



WALIKOTA BANJARMASIN  
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN  
PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN  
NOMOR 67 TAHUN 2018

TENTANG  
STANDAR PELAYANAN  
PADA BAGIAN LAYANAN PENGADAAN  
SEKRETARIAT DAERAH KOTA BANJARMASIN

WALIKOTA BANJARMASIN,

- Menimbang : a. bahwa untuk memberikan pelayanan prima di bagian Layanan pengadaan Sekretariat Kota Banjarmasin perlu disusun Standar Pelayanan pada Bagian Layanan Pengadaan Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a diatas, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Standar Pelayanan Pada Bagian Layanan Pengadaan Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Presiden No. 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2030);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Nomor 40)

## MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG STANDAR PELAYANAN  
PADA BAGIAN LAYANAN PENGADAAN SEKRETARIAT  
DAERAH KOTA BANJARMASIN

### BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Banjarmasin;
2. Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggaraan urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara kesatuan Republik Indonesia;
3. Pemerintah Daerah adalah Walikota Banjarmasin beserta Perangkat Daerah sebagai Unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah;
4. Kepala Daerah adalah Walikota Banjarmasin;
5. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang selanjutnya disebut LKPP adalah lembaga Pemerintah yang bertugas mengembangkan dan merumuskan kebijakan Pengadaan Barang/Jasa sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
6. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur;
7. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan;
8. Layanan Pengadaan Secara Elektronik adalah layanan pengelolaan teknologi informasi untuk memfasilitasi pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa secara elektroni
9. Sistem Pengadaan Secara Elektronik selanjutnya disingkat SPSE merupakan aplikasi e-Procurement yang dikembangkan oleh Direktorat



Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik - LKPP untuk digunakan oleh Layanan Pengadaan Secara Elektronik di seluruh K/L/PD.

10. Penyedia Barang/Jasa adalah Pelaku Usaha yang menyediakan barang/jasa berdasarkan kontrak;
11. Kepala Bagian adalah Kepala Bagian Layanan Pengadaan Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin;
12. Kepala Sub Bagian adalah Kepala Sub Bagian Layanan Pengadaan Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin
13. Helpdesk adalah petugas yang ditunjuk untuk melaksanakan tugas melayani informasi dan menentukan klasifikasi permasalahan, gangguan dan permintaan layanan yang diterima;
14. Verifikator adalah petugas yang ditunjuk untuk pengelolaan registrasi dan verifikasi Pengguna SPSE;
15. Admin system adalah petugas yang ditunjuk untuk memberikan pelayanan terhadap perangkat keras, perangkat lunak, maupun peralatan jaringan sistem pelayanan Elektronik serta melakukan penanganan terhadap permasalahan teknis yang terjadi untuk menjamin kehandalan dan ketersediaan layanan;
16. User ID adalah nama atau pengenalan unik sebagai identitas Pengguna SPSE yang digunakan untuk beroperasi di dalam SPSE;

## BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

### Pasal 2

Maksud ditetapkan Standar Pelayanan adalah sebagai pedoman bagi aparatur Bagian Layanan Pengadaan Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin dan masyarakat atau penerima pelayanan dalam proses penyelenggaraan pelayanan administratif di Bagian Layanan Pengadaan Sekretariat Kota Banjarmasin.

### Pasal 3

Tujuan ditetapkan Standar Pelayanan adalah untuk :

- a. memberi kepastian hukum dan akses yang lebih luas bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan;
- b. mewujudkan terselenggaranya pelayanan berkualitas;
- c. mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan tepat waktu.

## BAB III RUANG LINGKUP

### Pasal 4

Ruang lingkup Standar Pelayanan yang diatur dalam Peraturan Walikota ini adalah pelayanan administratif pada Bagian Layanan Pengadaan Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin meliputi:

1. Pelayanan aktivasi User ID Penyedia Barang/Jasa;
2. Pelayanan perubahan e-mail Penyedia Barang/Jasa;
3. Pelayanan perubahan status perusahaan dari CV ke PT;
4. Pelayanan Perubahan NPWP bagi Penyedia Barang/Jasa;
5. Pelayanan Non Aktif User Id Penyedia Barang/Jasa;
6. Pelayanan Agregasi Data Penyedia (ADP);
7. Pelayanan Pengaduan dan Pendampingan Permasalahan Aplikasi SPSE.

BAB IV  
KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Pasal 5

- (1) Komponen Standar Pelayanan meliputi 2 (dua) bagian :
  - a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan yaitu:
    1. persyaratan;
    2. sistem, mekanisme dan prosedur;
    3. jangka waktu pelayanan;
    4. biaya/tarif;
    5. produk pelayanan;
    6. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
  - b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing), yaitu :
    1. dasar hukum;
    2. sarana, prasarana dan/atau fasilitas;
    3. kompetensi pelaksana;
    4. pengawasan internal;
    5. jumlah pelaksana;
    6. jaminan pelayanan;
    7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
    8. evaluasi kinerja pelaksana.
- (2) Uraian Komponen Standar Pelayanan sebagaimana pada ayat (1) huruf a dan b di atas sebagaimana tercantum dalam lampiran, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 6

- (1) Kepala Bagian dapat menggunakan kewenangan diskresi untuk menyesuaikan komponen persyaratan dan prosedur pelayanan pada Standar Pelayanan terkait dengan keyakinannya terhadap bukti-bukti administratif yang disampaikan pemohon.
- (2) Penggunaan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atas tidak boleh bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan memperhatikan aspek kesesuaian dari segi layanan.

BAB V  
MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal 7

- (1) Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, Bagian Layanan Pengadaan Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan.
- (2) Maklumat pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan tertulis yang berisi kesanggupan dan kewajiban Bagian Layanan Pengadaan Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan ditandatangani oleh kepala Bagian.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (2) memuat:
  - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;



- b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus;
  - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan / atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar;
- (4) Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

## BAB VI PENANGANAN PENGADUAN

### Pasal 8

- (1) Bagian Layanan Pengadaan Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin wajib menyediakan sarana pengaduan masyarakat yang berhubungan dengan jenis pelayanan, baik secara langsung maupun dengan menggunakan media lain yang pelaksanaannya disesuaikan dengan kondisi setempat.
- (2) Sarana pengaduan masyarakat dapat berbentuk kotak saran atau melalui media teknologi informasi dan sejenisnya.
- (3) Pengaduan disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (4) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat materi :
  - a. nama dan alamat lengkap pengadu;
  - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materiil dan immateriil yang diderita;
  - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
  - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan pengadu.
- (5) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus ditanggapi paling lambat 3 (tiga) hari kerja sejak diterimanya pengaduan yang sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam ayat (4).

## BAB VII KETENTUAN PERALIHAN

### Pasal 9

- (1) Jenis-jenis pelayanan yang belum ditetapkan Standar Pelayanannya dalam Peraturan Walikota ini, tetap diselenggarakan oleh Bagian Layanan Pengadaan Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku.
- (2) Standar Pelayanan untuk jenis-jenis pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atas secara bertahap ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

BAB VIII  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 10

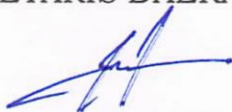
Peraturan Walikota ini berlaku pada tanggal ditetapkan. Agar setiap orang mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Banjarmasin.

Ditetapkan di Banjarmasin  
pada tanggal 27 November 2018  
WALIKOTA BANJARMASIN,



H. IBNU SINA

Diundangkan di Banjarmasin  
pada tanggal 28 November 2018  
SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJARMASIN,



H. HAMLI KURSANI

BERITA DAERAH KOTA BANJARMASIN TAHUN 2019 NOMOR 67

LAMPIRAN  
PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN  
NOMOR 67 TAHUN 2018  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA BAGIAN  
LAYANAN PENGADAAN SETDAKO  
BANJARMASIN

1. PELAYANAN AKTIVASI USER ID PENYEDIA BARANG/JASA
- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery).

|    |                                |   |
|----|--------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan                    | <p>Persyaratan administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Form pendaftaran dan formulir keikutsertaan (download di website LPSE), dicetak dan ditandatangani pimpinan perusahaan.</li> <li>2. Dokumen perusahaan (yang masih berlaku) dibawa pada saat registrasi terdiri dari asli dan copy yaitu KTP Direktur, NPWP, SIUP/SIUK/Ijin untuk menjalankan kegiatan/usaha sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Akta Pendirian Perusahaan dan Akta Perubahan terakhir.</li> <li>3. Copy dan berkas permohonan diatas dimasukkan dalam map.</li> <li>4. Jika yang datang selain pimpinan perusahaan harus membawa Surat Kuasa diatas kertas berkop perusahaan, ditandatangani pimpinan perusahaan, dicap dan bermaterai.</li> </ol> |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mendaftar di web LPSE (<a href="http://lpse.banjarماسinkota.go.id">lpse.banjarماسinkota.go.id</a>) dengan cara mengisi email pada isian pendaftaran;</li> <li>2. Pemohon login ke email yang sudah didaftarkan di website LPSE;</li> <li>3. Pemohon mendownload 2 file kelengkapan administrasi pendaftaran pada attachment email serta mengklik link (tautan) formulir pendaftaran yang dikirimkan ke dalam email;</li> <li>4. Pemohon mengisi isian data perusahaan pada link isian yang tersedia.</li> <li>5. Pemohon menunggu konfirmasi melalui email, yang berisi pemberitahuan untuk melakukan verifikasi berkas ke LPSE.</li> </ol>   |



|    |   |   |
|----|---|---|
|    |   | 6. Pemohon datang ke LPSE Kota Banjarmasin dengan membawa kelengkapan persyaratan administrasi yang diperlukan.<br>7. Pemohon mengisi buku tamu yang disediakan oleh helpdesk, dan menyerahkan semua persyaratan administrasi yang diperlukan;<br>8. Helpdesk menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan;<br>9. Apabila berkas permohonan lengkap, benar dan valid, maka helpdesk akan menyerahkan berkas ke verifikator.<br>10. Apabila berkas tidak lengkap, maka berkas dikembalikan dan meminta Pemohon untuk melengkapi berkas.<br>11. Verifikator akan mengaktifkan User ID agar bisa digunakan login di LPSE.                    |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                  | 30 menit  |
| 4. | Biaya/Tarif                             | Gratis  |
| 5. | Produk Pelayanan                        | Jasa Layanan Aktivasi User Id Penyedia Barang/Jasa  |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 1. Mekanisme penyampaian pengaduan, saran dan masukan.<br>Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui datang langsung ke :<br>Bagian Layanan Pengadaan Setdako Banjarmasin,<br>Verifikator LPSE<br>Jl. RE.Martadinata No.1 Gedung Blok E Lt. Dasar Banjarmasin<br>2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan :<br>a. cek administrasi<br>b. koordinasi internal/eksternal<br>3. Respon pengaduan paling lambat 6 hari kerja sejak diterimanya pengaduan.<br>4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada. |



b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing).

|    |  |  |
|----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.</li> <li>2. Peraturan Pemerintah No. 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.</li> <li>3. Peraturan Presiden No. 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 52 Tahun 2011 tentang Standard Operasional Prosedur di lingkungan Provinsi dan Kabupaten/Kota.</li> <li>5. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/jasa Pemerintah No. 14 tahun 2018 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa.</li> </ol> |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas    | <p>Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu</li> <li>- Bidding Room/Komputer</li> <li>- Printer</li> <li>- Internet</li> <li>- Buku tamu</li> </ul> <p>Fasilitas Pendukung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Televisi</li> <li>- Toilet</li> <li>- Ruang AC (Area Tanpa Asap Rokok)</li> </ul>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasubbag Layanan Pengadaan Secara Elektronik</li> <li>2. Petugas Verifikator</li> <li>3. Petugas Helpdesk</li> </ol>   |
| 4. | Pengawasan Internal                        | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang  |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | 3 orang  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan, prosedur dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN.</li> <li>3. Tidak diskriminatif.</li> <li>4. Lama proses penyelesaian tergantung tingkat kesulitan dan koordinasi dengan instansi terkait.</li> </ol>  |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Kerahasiaan data pengguna tetap terjaga  |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja pelayanan dan kedisiplinan.  |

## 2. PERUBAHAN E-MAIL PENYEDIA BARANG/JASA

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery).

|    |   |  |
|----|---|--|
| 1. | Persyaratan                             | <p>Persyaratan administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan diajukan secara online, dicetak, ditandatangani pimpinan perusahaan dan dibawa saat mengajukan proses.</li> <li>2. Jika yang datang selain pimpinan perusahaan harus membawa Surat Kuasa diatas kertas berkop perusahaan, ditandatangani pimpinan perusahaan, dicap dan bermaterai.</li> <li>3. Dokumen perusahaan (yang masih berlaku) dibawa pada saat registrasi terdiri dari asli dan copy yaitu KTP Direktur, NPWP, Akta Pendirian Perusahaan dan Akta Perubahan terakhir.</li> <li>4. Copy dan berkas permohonan diatas dimasukan dalam map.</li> </ol>   |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke LPSE Kota Banjarmasin dengan membawa kelengkapan persyaratan administrasi yang diperlukan.</li> <li>2. Pemohon mengisi buku tamu yang disediakan oleh helpdesk, dan menyerahkan semua persyaratan administrasi yang diperlukan;</li> <li>3. Helpdesk menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan;</li> <li>4. Apabila berkas permohonan lengkap, benar dan valid, maka helpdesk akan menyerahkan berkas ke verifikator.</li> <li>5. Apabila berkas tidak lengkap, maka berkas dikembalikan dan meminta Pemohon untuk melengkapi berkas.</li> <li>6. Verifikator akan melakukan perubahan e-mail Penyedia Barang/Jasa yang terdaftar di LPSE.</li> </ol> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                  | 1 hari kerja   |
| 4. | Biaya/Tarif                             | Gratis   |
| 5. | Produk Pelayanan                        | Jasa Perubahan e-mail Penyedia Barang/Jasa   |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mekanisme penyampaian pengaduan, saran dan masukan. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas</li> </ol>   |



|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>lengkap dan materi pengaduan melalui datang langsung ke :<br/> Bagian Layanan Pengadaan<br/> Setdako Banjarmasin,<br/> Verifikator LPSE<br/> Jl. RE.Martadinata No.1 Gedung Blok<br/> E Lt. Dasar Banjarmasin</p> <p>2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan :<br/> a. cek administrasi<br/> b. koordinasi internal/eksternal</p> <p>3. Respon pengaduan paling lambat 6 hari kerja sejak diterimanya pengaduan.</p> <p>4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</p> |
|--|--|--|

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*).

|    |   |   |
|----|---|---|
| 1. | Dasar Hukum                             | <p>1. UU No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.</p> <p>2. Peraturan Pemerintah No. 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.</p> <p>3. Peraturan Presiden No. 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> <p>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 52 Tahun 2011 tentang Standard Operasional Prosedur di lingkungan Provinsi dan Kabupaten/Kota.</p> <p>5. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/jasa Pemerintah No. 14 tahun 2018 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa.</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas | <p>Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu</li> <li>- Bidding Room/Komputer</li> <li>- Printer</li> <li>- Internet</li> <li>- Buku tamu</li> </ul> <p>Fasilitas Pendukung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Televisi</li> <li>- Toilet</li> </ul>   |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | - Ruang AC (Area Tanpa Asap Rokok)   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasubbag Layanan Pengadaan Secara Elektronik</li> <li>2. Petugas Verifikator</li> <li>3. Petugas Helpdesk</li> </ol>   |
| 4. | Pengawasan Internal                        | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang  |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | 3 orang  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan, prosedur dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN.</li> <li>3. Tidak diskriminatif.</li> <li>4. Jika tidak ada gangguan internet, perubahan e-mail paling lama 30 menit.</li> </ol> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Kerahasiaan data pengguna tetap terjaga .  |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja pelayanan dan kedisiplinan.  |



### 3. PELAYANAN PERUBAHAN STATUS PERUSAHAAN DARI CV KE PT.

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery).

|    |                                |   |
|----|--------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan                    | <p>Persyaratan administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan diajukan secara online, dicetak, ditandatangani pimpinan perusahaan dan dibawa saat mengajukan proses.</li> <li>2. Jika yang datang selain pimpinan perusahaan harus membawa Surat Kuasa diatas kertas berkop perusahaan, ditandatangani pimpinan perusahaan, dicap dan bermaterai.</li> <li>3. Dokumen perusahaan (yang masih berlaku) dibawa pada saat registrasi terdiri dari asli dan copy yaitu KTP Direktur, NPWP, SIUP/SIUK/Ijin untuk menjalankan kegiatan/usaha sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Akta Pendirian Perusahaan dan Akta Perubahan terakhir.</li> <li>4. Copy dan berkas permohonan diatas dimasukkan dalam map.</li> </ol> |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke LPSE Kota Banjarmasin dengan membawa kelengkapan persyaratan administrasi yang diperlukan.</li> <li>2. Pemohon mengisi buku tamu yang disediakan oleh helpdesk, dan menyerahkan semua persyaratan administrasi yang diperlukan;</li> <li>3. Helpdesk menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan;</li> <li>4. Apabila berkas permohonan lengkap, benar dan valid, maka helpdesk akan menyerahkan berkas ke verifikator.</li> <li>5. Apabila berkas tidak lengkap, maka berkas dikembalikan dan meminta Pemohon untuk melengkapi berkas.</li> <li>6. Verifikator akan melakukan perubahan data dari CV ke PT Penyedia Barang/Jasa yang terdaftar di LPSE</li> </ol>                                 |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan         | 30 menit  |
| 4. | Biaya/Tarif                    | Gratis  |
| 5. | Produk Pelayanan               | Jasa Perubahan Status Perusahaan CV ke PT Penyedia Barang/Jasa  |
| 6. | Penanganan                     | 1. Mekanisme penyampaian pengaduan,   |

|  |                              |  |
|--|------------------------------|--|
|  | Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>saran dan masukan.<br/> Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui datang langsung ke :<br/> Bagian Layanan Pengadaan Setdako Banjarmasin,<br/> Verifikator LPSE<br/> Jl. RE.Martadinata No.1 Gedung Blok E Lt. Dasar Banjarmasin</p> <p>2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan :<br/> a. cek administrasi<br/> b. koordinasi internal/eksternal</p> <p>3. Respon pengaduan paling lambat 6 hari kerja sejak diterimanya pengaduan.</p> <p>4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</p> |
|--|------------------------------|--|

- b. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing).

|    |   |   |
|----|---|---|
| 1. | Dasar Hukum                             | <p>1. UU No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.<br/> 2. Peraturan Pemerintah No. 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.<br/> 3. Peraturan Presiden No. 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.<br/> 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 52 Tahun 2011 tentang Standard Operasional Prosedur di lingkungan Provinsi dan Kabupaten/Kota.<br/> 5. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/jasa Pemerintah No. 14 tahun 2018 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa.</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas | <p>Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu</li> <li>- Bidding Room/Komputer</li> <li>- Printer</li> <li>- Internet</li> <li>- Buku tamu</li> </ul> <p>Fasilitas Pendukung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Televisi</li> <li>- Toilet</li> <li>- Ruang AC (Area Tanpa Asap Rokok)</li> </ul>   |



|    |  |  |
|----|--|--|
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasubbag Layanan Pengadaan Secara Elektronik</li> <li>2. Petugas Verifikator</li> <li>3. Petugas Helpdesk</li> </ol>   |
| 4. | Pengawasan Internal                        | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang  |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | 3 orang  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan, prosedur dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN.</li> <li>3. Tidak diskriminatif.</li> <li>4. Jika tidak ada gangguan internet, perubahan status paling lama 30 menit.</li> </ol> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Kerahasiaan data pengguna tetap terjaga .  |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja pelayanan dan kedisiplinan.  |

#### 4. PELAYANAN PERUBAHAN NPWP PENYEDIA BARANG/JASA.

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery).

|    |                                |  |
|----|--------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan                    | <p>Persyaratan Administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan diajukan secara online, dicetak, ditandatangani pimpinan perusahaan dan dibawa saat mengajukan proses.</li> <li>2. Jika yang datang selain pimpinan perusahaan harus membawa Surat Kuasa dibuat diatas kertas berkop perusahaan, ditandatangani pimpinan perusahaan, dicap dan bermaterai.</li> <li>3. Dokumen perusahaan (yang masih berlaku) dibawa pada saat registrasi terdiri dari asli dan copy yaitu KTP Direktur, NPWP, SIUP/SIUK/Ijin untuk menjalankan kegiatan/usaha sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Akta Pendirian Perusahaan dan Akta Perubahan terakhir.</li> <li>4. Berkas permohonan diatas dimasukan dalam map dan diberi sampul.</li> </ol> |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke LPSE Kota Banjarmasin dengan membawa kelengkapan persyaratan administrasi yang diperlukan.</li> <li>2. Pemohon mengisi buku tamu yang disediakan oleh helpdesk, dan menyerahkan semua persyaratan administrasi yang diperlukan;</li> <li>3. Helpdesk menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan;</li> <li>4. Apabila berkas permohonan lengkap, benar dan valid, maka helpdesk akan menyerahkan berkas ke verifikator.</li> <li>5. Apabila berkas tidak lengkap, maka berkas dikembalikan dan meminta Pemohon untuk melengkapi berkas.</li> <li>6. Verifikator akan melakukan perubahan NPWP Penyedia Barang/Jasa yang terdaftar di LPSE</li> </ol>  |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan         | 30 menit   |
| 4. | Biaya/Tarif                    | Gratis   |
| 5. | Produk Pelayanan               | Jasa Perubahan NPWP Penyedia Barang/Jasa   |



|    |   |  |
|----|---|--|
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>1. Mekanisme penyampaian pengaduan, saran dan masukan.<br/>Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui datang langsung ke :<br/>Bagian Layanan Pengadaan Setdako Banjarmasin,<br/>Verifikator LPSE<br/>Jl. RE.Martadinata No.1 Gedung Blok E Lt. Dasar Banjarmasin</p> <p>2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan :<br/>a. cek administrasi<br/>b. koordinasi internal/eksternal</p> <p>3. Respon pengaduan paling lambat 6 hari kerja sejak diterimanya pengaduan.</p> <p>4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</p> |
|----|---|--|

b. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing).

|    |   |   |
|----|---|---|
| 1. | Dasar Hukum                             | <p>1. UU No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.</p> <p>2. Peraturan Pemerintah No. 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.</p> <p>3. Peraturan Presiden No. 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> <p>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 52 Tahun 2011 tentang Standard Operasional Prosedur di lingkungan Provinsi dan Kabupaten/Kota.</p> <p>5. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/jasa Pemerintah No. 14 tahun 2018 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa.</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas | <p>Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu</li> <li>- Bidding Room/Komputer</li> <li>- Printer</li> <li>- Internet</li> </ul>  |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku tamu</li> <li>Fasilitas Pendukung</li> <li>- Televisi</li> <li>- Toilet</li> <li>- Ruang AC (Area Tanpa Asap Rokok)</li> </ul>   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasubbag Layanan Pengadaan Secara Elektronik</li> <li>2. Petugas Verifikator</li> <li>3. Petugas Helpdesk</li> </ol>   |
| 4. | Pengawasan Internal                        | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang  |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | 3 orang  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan, prosedur dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN.</li> <li>3. Tidak diskriminatif.</li> <li>4. Jika tidak ada gangguan internet, perubahan NPWP paling lama 30 menit.</li> </ol> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Kerahasiaan data pengguna tetap terjaga .  |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja pelayanan dan kedisiplinan.  |

#### 5. PELAYANAN NON AKTIF USER ID PENYEDIA BARANG/JASA.

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery).

|    |             |   |
|----|-------------|---|
| 1. | Persyaratan | <p>Persyaratan Administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan diajukan secara online, dicetak, ditandatangani pimpinan perusahaan dan dibawa saat mengajukan proses.</li> <li>2. Jika yang datang selain pimpinan perusahaan harus membawa Surat Kuasa dibuat diatas kertas berkop perusahaan, ditandatangani pimpinan perusahaan, dicap dan bermaterai.</li> <li>3. Dokumen perusahaan (yang masih berlaku) dibawa pada saat registrasi terdiri dari asli dan copy yaitu KTP Direktur, NPWP, SIUP/SIUKJ/Ijin untuk menjalankan kegiatan/usaha sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Akta Pendirian Perusahaan dan Akta</li> </ol> |
|----|-------------|---|



|    |   |   |
|----|---|---|
|    |   | <p>Perubahan terakhir.</p> <p>4. Berkas permohonan diatas dimasukkan dalam map.</p>   |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <p>1. Pemohon datang ke LPSE Kota Banjarmasin dengan membawa kelengkapan persyaratan administrasi yang diperlukan.</p> <p>2. Pemohon mengisi buku tamu yang disediakan oleh helpdesk, dan menyerahkan semua persyaratan administrasi yang diperlukan;</p> <p>3. Helpdesk menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan;</p> <p>4. Apabila berkas permohonan lengkap, benar dan valid, maka helpdesk akan menyerahkan berkas ke verifikator.</p> <p>5. Apabila berkas tidak lengkap, maka berkas dikembalikan dan meminta Pemohon untuk melengkapi berkas.</p> <p>6. Verifikator akan melakukan penonaktifkan user id Penyedia Barang/Jasa yang terdaftar di LPSE</p> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                  | 30 menit  |
| 4. | Biaya/Tarif                             | Gratis  |
| 5. | Produk Pelayanan                        | Jasa Non Aktif User ID Penyedia Barang / Jasa   |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>1. Mekanisme penyampaian pengaduan, saran dan masukan.<br/>Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui datang langsung ke :<br/>Bagian Layanan Pengadaan Setdako Banjarmasin,<br/>Verifikator LPSE<br/>Jl. RE.Martadinata No.1 Gedung Blok E Lt. Dasar Banjarmasin</p> <p>2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan :</p>  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | a. cek administrasi<br>b. koordinasi internal/eksternal<br>3. Respon pengaduan paling lambat 6 hari kerja sejak diterimanya pengaduan.<br>4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada. |
|--|--|--|

b. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing).

|    |   |  |
|----|---|--|
| 1. | Dasar Hukum                             | 1. UU No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.<br>2. Peraturan Pemerintah No. 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.<br>3. Peraturan Presiden No. 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.<br>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 52 Tahun 2011 tentang Standard Operasional Prosedur di lingkungan Provinsi dan Kabupaten/Kota.<br><br>5. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/jasa Pemerintah No. 14 tahun 2018 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa. |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas | Sarana dan Prasarana<br>- Ruang tunggu<br>- Bidding Room/Komputer<br>- Printer<br>- Internet<br>- Buku tamu<br>Fasilitas Pendukung<br>- Televisi<br>- Toilet<br>- Ruang AC (Area Tanpa Asap Rokok)   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                    | 1. Kasubbag Layanan Pengadaan Secara Elektronik<br>2. Petugas Verifikator<br>3. Petugas Helpdesk   |
| 4. | Pengawasan Internal                     | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang  |
| 5. | Jumlah Pelaksana                        | 3 orang  |



|    |  |   |
|----|--|---|
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan, prosedur dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN.</li> <li>3. Tidak diskriminatif.</li> <li>4. Jika tidak ada gangguan internet, layanan non aktif User ID paling lama 30 menit.</li> </ol> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Kerahasiaan data pengguna tetap terjaga .   |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja pelayanan dan kedisiplinan.   |

#### 6. PELAYANAN AGREGASI DATA PENYEDIA (ADP).

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery).

|    |                                |  |
|----|--------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan                    | <p>Persyaratan Administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan diajukan secara online, dicetak, ditandatangani pimpinan perusahaan dan dibawa saat mengajukan proses.</li> <li>2. Jika yang datang selain pimpinan perusahaan harus membawa Surat Kuasa dibuat diatas kertas berkop perusahaan, ditandatangani pimpinan perusahaan, dicap dan bermaterai.</li> <li>3. Dokumen perusahaan (yang masih berlaku) dibawa pada saat registrasi terdiri dari asli dan copy yaitu KTP Direktur, NPWP, SIUP/SIUK/Ijin untuk menjalankan kegiatan/usaha sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Akta Pendirian Perusahaan dan Akta Perubahan terakhir.</li> <li>4. Berkas permohonan diatas dimasukan dalam map.</li> </ol> |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke LPSE Kota Banjarmasin dengan membawa kelengkapan persyaratan administrasi yang diperlukan.</li> <li>2. Pemohon mengisi buku tamu yang disediakan oleh helpdesk, dan menyerahkan semua persyaratan administrasi yang diperlukan;</li> </ol>   |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    |   | <p>3. Helpdesk menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan;</p> <p>4. Apabila berkas permohonan lengkap, benar dan valid, maka helpdesk akan menyerahkan berkas ke verifikator.</p> <p>5. Apabila berkas tidak lengkap, maka berkas dikembalikan dan meminta Pemohon untuk melengkapi berkas.</p> <p>6. Verifikator akan melakukan pengajuan permohonan Aktivasi Agregasi Penyedia Barang/Jasa yang terdaftar ke LKPP</p>   |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                  | 30 menit di LPSE Kota Banjarmasin (Proses di LKPP disesuaikan dengan kondisi di LKPP)  |
| 4. | Biaya/Tarif                             | Gratis   |
| 5. | Produk Pelayanan                        | Jasa Agregasi Data Penyedia (ADP)  |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>1. Mekanisme penyampaian pengaduan, saran dan masukan.<br/>Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui datang langsung ke :<br/>Bagian Layanan Pengadaan Setdako Banjarmasin,<br/>Verifikator LPSE<br/>Jl. RE.Martadinata No.1 Gedung Blok E Lt. Dasar Banjarmasin</p> <p>2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan :<br/>a. cek administrasi<br/>b. koordinasi internal/eksternal</p> <p>3. Respon pengaduan paling lambat 6 hari kerja sejak diterimanya pengaduan.</p> <p>4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</p> |



- b. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing).

|    |  |  |
|----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.</li> <li>2. Peraturan Pemerintah No. 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.</li> <li>3. Peraturan Presiden No. 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</li> <li>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 52 Tahun 2011 tentang Standard Operasional Prosedur di lingkungan Provinsi dan Kabupaten/Kota.</li> <li>5. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/jasa Pemerintah No. 14 tahun 2018 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa.</li> </ol> |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas    | <p>Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu</li> <li>- Bidding Room/Komputer</li> <li>- Printer</li> <li>- Internet</li> <li>- Buku tamu</li> </ul> <p>Fasilitas Pendukung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Televisi</li> <li>- Toilet</li> <li>- Ruang AC (Area Tanpa Asap Rokok)</li> </ul>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasubbag Layanan Pengadaan Secara Elektronik</li> <li>2. Petugas Verifikator</li> <li>3. Petugas Helpdesk</li> </ol>   |
| 4. | Pengawasan Internal                        | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang  |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | 3 orang  |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diwujudkan dengan kepastian persyaratan, prosedur dan didukung oleh SDM yang berkompeten di bidang tugasnya.</li> <li>2. Adanya jaminan bebas dari praktek KKN.</li> <li>3. Tidak diskriminatif.</li> </ol>  |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Kerahasiaan data pengguna tetap terjaga .  |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja pelayanan dan kedisiplinan.  |

7. PELAYANAN PENGGUNAAN DAN PENDAMPINGAN PERMASALAHAN APLIKASI SPSE.

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery).

|    |   |  |
|----|---|--|
| 1. | Persyaratan                             | <p>Persyaratan Administrasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan diajukan secara online, dicetak, ditandatangani pimpinan perusahaan dan dibawa saat mengajukan proses.</li> <li>2. Laporan/pernyataan permasalahan aplikasi SPSE.</li> </ol>  |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke LPSE Kota Banjarmasin dengan membawa kelengkapan persyaratan administrasi yang diperlukan.</li> <li>2. Pemohon mengisi buku tamu yang disediakan oleh helpdesk, dan menyerahkan semua persyaratan administrasi yang diperlukan;</li> <li>3. Helpdesk menerima dan memeriksa kelengkapan berkas pelaporan permasalahan;</li> <li>4. Apabila berkas permohonan lengkap, benar dan valid, maka helpdesk akan menyerahkan berkas ke admin sistem.</li> <li>5. Apabila berkas tidak lengkap, maka berkas dikembalikan dan meminta Pemohon untuk melengkapi berkas.</li> <li>6. Admin sistem akan melakukan pemeriksaan / perbaikan atas kendala berdasarkan permasalahan yang disampaikan.</li> </ol> |
| 3. | Jangka Waktu Pelayanan                  | Jangka waktu penyelesaian kendala teknis pengguna dilakukan secepat mungkin dan batas waktu maksimal 5 (lima) hari kerja, apabila kendala tersebut tidak perlu ditindaklanjuti ke helpdesk LKPP.   |
| 4. | Biaya/Tarif                             | Gratis   |
| 5. | Produk Pelayanan                        | Jasa pendampingan dan penanganan permasalahan  |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mekanisme penyampaian pengaduan, saran dan masukan. Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memuat identitas lengkap dan materi pengaduan melalui datang langsung ke : Bagian Layanan Pengadaan</li> </ol>  |



|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>Setdako Banjarmasin,<br/>Verifikator LPSE<br/>Jl. RE.Martadinata No.1 Gedung Blok<br/>E Lt. Dasar Banjarmasin</p> <p>2. Penanganan pengaduan media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh petugas dengan tahapan :</p> <p>a. cek administrasi<br/>b. koordinasi internal/eksternal</p> <p>3. Respon pengaduan paling lambat 6 hari kerja sejak diterimanya pengaduan.</p> <p>4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.</p> |
|--|--|---|

b. Komponen Standart Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing).

|    |   |   |
|----|---|---|
| 1. | Dasar Hukum                             | <p>1. UU No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.</p> <p>2. Peraturan Pemerintah No. 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.</p> <p>3. Peraturan Presiden No. 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> <p>4. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 52 Tahun 2011 tentang Standard Operasional Prosedur di lingkungan Provinsi dan Kabupaten/Kota.</p> <p>5. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/jasa Pemerintah No. 14 tahun 2018 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa.</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas | <p>Sarana dan Prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ruang tunggu</li> <li>- Bidding Room/Komputer</li> <li>- Printer</li> <li>- Internet</li> <li>- Buku tamu</li> </ul> <p>Fasilitas Pendukung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Televisi</li> <li>- Toilet</li> <li>- Ruang AC (Area Tanpa Asap Rokok)</li> <li>-</li> </ul>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                    | <p>1. Kasubbag Layanan Pengadaan Secara Elektronik</p> <p>2. Petugas Helpdesk</p> <p>3. Admin Sistem</p>  |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 4. | Pengawasan Internal                        | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang                                 |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | 3 orang   |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | Teratasi permasalahan/kendala teknis aplikasi SPSE.   |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Kerahasiaan data pengguna tetap terjaga .   |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja pelayanan dan kedisiplinan. |

WALIKOTA BANJARMASIN,



H. IBNU SINA