



# PEMERINTAH KOTA SALATIGA SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Letjend. Sukowati Nomor 51 Salatiga Kode Pos 50724  
Telp. (0298) 326767 Fax (0298) 321398 Situs <http://salatiga.go.id>  
Surat elektronik [setda@salatiga.go.id](mailto:setda@salatiga.go.id)

## KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KOTA SALATIGA NOMOR 027/136/102.3/2022

### TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK PADA BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SALATIGA

SEKRETARIS DAERAH KOTA SALATIGA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik sesuai asas umum pemerintahan yang baik untuk mewujudkan kepastian hak dan kewajiban pihak terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, perlu adanya standar pelayanan minimal;
- b. bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a, agar pelaksanaannya berjalan tertib, lancar, berdaya guna dan berhasil guna, perlu menetapkan Standar Pelayanan Minimal Layanan Pengadaan Secara Elektronik pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kota Salatiga;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Daerah;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1992 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Salatiga dan Kabupaten Daerah Tingkat II Semarang;
4. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Surat Edaran Deputi Bidang Monitoring, Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah No. 2 Tahun 2020 tentang Syarat Dokumen Pembuatan Akun Sistem Pengadaan Secara Elektronik Bagi Pelaku Usaha Pada Fungsi Layanan Pengadaan Secara Elektronik;
7. Peraturan Wali Kota Salatiga Nomor 105 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Pelayanan Minimal Layanan Pengadaan Secara Elektronik pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kota Salatiga, sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU Keputusan ini meliputi:
- Pelayanan *Helpdesk* (Layanan dan Dukungan);
  - Pelayanan Registrasi dan Verifikasi Pelaku Usaha;
  - Pelayanan Pembuatan Akun *Admin Agency*;
  - Pelayanan Pelatihan *e-procurement*;
  - Pelayanan *Bidding room*;
- KETIGA : Standar Pelayanan Sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada DPA-Sekretariat Daerah (Bagian Pengadaan Barang dan Jasa).
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kota Salatiga  
pada tanggal 9 JUNI 2022



Tembusan:

- Inspektur Kota Salatiga;
- Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Salatiga;
- Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kota Salatiga.

LAMPIRAN KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH  
KOTA SALATIGA  
NOMOR : 027/136/102.3/2022  
TANGGAL : 9 JUNI 2022

STANDAR PELAYANAN MINIMAL  
LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK PADA BAGIAN PENGADAAN  
BARANG DAN JASA SEKRETARIAT DAERAH KOTA SALATIGA

1. Standar Pelayanan *Helpdesk* (Layanan dan Dukungan)
  - a. Proses Penyampaian Pelayanan (service delivery)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Bagi pengguna (ASN atau Pelaku Usaha ) agar menyiapkan pertanyaan terkait permasalahan pada pengadaan barang/jasa.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna menyampaikan pertanyaan atau permasalahan melalui LPSE Support, telepon/media sosial, surat elektronik atau datang langsung (<i>walk in user</i>).</li> <li>2. Untuk pertanyaan yang disampaikan langsung (<i>walk in user</i>):               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Melapor pada <i>front office</i> dan mengisi buku tamu/buku tamu daring.</li> <li>b) <i>Helpdesk</i> LPSE akan menjawab pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi pengguna.</li> </ol> </li> <li>3. Untuk pertanyaan yang disampaikan lewat telepon/media sosial dan surat elektronik:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a) <i>Helpdesk</i> akan menerima telepon/media sosial, surat elektronik dari pengguna.</li> <li>b) <i>Helpdesk</i> akan menjawab pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi pengguna.</li> </ol> </li> <li>4. Untuk pertanyaan yang disampaikan melalui LPSE Support, maka <i>Helpdesk</i> akan menjawab tiket dari pengguna. Jika dapat diselesaikan maka tiket ditutup. Sebaliknya jika tiket belum bisa diselesaikan <i>Helpdesk</i> melakukan eskalasi ke Tim LKPP.</li> <li>5. Setiap pertanyaan dan jawaban yang disampaikan akan dicatat dapat ditayangkan pada FAQ LPSE.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu tindak lanjut selama 1 sampai 48 jam sesuai dengan tingkat permasalahan yang dihadapi oleh pengguna LPSE.
4.	Biaya / tarif	Tidak ada biaya atas jasa pelayanan (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Penayangan pertanyaan dan jawaban yang disampaikan pengguna pada FAQ LPSE.

No.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>a. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung atau tertulis melalui surat ke alamat:  LPSE KOTA SALATIGA  Jl. Letjend Sukowati 51 Salatiga, Gedung Setda lantai 2, surat elektronik <a href="mailto:pbjsalatiga@gmail.com">pbjsalatiga@gmail.com</a></p> <p>b. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui surat elektronik: <a href="mailto:pbjsalatiga@gmail.com">pbjsalatiga@gmail.com</a>.</p> <p>c. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui telepon : (0298) 326767 ext 308 atau nomor <i>handphone</i> pengelola LPSE.</p> <p>d. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui sistem SPSE <a href="https://lpse.salatiga.go.id">https://lpse.salatiga.go.id</a></p>
7.	Waktu Pelayanan	<p>Pada jam pelayanan</p> <p>Senin s/d Kamis                    07.00 - 15.30 WIB</p> <p>Jum'at                                    07.00 - 11.00 WIB</p>

b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1 .	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa, Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Perpres 12 Tahun 2021;</p> <p>d. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Prosedur Operasional Standar Administrasi Pemerintahan;</p> <p>e. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa;</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<p>a. Ruang Konsultasi.</p> <p>b. PC/Laptop.</p> <p>c. Internet.</p> <p>d. Meja dan kursi.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>a. Memiliki integritas.</p> <p>b. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif.</p> <p>c. Mampu mengoperasikan MS Office, web browser dan aplikasi SPSE.</p>
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung.
5.	Pelaksana	<i>Helpdesk</i> LPSE Kota Salatiga

No.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan pelayanan	a. Pakta Integritas Pegawai. b. Prosedur Operasional Standar.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Prosedur Operasional Standar Subbagian LPSE pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	a. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan konsultasi. b. Penilaian prestasi kerja pegawai. c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

## 2. Standar Pelayanan Registrasi dan Verifikasi

### a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Registrasi Pengguna SPSE</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Perangkat Daerah menyampaikan surat permohonan akun SPSE kepada Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa, dengan format yang dapat diunduh pada konten khusus SPSE;</li> <li>2. Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa mendisposisi kepada Kepala Sub Bagian LPSE;</li> <li>3. Kepala Sub Bagian LPSE mendisposisi kepada <i>Admin Agency</i> untuk ditindaklanjuti;</li> <li>4. <i>Admin Agency</i> menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan;</li> <li>5. Setelah berkas permohonan lengkap, <i>Admin Agency</i> membuat akun Pengguna SPSE pada aplikasi SPSE;</li> <li>6. <i>Admin Agency</i> membuat surat balasan berisi pemberitahuan akun pengguna SPSE yang telah dibuat yang ditandatangani oleh Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa;</li> <li>7. <i>Admin Agency</i> mengirim akun pengguna SPSE (<i>user id</i> dan <i>password</i>) ke surat elektronik pengguna SPSE.</li> </ol> <p>B. Registrasi dan Verifikasi Pelaku Usaha</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagi Pelaku Usaha yang akan mengajukan pendaftaran/registrasi dan verifikasi perusahaan, penggantian surat elektronik wajib menyampaikan dokumen sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. KTP-el Direktur/ Pimpinan /Pemilik Perusahaan (asli dan fotokopi/ <i>scan</i>).</li> <li>b. NPWP perusahaan atau NPWP pemilik usaha bagi Pelaku Usaha Perorangan (asli dan fotokopi/ <i>scan</i>).</li> </ol> </li> <li>2. Penggantian Surat elektronik dilakukan mandiri oleh Pelaku Usaha, sedangkan persetujuan penggantian dilakukan oleh verifikator LPSE;</li> </ol>

No.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>3. Penggantian Nama Perusahaan, Alamat dan NPWP, Wajib menyertakan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Permohonan Penggantian yang ditandatangani Direktur/Pimpinan/Pemilik Perusahaan, dibubuhi materai dan stempel perusahaan</li> <li>b. KTP-el Direktur/Pimpinan/Pemilik Perusahaan (asli dan fotokopi/scan).</li> <li>c. NPWP perusahaan NPWP pemilik usaha bagi Pelaku Usaha Perorangan (asli dan fotokopi/scan).</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Registrasi dan Verifikasi Pendaftaran</p> <p>A. Secara Tatap Muka (<i>Walk In User</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran/registrasi <i>online</i> pada aplikasi SPSE.</li> <li>2. Pelaku Usaha melakukan konfirmasi dan pembuatan akun SPSE yang dikirim oleh aplikasi SPSE melalui surat elektronik Pelaku Usaha.</li> <li>3. Pelaku Usaha datang ke LPSE, melapor pada <i>front office</i> dan mengisi buku tamu elektronik pada jam pelayanan.</li> <li>4. Verifikator memeriksa apakah Pelaku Usaha sudah pernah terdaftar di LPSE lain.</li> <li>5. Verifikator menerima dan memeriksa berkas pendaftaran Pelaku Usaha.</li> <li>6. Verifikator melakukan penolakan atau persetujuan permohonan pendaftaran melalui aplikasi SPSE.</li> </ol> <p>B. Secara Daring/<i>Online</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendaftar Verifikasi online pada <a href="http://s.id/VerifikasiPenyediaLPSESalatiga">s.id/VerifikasiPenyediaLPSESalatiga</a>.</li> <li>2. Mengisi form buku tamu dan mengunggah file dokumen penyedia yang telah di scan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. KTP Direktur/Pimpinan/Pemilik Perusahaan</li> <li>b. NPWP Perusahaan atau NPWP Pemilik Usaha untuk Usaha Perorangan</li> </ol> </li> <li>3. Verifikator akan menghubungi penyedia untuk memeriksa kesesuaian data yang diunggah dengan dokumen asli secara <i>online</i> melalui <i>video call</i>.</li> <li>4. Apabila semua tahapan telah dilalui dan dinyatakan lengkap, maka akun akan diaktifkan oleh verifikator dan penyedia akan dikonfirmasi melalui email yang terdaftar.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Verifikasi dilakukan 15 menit sampai 24 jam sejak dokumen diterima dengan lengkap dan benar.
4.	Biaya / tarif	Tidak ada biaya atas jasa pelayanan (Gratis).

No.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Produk Pelayanan	Aktivasi Akses ( <i>User ID dan password</i> ).
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat secara langsung atau tertulis melalui surat ke LPSE KOTA SALATIGA Jl. Letjen Sukowati 51 Salatiga, surat elektronik <a href="mailto:pbjsalatiga@gmail.com">pbjsalatiga@gmail.com</a> a. Menyampaikan pengaduan, saran dan melalui surat elektronik : <a href="mailto:pbjsalatiga@gmail.com">pbjsalatiga@gmail.com</a> . b. Menyampaikan pengaduan, saran dan melalui telepon: (0298) 326767 ext 308.
7.	Waktu Pelayanan	Pada jam pelayanan Senin s/d Kamis jam 07.00-15.30 Jum'at 07.00 – 11.00

b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016; b. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik; c. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa, Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Perpres 12 Tahun 2021; d. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Prosedur Operasional Standar Administrasi Pemerintahan; e. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa;
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	a. Ruang Pendaftaran. b. PC/Laptop. c. Internet. d. Meja dan kursi.
3.	Kompetensi pelaksana	a. Memiliki integritas. b. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif. c. Mampu mengoperasikan MS Office, web browser dan aplikasi SPSE.
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan Oleh atasan langsung.
5.	Pelaksana	Verifikator LPSE Kota Salatiga.
6.	Jaminan pelayanan	a. Pakta Integritas Pegawai; b. Prosedur Operasional Standar.

No.	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan Keamanan layanan	Prosedur Operasional Standar LPSE pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Kota Salatiga.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	a. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan konsultasi. b. Penilaian prestasi kerja pegawai. c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

### 3. Standar Pelayanan Pembuatan Akun *Admin Agency*

#### a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Personil yang ditunjuk sebagai Admin Agency harus menyertakan Surat Tugas/SK Penunjukan dari Instansi yang bersangkutan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personil yang ditunjuk datang langsung ke LPSE, melapor pada front office dan mengisi buku tamu elektronik.</li> <li>2. Personil yang ditunjuk menyampaikan Surat Tugas/SK Penunjukan Admin Agency kepada Kepala Bagian Pengadaan Barang dan Jasa.</li> <li>3. Kepala Bagian Pengadaa0n Barang dan Jasa mendisposisikan kepada Kepala Sub Bagian LPSE.</li> <li>4. Kepala Sub Bagian LPSE mendisposisikan kepada Admin PPE untuk ditindaklanjuti.</li> <li>5. Admin PPE menerima dan memeriksa kelengkapan berkas permohonan.</li> <li>6. Setelah berkas permohonan lengkap, Admin PPE membuat akun <i>Admin Agency</i> pada aplikasi SPSE.</li> <li>7. Admin PPE menginformasikan bahwa akun <i>Admin Agency</i> (<i>user id</i> dan <i>password</i>) telah dibuat.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka Waktu penyelesaian dalam waktu 2 x 24 jam setelah diterimanya surat permohonan.
4.	Biaya / tarif	Tidak ada biaya atas jasa pelayanan (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Hak akses sistem ( <i>user id</i> dan <i>password</i> ) bagi <i>Admin Agency</i> .
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan, saran dan masukan dapat secara langsung atau tertulis melalui surat ke LPSE KOTA SALATIGA JI. Letjend Sukowati No. 51 Salatiga</li> <li>b. Menyampaikan pengaduan, saran dan melalui surat elektronik : <a href="mailto:pbjsalatiga@gmail.com">pbjsalatiga@gmail.com</a>.</li> <li>c. Menyampaikan pengaduan, saran dan melalui telepon: (0298) 326767 ext 308.</li> </ol>
7.	Waktu Pelayanan	Pada jam pelayanan Senin s/d Kamis 07.00 - 15.30 WB Jum'at 07.00 - 11.00 WIB

b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa, Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Perpres 12 Tahun 2021;</p> <p>d. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Prosedur Operasional Standar Administrasi Pemerintahan;</p> <p>e. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa;</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Ruang Pendaftaran.</p> <p>b. PC/ Laptop.</p> <p>c. Internet.</p> <p>d. Meja dan kursi.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>a. Memiliki integritas.</p> <p>b. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif.</p> <p>c. Mampu mengoperasikan MS Office, web browser dan aplikasi SPSE.</p>
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung.
5.	Pelaksana	Admin LPSE Kota Salatiga.
6.	Jaminan pelayanan	<p>a. Pakta Integritas Pegawai.</p> <p>b. Prosedur Operasional Standar</p>
7.	Jaminan keamanan pelayanan	Prosedur Operasional Standar Subbagian LPSE pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>a. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan konsultasi.</p> <p>b. Penilaian prestasi kerja pegawai.</p> <p>c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).</p>

4. Standar Pelayanan Pelatihan *E-Procurement*

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Peserta pelatihan adalah pengguna sistem yang telah memiliki hak akses sistem (User ID dan Password).</p> <p>b. Permohonan/pendaftaran pelatihan dapat disampaikan melalui .                      telepon : (0298) 326767 ext 308                      surat elektronik :                      pbjsalatiga@gmail.com                      website : <a href="https://lpse.salatiga.go.id">https://lpse.salatiga.go.id</a>                      atau datang langsung ke                      LPSE KOTA SALATIGA                      Jl Letjent Sukowati 51 Salatiga                      Gedung Sekretariat Daerah Lantai 2</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Admin Agency, Pejabat Pembuat Komitmen, Pejabat Pengadaan dan Personil Lain di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga sebagai pengguna sistem dan Pelaku Usaha barang/jasa melakukan pendaftaran untuk mengikuti pelatihan.</p> <p>2. Selanjutnya kepada yang bersangkutan akan diinformasikan oleh Helpdesk mengenai jadwal waktu pelatihan serta konfirmasi atas kehadirannya.</p> <p>3. Pada jadwal yang telah ditentukan, peserta pelatihan membawa laptop dan mengisi buku tamu elektronik.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Pelatihan dilaksanakan pada hari kerja.                      Senin s/d Karnis : 07.00- 15.30 WIB.                      Jumat : 07.00 - 11.00 WIB.</p>
4.	Biaya/ tarif	Tidak ada biaya atas jasa pelayanan (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Pelaksanaan pelatihan <i>E-Procurement</i> .
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>a. Pengaduan, saran dan masukan dapat secara langsung atau tertulis melalui surat ke                      LPSE KOTA SALATIGA                      Gedung Sekretariat Daerah Lantai 2                      Jl. Letjend sukowati No. 51</p> <p>b. Menyampaikan pengaduan, saran dan melalui surat elektronik : <a href="mailto:pbjsalatiga@gmail.com">pbjsalatiga@gmail.com</a>.</p> <p>c. Menyampaikan pengaduan, saran dan melalui telepon: (0298) 326767 ext 308.</p>
7.	Waktu Pelayanan	<p>Pada jam pelayanan .                      Senin s/d Kamis • 07.00 - 15.30 WIB                      Jum'at • 07.00 - 11.00 WIB</p>

b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016;</li> <li>b. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>c. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa, Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Perpres 12 Tahun 2021;</li> <li>d. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Prosedur Operasional Standar Administrasi Pemerintahan;</li> <li>e. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa;</li> </ul>
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang UKPBJ.</li> <li>b. PC/Laptop.</li> <li>c. Internet.</li> <li>d. Meja dan kursi.</li> </ul>
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki integritas.</li> <li>b. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif.</li> <li>c. Mampu mengoperasikan MS Office, web browser dan aplikasi SPSE.</li> <li>d. Menguasai aplikasi SPSE.</li> </ul>
5.	Pelaksana	Tim pengelola LPSE Kota Salatiga
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pakta Integritas Pegawai.</li> <li>b. Prosedur Operasional Standar</li> </ul>
7.	Jaminan keamanan pelayanan	Prosedur Operasional Standar Subbagian LPSE pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan konsultasi.</li> <li>b. Penilaian prestasi kerja pegawai.</li> <li>c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).</li> </ul>

5. Standar Pelayanan *Bidding Room*

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Pengguna sistem SPSE yang memanfaatkan fasilitas <i>bidding room</i> adalah pengguna sistem yang telah memiliki hak akses sistem ( <i>user id</i> dan <i>password</i> ).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna sistem SPSE datang langsung ke LPSE Kota Salatiga pada jam pelayanan.</li> <li>2. Melapor ke <i>front office</i> dan mengisi buku tamu elektronik penggunaan <i>bidding room</i> (<i>upload/download</i>) dokumen.</li> <li>3. Pengguna menggunakan fasilitas <i>bidding room</i> untuk melakukan proses <i>E-Procurement</i> dengan bantuan <i>Helpdesk</i>.</li> <li>4. <i>Helpdesk</i> mendampingi pengguna SPSE dalam menyelesaikan permasalahan/kendala yang sedang dihadapi.</li> <li>5. Setelah selesai, melapor kembali ke <i>front office</i>.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Pelayanan fasilitas <i>bidding room</i> sesuai kebutuhan dari pengguna sistem SPSE setiap hari kerja pada jam pelayanan</p> <p>Senin - Kamis 07.00 - 15.30 WIB. Jum'at 07.00 - 11.00 WIB.</p>
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya atas jasa pelayanan (Gratis).
5.	Produk Pelayanan	Penggunaan fasilitas <i>bidding room</i> .
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan, saran dan masukan dapat secara langsung atau tertulis melalui surat ke                      LPSE KOTA SALATIGA                      Jl. Letjend Sukowati No. 51 Salatiga                      Gedung Sekretariat Daerah lantai 2</li> <li>b. Menyampaikan pengaduan, saran dan melalui surat elektronik : <a href="mailto:Pbjssalatiga@gmail.com">Pbjssalatiga@gmail.com</a>.</li> <li>c. Menyampaikan pengaduan, saran dan melalui telepon: (0298) 326767 ext 308.</li> </ol>
7.	Waktu Pelayanan	<p>Pada jam pelayanan :</p> <p>Senin s/d Kamis                      • 07.00 - 15.30 WB                      Jum'at                                      • 07.00 - 11.00 WB</p>

b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016;</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa, Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Perpres 12 Tahun 2021;</p> <p>d. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Prosedur Operasional Standar Administrasi Pemerintahan;</p> <p>e. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang dan Jasa;</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. <i>Bidding room</i>.</p> <p>b. PC/Laptop.</p> <p>c. Internet.</p> <p>d. Meja dan kursi.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>a. Memiliki integritas.</p> <p>b. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif.</p> <p>c. Mampu mengoperasikan MS Office, web browser dan aplikasi SPSE.</p>
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung.
5.	pelaksana	Tim LPSE Kota Salatiga
6.	Jaminan pelayanan	<p>a. Pakta Integritas Pegawai.</p> <p>b. Prosedur Operasional Standar</p>
7.	Jaminan keamanan pelayanan	Prosedur Operasional Standar Subbagian LPSE pada Bagian Pengadaan Barang dan Jasa Setda.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>a. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan konsultasi.</p> <p>b. Penilaian prestasi kerja pegawai.</p> <p>c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)</p>

SEKRETARIS DAERAH  
KOTA SALATIGA,  
SETDA  
WURUJIASTUTI