

## STANDAR PELAYANAN

### Pelayanan Sistem Informasi Pengadaan Barang dan Jasa Kementerian Pertahanan Untuk Penyedia

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1	Persyaratan:	<ol style="list-style-type: none"><li>Hadir langsung ke Ruang Bidding Room, Pusdatin Kemhan atau mendatangi pusat layanan Pusdatin Kemhan di Gedung A.H Nasution Lt. 14 Merdeka Barat dengan mengisi buku registrasi tamu dan mendapatkan kontak PIC LPSE Kemhan.</li><li>Jika permintaan tidak bersifat krusial bisa langsung menghubungi PIC LPSE Kemhan yang didapat dari pusat layanan Pusdatin Kemhan.</li></ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur:	<ol style="list-style-type: none"><li>Pengguna layanan menyampaikan permohonan layanan via <i>WA/Chat Messenger</i> atau datang langsung untuk membuat jadwal bertemu dengan PIC LPSE;</li><li>Pengguna layanan menerima jawaban dari petugas yang menunjukkan bahwa permohonan layanan telah diterima;</li><li>Pengguna layanan menunggu jawaban dari PIC terkait petugas/pegawai yang memberikan pelayanan. Dalam hal ini juga dilakukan analisis guna memastikan apakah layanan dapat dilakukan atau tidak, dan apabila dapat dilakukan apakah harus diselenggarakan secara tatap muka langsung atau dapat secara daring;</li><li>Pengguna layanan menerima jawaban melalui email maupun aplikasi pesan.</li><li>Pengguna layanan membawa dokumen atau berkas yang dipersyaratkan oleh PIC atau petugas layanan.</li></ol>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>Informasi/surat jawaban pelaksanaan layanan disampaikan oleh Pusdatin maksimal 1 (satu) hari sejak permohonan diterima oleh PIC LPSE. Pelaksanaan layanan akan dilakukan paling lambat 1 (tiga) hari setelah permohonan diterima; atau</li></ol>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		Jika stakeholders pengguna layanan datang langsung, maka akan diarahkan kepada Petugas yang memberikan layanan maksimal 1 (satu) jam setelah menyampaikan permintaan.
4	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	<p>Layanan Sistem Informasi Pengadaan Barang dan Jasa yang dibutuhkan meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Manajemen Akun Penyedia (Pembuatan Akun, Verifikasi Data, Ubah Data Penyedia);</li> <li>b. Pembimbingan Proses Tender dan Non Tender yang akan dilaksanakan oleh penyedia;</li> <li>c. Konsultasi Pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa melalui platform yang akan digunakan,</li> <li>d. serta Kendala sistem aplikasi yang digunakan.</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kapusdatin Kemhan, dengan alamat Jl. RS. Fatmawati No. 1 Pondok Labu Jakarta Selatan 12450. Telp : 021-7690009. Email : lpse@kemhan.go.id</li> <li>b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: 021-7690009;</li> <li>2. e-mail:lpse@kemhan.go.id atau lpsekemhan@gmail.com; dan</li> <li>3. SMS/WA melalui nomor PIC LPSE yang diberikan oleh Pusat Layanan Pusdatin Kemhan, Gedung Nasution, Lantai 14, Merdeka Barat, Jakarta Pusat. DKI Jakarta.</li> </ol> </li> </ol>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846);</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> </ol>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Perpres No. 12 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</li> <li>d. Permenhan RI Nomor 38 Tahun 2011 tentang Peraturan Menteri Pertahanan tentang Kebijakan Sistem Informasi Pertahanan Negara;</li> <li>e. Permenhan RI Nomor 14 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertahanan.</li> </ul>
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. <i>Personal Computer</i> (PC);</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Jaringan internet;</li> <li>6. Pesawat telepon;</li> <li>7. <i>Tool kit</i> jaringan</li> <li>8. <i>Tool kit</i> Komputer</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pegawai yang memiliki keahlian dalam mengoperasikan Administrasi Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE).</li> <li>b. Pegawai yang memiliki dasar pengetahuan pengadaan barang dan jasa pemerintah dan <i>platform</i> pengadaan barang dan jasa pemerintah.</li> <li>c. Pegawai yang memiliki pemahaman proses bisnis pengadaan barang dan jasa secara keseluruhan dan hubungan dengan sistem lainnya serta stakeholder yang terkait.</li> <li>d. Pegawai memiliki kontak-kontak PIC LKPP yang dapat dihubungi jika ada masalah yang sulit ditangani.</li> <li>e. Pegawai dapat berkoordinasi dengan UKPBJ, APIP Kemhan, dan juga PIC LPSE atau Pusat Pengadaan dari masing-masing Unit Organisasi Kementerian Pertahanan.</li> <li>f. Pegawai yang mampu menyampaikan informasi secara lengkap, terbuka, bertanggung jawab, serta santun kepada pihak yang membutuhkan bantuan;</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan secara berjenjang hingga ditingkat pengawasan Jabatan Pimpinan Tinggi terkait;</li> </ul>

No	Komponen Standar Pelayanan	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional (APIP Kementerian Pertahanan) oleh Inspektorat Jenderal; dan</li> <li>c. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (dua) orang pegawai
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan diberikan sesuai jadwal yang sudah ditentukan;</li> <li>b. Pelayanan diberikan oleh Petugas yang telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan</li> <li>c. Peralatan dipersiapkan sesuai kebutuhan.</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan yang diberikan adalah layanan yang terbaik dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>b. Petugas yang memberikan layanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung; dan</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li> <li>b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ul>