



PETUNJUK PELAYANAN  
LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE)  
PEMERINTAH KABUPATEN OGAN ILIR

Nomor : 02 / LPSE.OI / I / 2017

**A. DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten OKU Timur, Kabupaten OKU Selatan dan Kabupaten Ogan Ilir di Provinsi Sumatera Selatan;
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara;
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
4. Peraturan Presiden RI Nomor 54 Tahun 2010 yang disempurnakan dengan Peraturan Presiden RI Nomor 70 Tahun 2012 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
5. Peraturan Kepala LKPP Nomor 03 Tahun 2010 tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
6. Peraturan Bupati Ogan Ilir Nomor 03 Tahun 2012 tentang Implementasi Sistem Pengadaan Secara Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir;
7. Peraturan Bupati Ogan Ilir Nomor 3 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Pengelola Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Ogan Ilir.

**B. LATAR BELAKANG**

Dalam rangka meningkatkan pelayanan di lingkungan LPSE Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir perlu disusun suatu petunjuk layanan dengan mempertimbangkan kelancaran proses pengadaan barang/jasa yang akan dilaksanakan oleh para pengguna melalui aplikasi *e-Procurement* atau *Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE)*.

**C. MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud dan tujuan petunjuk layanan/operasional pada LPSE Kabupaten Ogan Ilir untuk memberikan kemudahan kepada pengguna untuk mengakses aplikasi *e-Procurement (SPSE)*, sehingga pelaksanaan pengadaan barang/jasa dilaksanakan sebagaimana mestinya dan tetap berpedoman pada Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

**D. RUANG LINGKUP**

1. Unit pelayanan yang melaksanakan kegiatan ini adalah Layanan Pengadaan Secara Elektronik;
2. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Layanan Pengadaan Secara Elektronik;
3. Pengguna pelayanan adalah pengguna aplikasi **e-Procurement** yaitu: Administrator LPSE, *Helpdesk* LPSE, *Verifikator* LPSE, ULP, PA/KPA, PPK, PPTK dan Penyedia Barang/Jasa;
4. Keluaran (*output*) pelayanan adalah terselenggaranya kegiatan pelayanan terhadap pengguna aplikasi *e-Procurement*.
5. LPSE Kabupaten Ogan Ilir juga memberikan fasilitasi pengisian dan penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan (**Si-RUP**) dan aplikasi pengisian laporan monitoring realisasi penggunaan anggaran Tim Evaluasi Pengawasan dan Realisasi Anggaran (**TEPRA**) dari seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Ogan Ilir.

## E. PENGERTIAN ISTILAH

1. **e-Procurement** adalah proses pengadaan barang/jasa pemerintah yang pelaksanaannya dilakukan secara elektronik yang berbasis *website* / internet dengan memanfaatkan fasilitas teknologi komunikasi dan informasi yang meliputi pelelangan secara elektronik yang diselenggarakan oleh Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) melalui [lpse.oganilirkab.go.id](http://lpse.oganilirkab.go.id) dengan induk domain *website* [www.oganilirkab.go.id](http://www.oganilirkab.go.id);
2. Layanan Pengadaan Secara Elektronik selanjutnya disingkat **LPSE** adalah pengelola/pelaksana teknis yang melayani proses pengadaan barang/jasa dalam pelaksanaan sistem dan domain/sub domain *e-Procurement* / *SPSE*;
3. LPSE Pusat adalah unit kerja yang dibentuk oleh dan berada di bawah tanggung jawab Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, yang bertugas secara khusus untuk mengelola dan mengembangkan sistem **e-Procurement**;
4. Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah selanjutnya disingkat LKPP, adalah lembaga pemerintah yang mempunyai tugas untuk melakukan pengembangan kebijakan di bidang pengadaan barang/jasa pemerintah;
5. Pejabat Pembuat Komitmen selanjutnya disebut PPK, adalah pejabat yang diangkat oleh Bupati atau Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran sebagai pemilik pekerjaan, yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pengadaan barang/jasa pemerintah;
6. Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan selanjutnya disebut PPTK, adalah pejabat yang diangkat oleh Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran sebagai pemilik pekerjaan, yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pengadaan barang/jasa pemerintah di lapangan;
7. Unit Layanan Pengadaan selanjutnya disebut ULP, adalah unit layanan yang diangkat oleh Bupati Ogan Ilir untuk melaksanakan proses pemilihan penyedia barang/jasa di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir;
8. Pejabat Pengadaan adalah pejabat yang diangkat oleh Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran untuk melaksanakan pemilihan penyedia barang/jasa pemerintah di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bersangkutan;
9. Penyedia adalah badan usaha atau orang perseorangan yang memenuhi syarat-syarat pendirian badan usaha atau orang perseorangan yang kegiatan usahanya menyediakan barang/jasa dan telah terdaftar dalam sistem **e-Procurement** pada pusat-pusat layanan;
10. Pengguna adalah semua pihak yang menggunakan sistem **e-Procurement** / *SPSE*;
11. **User ID** adalah nama atau pengenal unik sebagai identitas diri dari Pengguna yang digunakan untuk beroperasi di dalam sistem **e-Procurement**;
12. **Password** adalah kumpulan karakter atau **string** yang digunakan oleh Pengguna untuk memverifikasi *User ID* kepada sistem **e-Procurement**;
13. Umpan balik adalah tanggapan atas penggunaan aplikasi **e-Procurement** yang dilakukan oleh pengguna aplikasi **e-Procurement**;
14. Verifikasi adalah kegiatan pemeriksaan terhadap kebenaran pelaporan dokumen yang disampaikan oleh calon penyedia barang/jasa;
15. Monitoring lelang adalah kegiatan pemantauan terhadap aktivitas lelang melalui *website* LPSE oleh LPSE;
16. **Admin LPSE** adalah staf LPSE yang diberikan wewenang untuk memegang kendali aplikasi **e-Procurement**, serta memberikan *User ID* dan **Password** kepada Pengelola LPSE dan Koordinator ULP/Pejabat Pengadaan, serta Pengguna LPSE (Rekanan/Penyedia Barang dan Jasa Pemerintah).

## F. PROSEDUR RENCANA UMUM PENGADAAN(RUP)

1. Organisasi Perangkat Daerah (OPD) menyampaikan RUP ke Pengelola LPSE;
2. RUP yang sudah diterima diteliti untuk *dientry* dan *upload* di sistem RUP pada *website* LKPP sebelum dilaksanakan pengadaan barang/jasa pemerintah oleh OPD.

## G. PROSEDUR PELAYANAN

### 1. Pendaftaran Pengelola LPSE dan Pengurus ULP

- a. **Admin LPSE** menerima salinan SK Penunjukan sebagai Pengelola LPSE terdiri dari *Helpdesk* dan *Verifikator* LPSE, Kelompok Kerja ULP (Koordinator, Sekretaris, Ketua Pokja dan Anggota Pokja ULP) yang ditunjuk;
- b. **Admin LPSE** mendaftarkan pihak-pihak yang tersebut dalam SK Penunjukan sebagai Pengelola LPSE (***Helpdesk* dan *Verifikator***) dan Kelompok Kerja ULP (Koordinator, Sekretaris, Ketua Pokja dan Anggota Pokja ULP) untuk mendapatkan *User ID* dan *Password* aplikasi **e-Procurement**;

***User ID dan Password*** dikirim melalui *email*

- c. Jika hanya lupa ***password LPSE*** dapat langsung dikirimkan melalui *e-mail* dengan fasilitas lupa *password* di *website* LPSE Kabupaten Ogan Ilir dan jika lupa ***password di email*** Pengelola LPSE (***Helpdesk* dan *Verifikator***) dan Pengurus ULP (Koordinator, Sekretaris, Ketua Pokja dan Anggota Pokja ULP) dapat diperbaiki lupa *password* pada *web* email yang bersangkutan, atau membuat surat permohonan kepada LPSE tentang perubahan email, ***User ID*** atau ***Password***.

### 2. Pendaftaran Pejabat Pembuat Komitmen ( PPK) pada LPSE

- a. *Admin* LPSE menerima asli/salinan SK Penunjukan sebagai PPK yang ditunjuk oleh Bupati atau Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran;
- b. *Admin* LPSE menginput data PPK yang tersebut dalam SK Penunjukan untuk diberikan *User ID* dan *Password* aplikasi di LPSE Kabupaten Ogan Ilir;
- c. Jika hanya lupa ***password LPSE*** dapat langsung dikirimkan melalui email dengan fasilitas lupa *password* di *website* LPSE Kabupaten Ogan Ilir dan jika lupa ***password di email*** PPK dapat diperbaiki lupa *password* pada *web* email yang bersangkutan, atau membuat surat permohonan kepada LPSE tentang perubahan email, *User ID* atau *Password*.

### 3. Pendaftaran Penyedia Barang/Jasa (Rekanan) pada LPSE

- a. *Admin* LPSE menerima asli/salinan SK Penunjukan sebagai *Admin* Perusahaan calon pengguna yang ditunjuk oleh Direktur Perusahaan pada saat Registrasi Penyedia di Kantor LPSE Kabupaten Ogan Ilir;
- b. *Admin* LPSE mencatatkan *admin* perusahaan tersebut untuk diberikan *User ID* dan *Password* aplikasi di LPSE Kabupaten Ogan Ilir bila Tanda Lulus Verifikasi Perusahaan telah diberikan. *User ID* dan *Password* dikirimkan melalui email *admin* perusahaan yang bersangkutan;
- c. Langkah pertama Pendaftaran Penyedia adalah dengan membuka *website* LPSE Kabupaten Ogan Ilir melalui Mozilla Fire Fox ketik: **[lpse.oganilirkab.go.id](http://lpse.oganilirkab.go.id)**, lalu klik menu: [MENDAFTAR SEBAGAI PENYEDIA BARANG/JASA], lalu masukkan alamat email *admin* perusahaan, *Download* Formulir Pendaftaran dan Formulir Keikutsertaan. Lalu klik tombol [MENDAFTAR] kemudian buka email tersebut, ikuti petunjuk langkah pada email untuk pengisian Data Perusahaan;
- d. Jika Data Perusahaan sudah diisi dengan benar, lalu konfirmasi kembali Mendaftar;
- e. Untuk mendapatkan *User ID* dan *Password*, Pengurus Perusahaan harus datang langsung ke Kantor LPSE dengan membawa Dokumen Asli dan Fotocopy Perusahaan yang dipersyaratkan oleh LPSE;
- f. Setelah dilakukan **VERIFIKASI** oleh *Verifikator* LPSE terhadap Dokumen Asli dan Fotocopy Data Perusahaan dan telah dinyatakan lengkap dan benar, maka *Verifikator* akan memberikan tanda setuju dan diberikan **TANDA LULUS VERIFIKASI** di LPSE, lalu berkas asli dikembalikan ke Pengurus Perusahaan/Rekanan/Penyedia, dan berkas arsip dokumen fotocopy diserahkan pada *Admin* LPSE untuk diberikan *User ID* dan *Password*;
- g. *User ID* dan *Password* untuk Penyedia Barang/Jasa akan diberikan melalui email perusahaan yang bersangkutan;
- h. *User ID* dan *Password* yang diberikan harus dipergunakan untuk [LOGIN] mengakses *website* LPSE Kabupaten Ogan Ilir sebagai Penyedia yang selanjutnya dipergunakan untuk pengisian Data Perusahaan secara lengkap, dan untuk [LOGIN] mengikuti proses pemilihan penyedia barang dan jasa sesuai dengan ketentuan ULP dan LPSE;

- i. Jika hanya lupa **Password Login di LPSE** dapat langsung dikirimkan melalui email dengan fasilitas lupa *password* di *website* LPSE Kabupaten Ogan Ilir dan jika lupa **password di email** perusahaan dapat diperbaiki lupa *password* pada *web* email yang bersangkutan, atau membuat surat permohonan kepada LPSE tentang perubahan email bermaterai dengan datang langsung di kantor LPSE dan membawa Dokumen Asli Perusahaan, setelah Data Perusahaan dinyatakan benar maka *Password* akan diberikan melalui email baru perusahaan yang bersangkutan pada kolom inbox/surat masuk atau kolom SPAM.

#### 4. Verifikasi Dokumen Penyedia Barang/Jasa (Perusahaan Calon Rekanan)

- a. Calon Penyedia datang ke LPSE dengan membawa berkas:
  - 1). Formulir Pendaftaran (harus sudah diisi);
  - 2). Formulir Keikutsertaan (harus sudah diisi);
  - 3). Formulir Pernyataan Kebenaran Dokumen;
  - 4). Dokumen penunjang, yang terdiri dari:
    - a) Asli dan salinan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Direktur / Pemilik Perusahaan / Pejabat yang berwenang di perusahaan;
    - b) Asli dan salinan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Direktur / Pemilik Perusahaan / Pejabat yang berwenang di perusahaan;
    - c) Asli dan salinan Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) / Surat Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) / Sertifikat Badan Usaha (SBU) / Ijin Usaha sesuai bidang masing-masing
    - d) Asli dan salinan Akta pendirian perusahaan dan akta perubahan terakhir (bila ada).
    - e) Asli dan salinan Surat Izin Tempat Usaha /SITU/HO.

#### 5. Sosialisasi Aplikasi LPSE

- a. Kepala LPSE dapat melakukan sosialisasi aplikasi *e-Procurement* ke semua OPD/PPK/ULP, baik tanpa diminta maupun dengan permohonan dari satker tersebut;
- b. Dengan pertimbangan jumlah dan kemampuan personil LPSE, Kepala LPSE dapat meminta bantuan pembicara kepada LPSE Pusat dalam sosialisasi yang akan dilaksanakan.

#### 6. Pelatihan Aplikasi LPSE

- a. Kepala LPSE menerima permohonan dari calon pengguna untuk mengadakan pelatihan aplikasi *e-Procurement* Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir;
- b. Kepala LPSE meminta *trainer* LPSE untuk mempersiapkan segala sesuatu untuk mengadakan pelatihan sebagaimana dimohonkan oleh calon pengguna;
- c. Atas persetujuan Kepala LPSE, *trainer* LPSE dapat meminta pendampingan dari *trainer* LPSE Pusat.

#### 7. Penggunaan Aplikasi di Luar Lingkungan

- a. Kepala LPSE menerima permohonan dari pengguna di luar lingkungan instansi pemerintah Kabupaten Ogan Ilir untuk menggunakan aplikasi *e-Procurement* Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir;
- b. Terhadap instansi pemohon staf LPSE melakukan pemeriksaan infrastruktur, yaitu:
  - a) Jaringan
  - b) Perangkat Keras
- c. Berdasarkan hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud huruf b, Kepala LPSE dapat menyatakan kesanggupan untuk membentuk *Sub Agency* di instansi pemohon;
- d. Dengan persetujuan Kepala LPSE, Staf LPSE membuat *Sub Agency*, *User ID* dan *Password* untuk *Admin Sub Agency*.

#### 8. Umpan Balik (**Error, Request**) terhadap Aplikasi LPSE

- a. *Helpdesk* menerima dan mencatat segala umpan balik dari pengguna aplikasi *e-Procurement*;
- b. *Helpdesk* melakukan klarifikasi kepada *admin* LPSE agar dilakukan pengecekan teknis (aplikasi dan jaringan) apakah umpan balik tersebut masih dalam lingkup wewenang LPSE atau LPSE Pusat;
- c. Jika masih dalam lingkup wewenang LPSE maka *admin* LPSE wajib segera melakukan perbaikan;
- d. Jika umpan balik masuk ke dalam wewenang LPSE Pusat, maka *helpdesk* segera menindak lanjuti menghubungi *helpdesk* LPSE Pusat.

- b. Berkas di atas oleh Penyedia dimasukkan ke dalam map yang berbeda, yaitu:
- 1). Map Pertama, berisi Formulir Pendaftaran (harus sudah diisi), Formulir Keikutsertaan (harus sudah diisi), Salinan Dokumen Penunjang, Asli Surat Kuasa (jika yang menyerahkan selain pimpinan perusahaan);
  - 2). Map Kedua, berisi Asli Dokumen Penunjang.
- c. Jika calon Penyedia (pimpinan perusahaan) tidak dapat hadir maka calon penyedia dapat menunjuk orang lain (wakil perusahaan/kuasanya) untuk melakukan proses verifikasi ke LPSE dengan disertai surat kuasa kepada orang lain tersebut (wakil perusahaan/kuasanya) untuk melakukan perbuatan hadir ke LPSE, membawa dan menunjukkan berkas sebagaimana disebutkan pada angka 1 kepada *Verifikator* LPSE;
- d. *Verifikator* LPSE menerima Map Pertama dan Map Kedua dari calon Penyedia / kuasanya, serta mencocokkan data registrasi (data identitas dan data perusahaan) yang telah dimasukkan ke dalam *website* LPSE oleh calon Penyedia;
- e. *Verifikator* memastikan dan memeriksa kelengkapan, validitas, kesesuaian berkas (Map Kesatu dan Map Kedua), sesuai tersebut pada angka 3;

*Verifikator* LPSE memeriksa atau mencocokkan:

- 1). Dokumen penunjang asli dengan dokumen penunjang salinan;
- 2). Formulir pendaftaran dengan dokumen penunjang;
- 3). Formulir keikutsertaan dengan dokumen penunjang; dan
- 4). Data registrasi (data identitas dan data perusahaan) yang telah dimasukkan ke dalam *website* LPSE oleh calon Penyedia dengan dokumen penunjang.

Dalam hal ini *verifikator* diharapkan dapat melakukan pengecekan atas unsur-unsur kelayakan (*eligibility*) calon Penyedia yang mencakup:

- konsistensi data antar berkas dalam Dokumen Penunjang terlampir;
- kesesuaian format dan substansi serta keabsahan berkas-berkas penunjang;
- kesesuaian terhadap ketentuan (baik ketentuan usaha maupun pengadaan) yang berlaku;
- pengecekan terhadap indikasi pemalsuan dokumen, penyimpangan ketentuan, persekongkolan dan KKN.

- f. Jika berkas (Map Kesatu dan Map Kedua) tidak lengkap dan/atau tidak valid dan/atau tidak sesuai, maka *verifikator* LPSE wajib menghentikan proses verifikasi dan mengembalikan Map Kesatu dan Map Kedua kepada calon Penyedia/kuasanya tersebut;

Cek Kelengkapan : Berkas telah sesuai yang dipersyaratkan.  
 Cek Validitas : Berkas masih dalam masa berlaku.  
 Cek Kesesuaian : Berkas nyata sesuai dengan data registrasi *Online*.

- g. *Verifikator* LPSE harus menjelaskan kepada calon Penyedia/kuasanya mengenai ketidaklengkapan dan/atau tidak validnya dan/atau tidak sesuai berkas tersebut, dan meminta calon Penyedia untuk melengkapi dan/atau memperbaharui dan/atau menyesuaikan berkas dan/atau data registrasinya;
- h. Jika berkas yang diberikan oleh calon Penyedia lengkap, valid dan sesuai, maka *verifikator* wajib segera memberikan persetujuan kepada Penyedia tersebut dan mengembalikan Map Dokumen Asli, serta Map Dokumen Salinan disimpan oleh *verifikator* LPSE untuk disimpan sebagai arsip;
- i. *Verifikator* memberikan Kartu Tanda Lulus Verifikasi di LPSE Kabupaten Ogan lir kepada Rekanan/Penyedia, yang dicetak dalam rangkap 3, masing-masing untuk Rekanan/Penyedia, Admin LPSE dan Arsip *Verifikator*;
- j. *Verifikator* LPSE akan memberikan 1 lembar Kartu Tanda Lulus Verifikasi LPSE kepada Admin LPSE, dan Admin LPSE menetapkan *User ID* dan *Password* kepada Penyedia setelah berkas penyedia telah dinyatakan lengkap, valid dan sesuai;

- k. Dalam *website*, *verifikator* LPSE melakukan proses persetujuan verifikasi dan *Admin* LPSE akan mengirimkan email yang berisi *User ID* dan *Password* kepada Penyedia/Rekanan;
- l. *Verifikator* LPSE wajib memberitahukan kepada Penyedia bahwa *User ID* dan *Password* telah dikirim melalui email dan meminta Penyedia segera memberitahukan bahwa email tersebut telah diterima;
- m. *Verifikator* LPSE wajib memberitahukan kepada Penyedia bahwa Penyedia berkewajiban untuk selalu memperbaharui data identitas dan data perusahaan di dalam *website* LPSE bila terjadi perubahan dikemudian hari.

#### 9. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan (*Helpdesk*)

- a. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan LPSE dan aplikasi **e-procurement** di lingkungan LPSE disampaikan kepada Kepala LPSE;
- b. Kepala LPSE mendelegasikan wewenang kepada staf Bagian Layanan Pengguna LPSE untuk menindak lanjuti pengaduan/keluhan/masukan;
- c. Staf Bagian Layanan Pengguna LPSE beserta staf LPSE menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan;
- d. Penyampaian pengaduan/keluhan/masukan dapat dilakukan sebagaimana tersebut dibawah ini beserta cara staf bagian layanan pengguna memberikan tanggapan:
  - 1). Tahapan melalui *e-mail*
    - a). Masyarakat (pengguna) dapat mengirimkan pertanyaan melalui *email* ke alamat [lpseoganilir@gmail.com](mailto:lpseoganilir@gmail.com).
    - b). Staf Bagian Layanan Pengguna secara rutin akan membuka email.
    - c). Proses menjawab pertanyaan, kritik dan saran yang dilakukan:
      - (1) Menjawab semua email yang masuk untuk memberitahukan status pertanyaan yang telah diajukan oleh pengguna layanan;
      - (2) Mencatat dan mendokumentasikan email balasan yang telah dikirimkan sebagai balasan atas pertanyaan yang diajukan oleh pengguna layanan.
    - d). Staf Bagian Layanan Pengguna melihat catatan/dokumen pertanyaan (FAQ) di *website* LPSE apakah pertanyaan serupa sudah ada atau belum, jika sudah ada dan sudah terjawab maka *Helpdesk* merujuk tanya jawab tersebut.
    - e). Jika di dalam catatan/dokumen pertanyaan (FAQ) belum ada pertanyaan serupa maka staf Bagian Layanan Pengguna dapat menjawab pertanyaan tersebut.
    - f). Jika pertanyaan yang diajukan oleh pengguna layanan tidak dapat langsung dijawab maka hal yang dilakukan adalah:
      - (1) Memasukkan pertanyaan yang belum terjawab ke dalam status *pending*;
      - (2) Memasukkan pertanyaan dalam status *pending* ke daftar pertanyaan yang belum terjawab;
      - (3) Menjawab email yang masuk untuk memberitahukan bahwa status pertanyaan yang dikirim oleh pengguna layanan masih dalam proses *pending*;
      - (4) Mencatat dan mendokumentasikan email ke dalam *folder* dengan status *pending*.
  - 2). Tahapan melalui telepon
    - a). Masyarakat (pengguna) dapat mengirimkan pertanyaan melalui telepon ke nomor 0711-580398;
    - b). Staf Bagian Layanan Pengguna akan mengangkat telepon dengan maksimal 3 kali deringan;
    - c). Menyapa penelpon dengan salam pembuka "*Selamat Pagi/Siang, dengan Pusat Layanan Pengadaan Secara Elektronik di sini ada yang bisa kami bantu?*";
    - d). Menanyakan dan mencatat identitas penelpon dalam formulir daftar pertanyaan sekurang-kurangnya memuat: nama, alamat dan nomor telepon yg dapat dihubungi;
    - e). Menanyakan keperluan dan mencatat pertanyaan penelpon;
    - f). Staf Bagian Layanan Pengguna melihat catatan/dokumen pertanyaan (FAQ) di *website* LPSE apakah pertanyaan serupa sudah ada atau belum, jika sudah ada dan sudah terjawab maka staf Bagian Layanan Pengguna merujuk tanya jawab tersebut;
    - g). Jika di dalam catatan/dokumen pertanyaan (FAQ) belum ada pertanyaan serupa maka staf Bagian Layanan Pengguna dapat menjawab pertanyaan tersebut;
    - h). Jika pertanyaan tidak dapat langsung dijawab maka staf Bagian Layanan Pengguna akan mengeskalasikan pertanyaan tersebut kepada bagian/penanggung jawab yang lebih berkompeten untuk menjawab;
    - i). Hasil tanya jawab antara pengguna dengan bagian/penanggung jawab yang lebih berkompeten di catat oleh staf Bagian Layanan Pengguna pada FAQ *website* LPSE;

- j). Jika bagian/penanggung jawab yang lebih berkompeten untuk menjawab tidak dapat dihubungi maka staf Bagian Layanan Pengguna akan mencatat pertanyaan tersebut pada catatan/dokumen pertanyaan (FAQ), dan berjanji akan mengirimkan jawaban kepada pengguna LPSE tersebut melalui email / telepon.
- 3). Tahapan untuk pengguna layanan yang datang langsung (*walk-in user*)
  - a). Masyarakat (pengguna) datang ke kantor LPSE menuju ke ruang/meja Bagian Layanan Pengguna (*helpdesk*);
  - b). Staf Bagian Layanan Pengguna mencatat identitas pelapor, sekurang-kurangnya: nama, alamat dan nomor telepon yg dapat dihubungi;
  - c). Jika staf Bagian Layanan Pengguna dapat menjawab pertanyaan (permasalahan) maka akan dijawab;
  - d). Jika pertanyaan (permasalahan) tidak dapat langsung dilayani oleh staf Bagian Layanan Pengguna maka pertanyaan (permasalahan) tersebut dieskalasikan kepada bagian/penanggung jawab yang lebih berkompeten;
  - e). Staf Bagian Layanan Pengguna meminta Wakil dari bagian/penanggung jawab yang bersangkutan untuk datang langsung ke ruang penerimaan tamu dan menyelesaikan sesuai dengan kapasitasnya;
  - f). Jika pertanyaan (permasalahan) yang diajukan masih belum bisa diselesaikan juga, pengguna layanan dapat disarankan untuk meninggalkan kantor LPSE dan menjanjikan akan memberikan jawaban kemudian hari.
- e. Terhadap segala pertanyaan yang belum terjawab oleh Bagian Layanan Pengguna (*helpdesk*) dan/atau bagian/penanggung jawab yang lebih berkompeten di LPSE, maka *helpdesk* dapat menghubungi Bagian Layanan Pengguna (*helpdesk*) LPSE Pusat melalui:

**Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP)**

Gedung Smesco Lt. 17, Jln. Gatot Subroto Kav.94 Jakarta – 12780

**Telepon:** (021) 799 6033 / 976 05950, **Faksimili:** (Call) (021) 799 6033, **Layanan SMS:** 0818 158 003, **Email:** [helpdesk-lpsepusat@lkpp.go.id](mailto:helpdesk-lpsepusat@lkpp.go.id) **Website:** <http://www.lkpp.go.id>

#### 10. Monitoring Lelang

- a. Staf LPSE mencatat informasi dan jadwal lelang dan segala perubahannya yang diumumkan di *website* LPSE oleh panitia pengadaan;
- b. Untuk mencegah kealpaan terhadap jadwal lelang maka staf LPSE dapat mengingatkan secara lisan kepada panitia pengadaan atas jadwal lelang yang telah dibuat;
- c. Pelaksanaan *monitoring* terhadap suatu lelang dilakukan sampai dengan lelang tersebut dinyatakan selesai/terlah melalui tahap akhir dalam aplikasi *e-procurement*;
- d. Pencatatan atas pelaksanaan *monitoring* lelang disusun sedemikian rupa dan dilaporkan kepada LPSE Pusat.

#### 11. Pemeliharaan Perangkat TI (Teknologi Informasi)

- a. Staf LPSE bertanggung jawab untuk melakukan pemantauan, perbaikan terhadap kondisi perangkat TI: 1) Jaringan; 2) Perangkat Lunak; dan 3) Perangkat Keras;
- b. Untuk keperluan pemeliharaan perangkat TI, staf LPSE dapat membuat jadwal rutin untuk keperluan tersebut;
- c. Staf LPSE akan melakukan pemberitahuan kepada Pengguna terhadap kegiatan pemeliharaan dan/atau perbaikan perangkat TI minimal 3 (tiga) hari sebelum kegiatan tersebut dilaksanakan;
- d. Pemberitahuan sebagaimana dimaksud dalam huruf b oleh Staf LPSE diletakkan di dalam *website* LPSE;
- e. Staf LPSE menampung dan mencatat keluhan dari Pengguna atas penggunaan aplikasi *e-procurement*;
- f. Segera setelah menerima keluhan sebagaimana dimaksud dalam huruf d, oleh Staf LPSE disampaikan kepada LPSE Pusat;
- g. Penyampaian keluhan kepada LPSE Pusat melalui sarana email ke alamat [helpdesk-lpsepusat@lkpp.go.id](mailto:helpdesk-lpsepusat@lkpp.go.id).

#### 12. Pengumuman Rencana Umum Pengadaan

- a. Pengelola LPSE akan memuat dan menampilkan Rencana Umum Pengadaan dari SKPD setelah menerima Surat Permohonan Pemuatan di *website* LPSE dari OPD atau dari ULP;
- b. Pemuatan RUP dilakukan oleh *Admin* LPSE dengan menggunakan Format *Scanner* dan/atau format Pdf terhadap daftar RUP yang ditandatangani kepala SKPD (PA/KPA) dan stempel;

- c. Isi RUP sekurang-kurangnya adalah:
  - 1) Nama dan alamat Pengguna Anggaran;
  - 2) Paket pekerjaan yang akan dilaksanakan;
  - 3) Lokasi pekerjaan;
  - 4) Jenis pengadaan;
  - 5) Waktu pengadaan;
  - 6) Waktu pelaksanaan; dan
  - 7) Perkiraan besaran biaya.
- d. Isi substansi Rencana Umum Pengadaan (RUP) adalah tanggungjawab OPD/PA/KPA yang bersangkutan dan tidak menjadi tanggung jawab LPSE.
- e. Pengumuman RUP juga dilakukan melalui pengisian Data RUP pada **Si-RUP** LKPP pada user ID masing-masing **ADMIN RUP OPD** yang telah diberikan LPSE Kab Ogan Ilir.

### 13. Pengisian Data Elektronik Pengadaan Barang/Jasa

- a. *Admin* LPSE segera melakukan pengisian Data Pengelola LPSE, dan Kepanitiaan Pengadaan (ULP), Kelompok Kerja / POKJA ULP, serta mempersiapkan pemberian *User ID* dan *Password* masing-masing pengelola LPSE yaitu : *Admin Agency*, *Helpdesk* dan *Verifikator* LPSE, dan Pengurus ULP yakni : Sekretaris ULP dan Ketua-ketua Pokja ULP;
- b. *Admin Agency* LPSE segera melakukan pengisian Nama SKPD, alamat SKPD ke dalam sistem SPSE;
- c. *Admin Agency* LPSE segera melakukan pengisian Data SKPD, Data Satker, Kode Anggaran, Program dan Kegiatan masing-masing SKPD ke dalam sistem SPSE.

### 14. Pengumuman Pelelangan/Tendering

- a. Pembuatan Paket Lelang dilakukan melalui klik [Login non penyedia] sebagai Pokja ULP, dengan pengisian data sesuai dengan tampilan Daftar Paket, Buat Paket, dan Tambah Paket;
- b. Membuat dan Mengumumkan Lelang, dimulai dengan pembuatan Lelang Baru, pengisian data kategori, pemilihan metode lelang, syarat kualifikasi dan jadwal lelang diisi secara lengkap lalu klik [simpan];
- c. Pengumuman Pelelangan pengadaan barang/Jasa disampaikan kepada khalayak melalui *website* Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir dan/atau *website* LPSE Kabupaten Ogan Ilir, paling lama 7 (tujuh) hari;
- d. Pengumuman Pelelangan pengadaan barang/jasa diterima LPSE dari ULP/Ketua Pokja ULP dalam bentuk *hardcopy* kemudian akan dilakukan *scanner* atau dalam bentuk *softcopy* untuk ditayangkan dalam format Pdf pada *website* LPSE atau dapat diumumkan langsung oleh Pokja ULP melalui User ID Pokja yang telah diberikan;
- e. Sebelum diumumkan, maka bahan pengumuman pelelangan diterima LPSE telah ditandatangani Ketua Pokja ULP dan distempel lalu diperiksa oleh *Admin PPE* LPSE, sehingga siap untuk ditayangkan;
- f. Pengumuman Pelelangan Umum sekurang-kurangnya memuat:
  - 1). Nama dan alamat ULP yang akan mengadakan pelelangan;
  - 2). Uraian singkat mengenai pekerjaan yang akan dilelangkan;
  - 3). Nilai total Harga Perkiraan Sendiri (HPS);
  - 4). Syarat-syarat peserta pelelangan;
  - 5). Tanggal, hari dan waktu pengambilan atau *Download* Dokumen Pengadaan pada *website* LPSE
  - 6). Jadwal pelaksanaan pengadaan/pelelangan pekerjaan berupa tahapan pelelangan disampaikan secara lengkap untuk ditayangkan pada *website* LPSE.

### 15. Upload Dokumen Pengadaan Barang/Jasa

- a. Dokumen pengadaan barang/jasa yang diterima dari PA/KPA/PPK OPD yang telah diteliti oleh ULP/Ketua Pokja ULP segera diupload ke dalam *website* LPSE oleh ULP yang mendapat *User ID* dan *Password*;
- b. Setelah data isian pada halaman Lelang Baru selesai dan setelah klik tombol [simpan], maka tombol *upload* Dokumen Lelang akan muncul, lalu *upload* Dokumen Lelang dan [simpan];
- c. Data Isian Elektronik LPSE yang sudah diisi lengkap akan bekerja secara otomatis oleh sistem *e-procurement* sesuai dengan tahapan jadwal yang telah diupload oleh ULP;
- d. Dokumen Pengadaan yang diupload disajikan pada *website* LPSE dalam format Pdf atau *word.doc/rff*.



## 16. Pendaftaran dan Pengambilan (*Download*) Dokumen Lelang

- Untuk *login* sebagai Pengguna pada *website* LPSE Kabupaten Ogan Ilir, gunakan *User ID* dan *Password* yang sudah diberikan *Admin* LPSE pada email konfirmasi pendaftaran perusahaan;
- Ikuti menu yang tertera di bagian atas mulai dari *Home*, Data Penyedia dan seterusnya;
- Setelah data-data perusahaan diisi, lalu pilih menu Daftar Paket, isi Data yang ada pada kolom lalu pilih: *Upload* Dokumen Lelang;
- Seseorang dilarang mewakili lebih dari satu perusahaan dalam pendaftaran dalam *Download* Dokumen Lelang;
- Apabila terjadi perpanjangan masa lelang atau dilakukan pelelangan ulang, maka pengumuman pelelangan melalui *website* LPSE dapat diperpanjang dan atau diulang atas permintaan ULP.

## 17. Pemberian Penjelasan Pelelangan (*Anwijzing*)

- Pada pelelangan semi *e-procurement*, pemberian penjelasan (*Anwijzing*) dilakukan secara langsung oleh ULP/Pokja ULP bersama PPK (bila diperlukan) kepada calon penyedia;
- Pada pelelangan secara *e-procurement* dilakukan secara elektronik melalui internet pada *website* LPSE baik ULP/Pokja ULP dapat didampingi PPK, terhadap Penyedia yang telah MENDAFTAR LELANG sebelumnya di LPSE pada *Form* menu pemberian penjelasan untuk Panitia/ULP/Pokja ULP dan *Form* menu Kirim Pertanyaan untuk calon Penyedia barang/jasa;
- Batas waktu pemberian penjelasan/jawaban dan pertanyaan Penyedia (tanya jawab) secara otomatis akan dibuka dan ditutup secara *online* oleh sistem LPSE;
- Lampiran Berita Acara Pemberian Penjelasan dapat di *copy on screen* pada layar komputer *website* LPSE menu masa pemberian penjelasan dokumen.

Menu Panitia/ULP

Kode Lelang	3999
Nama Lelang	Pengadaan Komputer
Tahap Lelang Saat ini	Penjelasan dokumen pemilihan. Pengumuman pascakualifikasi. Download dokumen pemilihan dan kualifikasi

Menu Penyedia

Nama Paket	: Pengadaan Komputer
Sisa Waktu	: 2 jam / 56 menit

## 18. Pengiriman Dokumen Kualifikasi

- Pengiriman Dokumen Kualifikasi dari penyedia disampaikan secara *online* melalui *website* LPSE Kabupaten Ogan Ilir, dengan mengikuti petunjuk isian pada *login* sebagai Penyedia, pada halaman informasi lelang lalu pilih dan klik: [EDIT/KIRIM DATA];
- Setelah melakukan pengisian data perusahaan secara lengkap, maka pilih dan klik tombol: [KIRIM];
- Baik metode pelelangan Pra Kualifikasi dan Pasca Kualifikasi satu file atau dua file, cara pengiriman dokumen kualifikasi hampir sama yakni dengan membuka halaman informasi lelang, mengisi data perusahaan, lalu kirim.

## 19. Pengiriman Dokumen *Addendum*

Pengiriman Dokumen *Addendum* Kualifikasi oleh Panitia/ULP/Pokja ULP dilakukan secara *online* melalui *website* LPSE Kabupaten Ogan Ilir, pada halaman *view* lelang, lalu klik tombol *upload addendum* pilih file *addendum* yang akan dikirimkan ke *website* LPSE.

## 20. Pengiriman Dokumen Penawaran

- Dokumen penawaran dari penyedia disampaikan secara *online* melalui *website* LPSE Kabupaten Ogan Ilir dengan menggunakan *User ID* dan *Password* [*login* penyedia] yang telah diberikan;
- Untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan dokumen, maka Dokumen Penawaran yang dikirimkan merupakan dokumen yang sudah *dienkripsi* dengan menggunakan program *Apendo* yang tersedia pada sistem *website* LPSE;

- d. Jika Dokumen Penawaran sudah terkirim, maka secara otomatis sistem LPSE yang mengirimkan pemberitahuan melalui email Penyedia berupa informasi/pemberitahuan hasil *upload* dokumen penawaran;
- e. Untuk menghindari kesulitan dalam Pembacaan Dokumen Penawaran oleh Panitia/ULP dan LPSE, dokumen yang dikirim dan komputer yang dipergunakan harus bersih dari gangguan virus;
- f. Pengiriman Dokumen Penawaran tidak dapat dilakukan apabila sudah melampaui batas waktu penyampaian Dokumen Penawaran sebagaimana telah dijadwal oleh Panitia/ULP/Pokja ULP.

#### 21. Pengumuman Pemenang Lelang

- a. Pengumuman Pemenang Lelang diumumkan secara *online* melalui *website* LPSE Kabupaten Ogan Ilir, seluruh khalayak dapat mengakses Pengumuman Lelang dan Pengumuman Pemenang Lelang pada halaman depan *website* LPSE [www.lpse.oganilirkab.go.id](http://www.lpse.oganilirkab.go.id);
- b. Pengumuman Pemenang Lelang juga dapat disampaikan ke dalam email Penyedia yang mengikuti lelang sebagai peserta lelang pekerjaan yang bersangkutan;
- c. Pengumuman Pemenang Lelang yang akan diumumkan melalui aplikasi pada *website* LPSE Kabupaten Ogan Ilir yang dibuat secara lengkap oleh ULP/Pokja ULP meliputi 5 kriteria seleksi/evaluasi yaitu: evaluasi administrasi, evaluasi teknis, evaluasi harga, evaluasi kualifikasi dan evaluasi akhir yang disiapkan oleh ULP/Pokja ULP, ditandatangani dan distempel ULP, lalu *discanner* dan ditayangkan sebagai Pengumuman Pemenang Lelang.

#### H. SARANA DAN PRASARANA

Sarana-prasarana yang tersedia pada kantor LPSE Kabupaten Ogan Ilir meliputi: *server* internet, alat tulis kantor, telepon/faksimili, perangkat komputer *online*, *printer*, jaringan internet dan fasilitas WIFI/*hotspot*, serta *banner* informasi layanan LPSE, disediakan melalui APBD Kabupaten Ogan.

#### I. BIAYA PELAYANAN

Pelayanan LPSE Kabupaten Ogan Ilir tidak dikenakan biaya, namun bila diminta melakukan Pelatihan Bagi Penyedia/Rekanan, diperlukan dukungan sumbangsih yang tidak mengikat.

#### J. TEMPAT PELAYANAN

Pelayanan dilaksanakan di Kantor Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Kabupaten Ogan Ilir dengan alamat: Kompleks Kantor Bupati Ogan Ilir, Jalan Raya Lintas Timur Km.35 Indralaya Kabupaten Ogan Ilir Provinsi Sumatera Selatan.

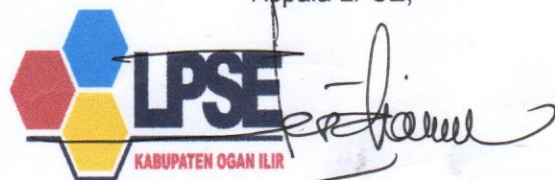
#### K. JADWAL PELAYANAN

Pelayanan di kantor Layanan Pengadaan Secara Elektronik dilaksanakan pada jam kerja kedinasan dan apabila diperlukan dapat dilaksanakan di luar hari dan jam kerja.

#### L. PENUTUP

- a. Evaluasi terhadap pelayanan di lingkungan Layanan Pengadaan Secara Elektronik akan dilakukan sesuai dengan kebutuhan.
- b. Petunjuk pelayanan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Indralaya, 18 Januari 2017  
Kepala LPSE,



H. FERDIAN RIZA YUDHA, S.Sos  
NIP. 19750225 199903 1006

