



PEMERINTAH KABUPATEN MANDAILING NATAL
**BAGIAN LAYANAN PENGADAAN
BARANG DAN JASA**



Komplek Perkantoran Payaloting, Panyabungan, Telp. (0636) 326217, Fax. (0636) 326088
www.lpse.madina.go.id, e-mail : helpdesk_madina@ymail.com

**PETUNJUK PELAYANAN
LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE)
KABUPATEN MANDAILING NATAL**

Nomor : 050/ 01 /BLPBJ-LPSE/2012

A. DASAR HUKUM.

1. Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
3. Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi.
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2008 tentang Penggunaan Sistem Elektronik dalam kerangka Indonesia National Single Window.
5. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
7. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2003 Tentang Tim Koordinasi Telematika Indonesia.
8. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik.
9. Peraturan Bupati Mandailing Natal Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pengadaan Barang/Jasa di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Mandailing Natal.
10. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2011 Tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2012.

B. LATAR BELAKANG.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan di Lingkungan LPSE perlu di susun suatu petunjuk operasional dengan mempertimbangkan kelancaran proses Pengadaan Barang/Jasa yang akan di laksanakan oleh para pengguna Aplikasi e-Procurement.

C. MAKSUD DAN TUJUAN.

Maksud dan tujuan petunjuk operasional di lingkungan LPSE untuk memberikan kemudahan kepada pengguna untuk mengakses Aplikasi e-Procurement, sehingga pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa berjalan sebagaimana mestinya, yang tetap berpedoman pada peraturan perundang-undangan.

D. RUANG LINGKUP.

1. **Unit Pelayanan yang melaksanakan kegiatan ini** adalah Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE);
2. **Penanggung Jawab Pelayanan** adalah Kepala Bagian Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Setdakab Mandailing Natal;
3. **Pelaksana Pelayanan** adalah Kepala Sub Bagian LPSE selaku Ketua Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Setdakab Mandailing Natal;
4. **Pengguna Pelayanan** adalah seluruh *Pengguna* Aplikasi e-Procurement.
5. **Keluaran (output) Pelayanan** adalah terselenggaranya kegiatan pelayanan terhadap Pengguna Aplikasi e-Procurement.

E. PENGERTIAN ISTILAH.

1. **e-Procurement** adalah proses Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang pelaksanaannya dilakukan secara elektronik yang berbasis web/internet dengan memanfaatkan fasilitas teknologi komunikasi dan informasi yang meliputi Pelelangan Umum secara elektronik yang diselenggarakan oleh Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) melalui www.lpse.madina.go.id.
2. **Layanan Pengadaan Secara Elektronik selanjutnya disingkat LPSE** adalah Unit Pelaksana Teknis yang melayani proses Pengadaan Barang/Jasa dalam pelaksanaan sistem dan Domain e-Procurement.
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 Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran sebagai Pemilik Pekerjaan, yang bertanggung jawab atas Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa.
6. **Panitia Pengadaan** adalah tim yang diangkat oleh Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran untuk melaksanakan pemilihan Penyedia Barang/Jasa;
7. **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;
8. **Pengguna** adalah semua pihak yang menggunakan sistem e-Procurement.
9. **User-ID** adalah nama atau pengenal unik sebagai identitas diri dari Pengguna yang digunakan untuk beroperasi di dalam sistem e-Procurement.
10. **Password** adalah kumpulan karakter atau string yang digunakan oleh Pengguna untuk memverifikasi User ID kepada sistem e-Procurement.
11. **Umpan balik** adalah tanggapan atas penggunaan aplikasi e-Procurement yang dilakukan oleh pengguna aplikasi e-procurement.
12. **Verifikasi** adalah kegiatan pemeriksaan terhadap kebenaran pelaporan dokumen yang disampaikan oleh calon penyedia.
13. **Monitoring lelang** adalah kegiatan pemantauan terhadap aktivitas lelang melalui website LPSE oleh LPSE.
14. **Admin LPSE** adalah staff LPSE yang diberikan wewenang untuk memegang kendali Aplikasi e-Procurement, serta memberikan UserID dan Password kepada PPK/Panitia Pengadaan.

E. PROSEDUR PELAYANAN.

1. Pendaftaran PPK/Panitia Pengadaan.

- a. Admin LPSE menerima salinan SK Penunjukan sebagai PPK/Panitia Pengadaan dari Satker terkait disertai dengan alamat e-mail yang aktif.
- b. Admin LPSE mendaftarkan pihak-pihak yang tersebut dalam SK Penunjukan sebagai PPK/Panitia Pengadaan untuk mendapatkan User-ID dan Password Aplikasi e-Procurement.

User-ID dan Password dapat dikirim melalui e-mail jika diminta oleh pihak terkait

2. Penitipan Surat Jaminan/Garansi/Barang contoh.

- a. Ketua LPSE memberitahukan kepada Panitia Pengadaan bahwa LPSE dapat menerima penitipan Surat Jaminan/Garansi/Barang contoh dari penyedia.
- b. Staff LPSE menerima Surat Jaminan/Garansi/Barang contoh dari penyedia dan mencatat identitas pengirim dan/atau identitas penyedia sebagaimana terdaftar dalam Aplikasi e-Procurement, serta memberikan tanda terima.
- c. Semua Surat Jaminan/Garansi/Barang contoh dari penyedia disimpan dalam suatu tempat penyimpanan dan diberi kode informasi lelang yang telah diikuti.
- d. Staff LPSE memberitahukan kepada Panitia Pengadaan perihal Surat Jaminan/Garansi/Barang contoh yang telah diterima dari penyedia.
- e. Staff LPSE akan memberikan seluruh Surat Jaminan/Garansi/Barang contoh yang telah diterima dari penyedia kepada Panitia Pengadaan jika diminta.
- f. Terhadap kegiatan penyampaian Surat Jaminan/Garansi/Barang contoh kepada Panitia Pengadaan staff LPSE wajib membuat berita acara.

3. Sosialisasi Aplikasi LPSE.

- a. Ketua LPSE dapat melakukan Sosialisasi Aplikasi e-Procurement ke suatu satker, baik tanpa maupun dengan permohonan dari Satker tersebut.
- b. Dengan pertimbangan jumlah dan kemampuan Personil LPSE, Ketua LPSE dapat meminta bantuan Pembicara kepada LPSE Pusat dalam Sosialisasi yang akan dilaksanakan.

4. Pelatihan Aplikasi LPSE.

- a. Ketua LPSE menerima permohonan dari calon pengguna untuk mengadakan pelatihan Aplikasi e-Procurement.
- b. Ketua LPSE meminta Trainer LPSE untuk mempersiapkan segala sesuatu untuk mengadakan pelatihan sebagaimana dimohonkan oleh Calon Pengguna.
- c. Atas persetujuan Ketua LPSE, Trainer LPSE dapat meminta pendampingan dari Trainer LPSE Pusat.

5. Penggunaan Aplikasi diluar lingkungan.

- a. Ketua LPSE menerima permohonan dari pengguna diluar lingkungan instansi untuk menggunakan Aplikasi e-Procurement.
- b. Terhadap Instansi Pemohon Staff LPSE melakukan pemeriksaan Infrastruktur, yaitu :
 - i. Jaringan;
 - ii. Perangkat Keras.
- c. Berdasarkan hasil pemeriksaan sebagaimana dimaksud huruf b, Ketua LPSE dapat menyatakan kesanggupan untuk membentuk Agency di instansi pemohon.
- d. Dengan persetujuan Ketua LPSE, Staff LPSE membuat Agency dan User ID dan Password untuk Admin Agency.

6. 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 kedalam wewenang LPSE Pusat, maka helpdesk segera menindak lanjuti menghubungi helpdesk LPSE Pusat.

7. Verifikasi Dokumen Penyedia.

- a. Calon penyedia datang ke LPSE dengan membawa berkas :
 - 1). Formulir Pendaftaran (harus sudah diisi);
 - 2). Formulir Keikutsertaan (harus sudah diisi);
 - 3). Dokumen penunjang, yang terdiri dari :
 - i. Asli dan Salinan KTP Direksi/Direktur/Pemilik Perusahaan/Pejabat yang berwenang di Perusahaan;
 - ii. Asli dan Salinan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Direktur/Pemilik Perusahaan/ Pejabat yang berwenang di Perusahaan;
 - iii. Asli dan Salinan Surat Ijin Usaha Perdagangan (**SIUP**)/Surat Ijin Jasa Konstruksi (**SIUJK**)/Ijin Usaha sesuai bidang masing-masing;
 - iv. Asli dan salinan Tanda Daftar Perusahaan (**TDP**);
 - v. Asli dan salinan Akta Pendirian dan Perubahan terakhir. **Khusus PT** sesuai UU No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas beserta Pengesahannya dengan Keputusan Menteri Hukum dan HAM.
- b. Berkas diatas 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.
 - 3). Keterangan tambahan untuk pemberkasan adalah sebagai berikut :
 - a. Untuk **Penyedia Barang** berkas dimasukkan ke map warna **Merah Jambu**.
 - b. Untuk **Penyedia Konstruksi** berkas dimasukkan ke map warna **Kuning**.
 - c. Untuk **Penyedia Konsultansi** berkas dimasukkan ke map warna **Hijau**.
 - d. Untuk **Penyedia Jasa Lainnya** berkas dimasukkan ke map warna **Biru**.
- 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) dengan membawa dan menunjukkan berkas sebagaimana disebutkan pada angka 1 kepada Verifikator LPSE dan dapat menunjukkan KTP Asli dan Salinan;
- d. Verifikator LPSE menerima Map Pertama dan Map Kedua dari calon penyedia/kuasanya, serta mencetak data registrasi (data identitas dan data perusahaan) yang telah dimasukkan kedalam 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 kedalam 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 Kedua serta Map Kesatu disimpan oleh verifikator LPSE untuk disimpan sebagai arsip;
- i. Verifikator LPSE akan memberikan UserID dan Password kepada penyedia jika berkas penyedia telah dinyatakan lengkap, valid dan sesuai;
- j. Dalam website LPSE verifikator LPSE melakukan proses persetujuan verifikasi dan pada saat itu juga website LPSE akan mengirimkan email yang berisi UserID dan Password kepada penyedia.
- k. Verifikator LPSE wajib memberitahukan kepada penyedia bahwa UserID dan Password telah dikirim melalui email dan meminta penyedia segera memberikan jawaban bahwa email tersebut telah diterima.
- l. Verifikator LPSE wajib memberitahukan kepada penyedia bahwa penyedia berkewajiban untuk selalu memperbaharui data identitas dan data perusahaan di dalam website LPSE bila terjadi perubahan di kemudian hari.

8. 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 Kabupaten Mandailing Natal disampaikan kepada Ketua LPSE.
- b. Ketua LPSE mendelegasikan wewenang kepada staff Bagian Layanan Pengguna LPSE untuk menindak lanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
- c. Staff Bagian Layanan Pengguna LPSE beserta staff LPSE menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
- d. Penyampaian pengaduan/keluhan/masukan dapat dilakukan sebagaimana tersebut dibawah ini beserta cara staff bagian layanan pengguna memberikan tanggapan.

1). Tahapan melalui e-mail.

- a) Masyarakat (Pengguna) dapat mengirimkan pertanyaan melalui email ke alamat **helpdesk_madina@ymail.com**.
- b) Staff Bagian Layanan Pengguna secara rutin akan membuka email.
- c). Proses menjawab pertanyaan, kritik dan saran yang dilakukan :
 - i. Menjawab semua e-mail yang masuk untuk memberitahukan status pertanyaan yang telah diajukan oleh pengguna layanan;
 - ii. Mencatat dan mendokumentasikan e-mail balasan yang telah dikirimkan sebagai balasan atas pertanyaan yang diajukan oleh pengguna layanan.
- d) Staff 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 Staff Bagian Layanan Pengguna dapat menjawab pertanyaan tersebut.
- f) Jika pertanyaan yang diajukan oleh pengguna layanan tidak dapat langsung dijawab maka hal yang dilakukan adalah :
 - i. Memasukkan pertanyaan yang belum terjawab ke dalam status pending;
 - ii. Memasukkan pertanyaan dalam status pending ke daftar pertanyaan yang belum terjawab;
 - iii. Menjawab e-mail yang masuk untuk memberitahukan bahwa status pertanyaan yang dikirim oleh pengguna layanan masih dalam proses pending;
 - iv. Mencatat dan mendokumentasikan e-mail ke dalam folder dengan status pending.

2). Tahapan melalui telepon

- a) Masyarakat (pengguna) dapat mengirimkan pertanyaan melalui telepon ke nomor **(0636) 326217**.

- b) Staff Bagian Layanan Pengguna akan mengangkat telepon dengan maksimal 3 (tiga) 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 : 1. Nama; 2. Alamat 3. Nomor Telepon yg dapat dihubungi,
- e) Menanyakan keperluan dan mencatat pertanyaan penelepon.
- f) Staff 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 staff Bagian Layanan Pengguna merujuk tanya jawab tersebut.
- g) Jika didalam catatan/dokumen pertanyaan (FAQ) belum ada pertanyaan serupa maka staff Bagian Layanan Pengguna dapat menjawab pertanyaan tersebut.
- h) Jika pertanyaan tidak dapat langsung dijawab maka staff 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 dicatat oleh staff Bagian Layanan Pengguna pada FAQ Website LPSE.
- j) Jika bagian/penanggung jawab yang lebih berkompeten untuk menjawab tidak dapat dihubungi maka staff 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) Staff Bagian Layanan Pengguna mencatat identitas pelapor, sekurang kurangnya : 1. Nama; 2. Alamat 3. Nomor Telepon yg dapat dihubungi.
- c) Jika staff Bagian Layanan Pengguna dapat menjawab pertanyaan (permasalahan) maka akan dijawab.
- d) Jika pertanyaan (permasalahan) tidak dapat langsung dilayani oleh staff Bagian Layanan Pengguna maka pertanyaan (permasalahan) tersebut dieskalasikan kepada bagian/penanggung jawab yang lebih berkompeten.
- e) Staff 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, Jl 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
Website : <http://www.lkpp.go.id>

8. Monitoring Lelang.

- a. Staff 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 staff 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/telah melalui tahap akhir dalam aplikasi e-procurement.
- d. Pencatatan atas pelaksanaan monitoring lelang disusun sedemikian rupa dan dilaporkan kepada LPSE Pusat.

9. Pemeliharaan Perangkat TI (Teknologi Informasi).

- a. Staff 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, staff LPSE dapat membuat jadwal rutin untuk keperluan tersebut.
- c. Staff LPSE akan melakukan pemberitahuan kepada Pengguna terhadap kegiatan pemeliharaan dan/atau perbaikan perangkat IT minimal 3 (tiga) hari sebelum kegiatan tersebut dilaksanakan.
- d. Pemberitahuan sebagaimana dimaksud dalam huruf b oleh Staff LPSE diletakkan di dalam website LPSE.
- e. Staff LPSE menampung dan mencatat keluhan dari Pengguna atas penggunaan Aplikasi e-Procurement.
- f. Segera setelah menerima keluhan sebagaimana dimaksud dalam huruf d, oleh Staff LPSE disampaikan kepada LPSE Pusat.
- g. Penyampaian keluhan kepada LPSE Pusat melalui sarana email ke alamat helpdesk-lpsepusat@lkpp.go.id

F. SARANA DAN PRASARANA.

Alat tulis kantor, telepon/faksimili, komputer, printer, dan jaringan internet.

G. TEMPAT PELAYANAN.

Pelayanan dilaksanakan di lingkungan Layanan Pengadaan Secara Elektronik :

LPSE Kabupaten Mandailing Natal
Bagian Layanan Pengadaan Barang dan Jasa
Sekretariat Daerah Kabupaten Mandailing Natal
Komplek Perkantoran Payaloting - Panyabungan
Helpdesk

Telp : (0636) 326217

Fax : (0636) 326088

e-mail : helpdesk_madina@ymail.com

H. JADWAL PELAYANAN.

Pelayanan di lingkungan Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Mandailing Natal dilaksanakan pada jam kerja kedinasan, dengan keterangan sebagai berikut :

1. Hari : Senin s/d Kamis
Pukul : 09.00 WIB s/d 12.00 WIB (pagi) - 13.30 WIB s/d 15.00 WIB (siang)
2. Hari : Jum'at
Pukul : 09.00 WIB s/d 11.30 WIB (pagi), 14.00 WIB s/d 15.30 WIB (siang)

I. PENUTUP.

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

Panyabungan, 01 April 2012

LAYANAN PENGADAAN
SECARA ELEKTRONIK (LPSE)
KABUPATEN MANDAILING NATAL
KETUA,

dto

HAMDAN DAMERO, S.Kom
Penata
NIP. 19770329 200502 1 002