LPSE KABUPATEN BANGKA TENGAH

PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

STANDARD OPERATING PROCEDURE

(SOP)

LPSE KABUPATEN BANGKA TENGAH
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

STANDARD OPERATING PROCEDURE

PENGELOLAAN ASET LPSE

BANGKA TENGAH

2016

Daftar Isi

Daftar Istilah 3

1. Prosedur Pengelolaan Aset Informasi 4
2. Prosedur Pengelolaan Aset Sumber Daya Manusia 4
3. Prosedur Pengelolaan Aset Fisik 5
4. Prosedur Pengelolaan Aset Perangkat Lunak 6
5. Prosedur Pengelolaan Aset Layanan 7
6. Prosedur Pengelolaan Aset Tak Berwujud (*Intangible*) 8

Daftar Istilah

1. Aset adalah segala sesuatu yang berguna bagi organisasi, perusahaan, instansi atau lembaga. Aset terbagi menjadi beberapa dan umumnya diklasifikasikan sebagai berikut:

Klasifikasi Aset	**Contoh**
Informasi	Basis Data *(database)* atau file, kontrak, perjanjian, dokumentasi sistem, dokumentasi hasil penelitian, buku petunjuk, bahan pelatihan, dokumen pendukung operasional, rencana kelangsungan bisnis, audit trail/log, dan informasi yang diarsipkan.
Sumber Daya Manusia	Kualifikasi, keterampilan, dan pengalaman.
Fisik	Peralatan komputer, peralatan komunikasi, *removable media*, dan peralatan lainnya.
Perangkat Lunak	Perangkat lunak aplikasi, perangkat lunak sistem, perangkat pengembangan, dan utilitas.
Layanan	Komputasi dan komunikasi, utilitas umum seperti penerangan, listrik, telepon, air, pelayanan genset, fotokopi.
Tak Berwujud (*Intangible*)	Reputasi dan citra organisasi, kualitas layanan.

1. Prosedur Pengelolaan Aset Informasi

Aset Informasi dikelola dengan cara didaftarkan dengan menggunakan daftar yang terus diperbaharui, adapun isi daftar aset informasi sebagai berikut:

1) Kode, adalah kode identifikasi aset informasi yang dapat diisi dengan nomor urut atau dengan gabungan huruf dan angka;
2) Nama Aset, adalah nama dari aset informasi;
3) Sub Klasifikasi, merupakan pengelompokan aset informasi, yang memiliki sifat, ciri atau jenis yang serupa untuk memudahkan dalam pengelolaan risiko;
4) Format Penyimpanan, merupakan informasi bagaimana aset tersebut disimpan;
5) Pemilik Aset, merupakan pihak yang bertanggung jawab terhadap aset informasi dan bertanggung jawab dalam penentuan nilai dan risiko dari aset tersebut;
6) Masa Berlaku, merupakan rentang waktu atau batas akhir aset informasi digunakan;
7) Klasifikasi Keamanan Informasi:
    a. Kerahasiaan, adalah tingkat kerahasian dari aset informasi yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya apakah aset tersebut boleh diketahui umum atau tidak;
    b. Integritas, adalah tingkat keakurasian dan ketepatan (integritas) dari aset informasi yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3). misalnya daftar gaji, tingkat keakurasian dan ketepatan penggolongan atau pemberian isi dari gaji tidak boleh dapat diubah sembarangan oleh orang yang tidak berhak;
    c. Ketersediaan, adalah tingkat kebutuhan akan ketersediaan dari aset informasi yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya data yang sering dipergunakan maka memiliki tingkat ketersediaan lebih tinggi dibandingkan data yang diakses hanya setahun sekali;
8) Nilai Aset Informasi, merupakan nilai dari aset informasi terhadap ketiga aspek (kerahasiaan, integritas dan ketersediaan) yang didapatkan dengan merata-ratakan nilai ketiganya;
9) Keterangan merupakan status/informasi tambahan atas aset informasi.

2. Prosedur Pengelolaan Aset Sumber Daya Manusia (SDM)

Aset Orang dikelola dengan cara didaftarkan dengan menggunakan daftar yang terus diperbaharui, adapun isi daftar aset orang sebagai berikut:

1) Kode, adalah kode identifikasi aset SDM yang dapat diisi dengan nomor urut atau dengan gabungan huruf dan angka;
2) Nama Aset, adalah nama dari personil LPSE yang dimasukkan sebagai aset;
3) Sub Klasifikasi, merupakan pengelompokan aset informasi, yang memiliki sifat, ciri atau jenis yang serupa untuk memudahkan dalam pengelolaan risiko, misalnya: Pengambil Keputusan, Pegawai Tetap, Pegawai Tidak Tetap, dll;
4) No. Identitas/NIP, merupakan nomor identitas personil LPSE yang dimasukkan sebagai aset;

5) Pemilik Aset, merupakan bagian dari struktur organisasi tempat personil LPSE yang dimasukkan sebagai aset bekerja, setiap aset harus diberi keterangan fungsinya, sub-fungsi (jika ada) dan unit kerjanya;
6) Jabatan, merupakan posisi/kedudukan dari pegawai yang dimasukkan sebagai aset;
7) No. Kontrak/NDA (*Non-Disclosure Agreement*), adalah nomor kontrak bagi personil LPSE yang bekerja berdasarkan kontrak kerja dengan organisasi dan atau nomor perjanjian penjagaan kerahasiaan (NDA);
8) Atasan Langsung, merupakan posisi/jabatan tepat di atas SDM sebagai personil LPSE dimaksud, dimana hasil pekerjaan disampaikan/dilaporkan kepadanya;
9) Klasifikasi Keamanan Informasi:
    a. Kerahasiaan, adalah tingkat kerahasian dari aset SDM yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya admin system yang memiliki akses kepada system lebih tinggi nilai kerahasiaannya dari pada helpdesk yang bertugas melayani pengguna;
    b. Integritas, adalah tingkat kebutuhan integritas dari aset SDM yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya verifikator yang melakukan verifikasi pendaftaran pengguna lebih tinggi kebutuhan integritasnya dari pada pelatih (trainer) aplikasi;
    c. Ketersediaan, adalah tingkat kebutuhan ketersediaan dari aset SDM yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya helpdesk yang melayani pengguna lebih tinggi kebutuhan ketersediaannya dibandingkan dengan pelatih (*trainer*).
10) Nilai, merupakan nilai dari aset SDM terhadap ketiga aspek (kerahasiaan, integritas dan ketersediaan) yang didapatkan dengan merata-ratakan nilai ketiganya;
11) Keterangan merupakan status/informasi tambahan atas aset SDM.

3. Prosedur Pengelolaan Aset Fisik

Aset Fisik dikelola dengan cara didaftarkan dengan menggunakan daftar yang terus diperbaharui, adapun isi daftar aset fisik sebagai berikut:

1) Kode, adalah kode identifikasi aset fisik yang dapat diisi dengan nomor urut atau dengan gabungan huruf dan angka;
2) Nama Aset, adalah nama dari aset fisik;
3) Sub Klasifikasi, merupakan pengelompokan aset fisik, yang memiliki sifat, ciri atau jenis yang serupa untuk memudahkan dalam pengelolaan risiko, misalnya: Perangkat Server, Terminal Pengguna, Perangkat Pendukung Elektronik, Perangkat Pendukung Non-Elektronik, dll;
4) Jenis Asset, merupakan jenis dari aset fisik, misal Server, Media Penyimpanan, Komputer Kerja, dll;
5) Spesifikasi merupakan informasi teknis dari aset fisik;
6) Pemilik Aset, merupakan pihak yang bertanggung jawab terhadap aset fisik dan bertanggung jawab dalam penentuan nilai dan risiko dari aset tersebut;

7) Penyedia Aset, merupakan nama pihak yang menyediakan aset fisik;
8) Pemegang Aset, merupakan nama pegawai yang diberi wewenang untuk membawa atau menggunakan aset fisik, misalnya pegawai yang ditugaskan untuk menyimpan media backup;
9) Lokasi Aset, merupakan nama tempat dimana aset fisik diletakkan;
10) Masa Berlaku, merupakan informasi batasan masa berlaku penggunaan aset fisik (jika ada), misalnya masa berlaku Alat Pemadam Api Ringan (APAR);
11) Klasifikasi Keamanan Informasi:
    a. Kerahasiaan, adalah tingkat kerahasian dari aset fisik yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya lemari brankas (safe deposit box) yang memiliki tingkat kerahasiaan lebih tinggi dibandingkan dengan lemari perpustakaan;
    b. Integritas, adalah tingkat keakurasian dan ketepatan (integritas) dari aset fisik yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya kabel-kabel yang harus diamankan dari gangguan kerusakan memiliki nilai integritas yang tinggi dibandingkan dengan aset fisik habis pakai;
    c. Ketersediaan, adalah tingkat kebutuhan akan ketersediaan dari aset fisik yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya kebutuhan ketersediaan komputer kerja admin system yang lebih tinggi dibandingkan dengan komputer diruangan pelatihan;
12) Nilai, merupakan nilai dari aset fisik terhadap ketiga aspek (kerahasiaan, integritas dan ketersediaan) yang didapatkan dengan merata-ratakan nilai ketiganya;
13) Keterangan, merupakan status/informasi tambahan atas aset fisik.

4. Prosedur Pengelolaan Aset Perangkat Lunak

Aset Perangkat Lunak dikelola dengan cara didaftarkan dengan menggunakan daftar yang terus diperbaharui, adapun isi daftar aset perangkat lunak sebagai berikut:

1) Kode, adalah kode identifikasi aset perangkat lunak yang dapat diisi dengan nomor urut atau dengan gabungan huruf dan angka;
2) Nama Aset, adalah nama dari aset perangkat lunak;
3) Sub Klasifikasi, merupakan pengelompokan aset software, yang memiliki sifat, ciri atau jenis yang serupa untuk memudahkan dalam pengelolaan risiko, misalnya: Operating System, Aplikasi Pendukung Helpdesk, Aplikasi Perkantoran, dll;
4) Pemilik Aset, merupakan pihak yang bertanggung jawab terhadap aset software dan bertanggung jawab dalam penentuan nilai dan risiko dari aset tersebut;
5) Pemegang Aset, merupakan nama pegawai yang diberi wewenang untuk membawa atau menggunakan aset software;
6) Lokasi Aset, merupakan nama tempat dimana aset software diletakkan atau diinstall;
7) Masa Berlaku, merupakan informasi batasan masa berlaku penggunaan aset software (jika ada), misalnya masa berlaku lisensi aplikasi perkantoran.

8) Metode Penghapusan, merupakan cara/mekanisme penghapusan aset software, informasi ini erat kaitannya dengan keamanan informasi yang melekat pada aset software tersebut;
9) Kerahasiaan, adalah tingkat kerahasian dari aset software yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3);
10) Integritas, adalah tingkat keakurasian dan ketepatan (integritas) dari aset software yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya kebutuhan integritas aplikasi email client lebih tinggi daripada aplikasi internet browser;
11) Ketersediaan, adalah tingkat kebutuhan akan ketersediaan dari aset software yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya kebutuhan ketersediaan aplikasi perkantoran lebih tinggi dibandingkan dengan aplikasi pendukung layanan (trouble ticketing system, dll);
12) Nilai Aset Software, merupakan nilai dari aset software terhadap ketiga aspek (kerahasiaan, integritas dan ketersediaan) yang didapatkan dengan merata-ratakan nilai ketiganya;
13) Keterangan merupakan status/informasi tambahan atas aset software.

5. Prosedur Pengelolaan Aset Layanan

Aset Layanan dikelola dengan cara didaftarkan dengan menggunakan daftar yang terus diperbaharui, adapun isi daftar aset layanan sebagai berikut:

1) Nomor Aset, adalah kode identifikasi aset layanan yang dapat diisi dengan nomor urut atau dengan gabungan huruf dan angka;
2) Nama Aset, adalah nama dari aset layanan;
3) Sub Klasifikasi, merupakan pengelompokan aset layanan, yang memiliki sifat, ciri atau jenis yang serupa untuk memudahkan dalam pengelolaan risiko, misalnya: Jaringan Internet, Layanan Pendukung, dll;
4) Pemilik Aset, merupakan pihak yang bertanggung jawab terhadap aset layanan dan bertanggung jawab dalam penentuan nilai dan risiko dari aset tersebut;
5) Pemegang Aset, merupakan unit atau pegawai yang diberi wewenang untuk penggunaan aset layanan, misalnya layanan internet dipegang oleh tim IT Operation;
6) Penyedia Aset, merupakan nama pihak yang menyediakan aset layanan;
7) No. Kontrak/SLA(Service Level Agreement), adalah nomor kontrak kerja pemberi layanan dan atau nomor perjanjian tingkat layanan (SLA);
8) Deskripsi, merupakan penjelasan singkat atas isi dokumen kontrak atau SLA;
9) Masa Berlaku, merupakan batasan waktu akhir atas berlakunya kontrak/SLA dengan pihak Penyedia Aset Layanan;
10) Kerahasiaan, adalah tingkat kerahasian dari aset layanan yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya layanan call centre yang dipihak ketigakan lebih tinggi nilai kerahasiannya untuk menjaga citra organisasi dibandingkan dengan layanan internet yang umumnya memang dipihak ketigakan;
11) Integritas, adalah tingkat keakurasian dan ketepatan (integritas) dari aset layanan yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya layanan call

centre yang dipihak ketigakan lebih tinggi kebutuhan integritasnya dibandingkan dengan layanan pengelolaan air conditioner (AC);

12) Ketersediaan, adalah tingkat kebutuhan akan ketersediaan dari aset layanan yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya kebutuhan ketersediaan layanan internet untuk server lebih tinggi dibandingkan ketersediaan layanan internet untuk bidding room yang sudah terhubung ke server secara lokal;
13) Nilai Aset Layanan, merupakan nilai dari aset layanan terhadap ketiga aspek (kerahasiaan, integritas dan ketersediaan) yang didapatkan dengan merata-ratakan nilai ketiganya;
14) Keterangan merupakan status/informasi tambahan atas aset layanan.

6. Prosedur Pengelolaan Aset *Intangible*

Aset Intangible dikelola dengan cara didaftarkan dengan menggunakan daftar yang terus diperbaharui, adapun isi daftar aset intangible sebagai berikut:

1) Nomor Aset, adalah kode identifikasi aset intangible yang dapat diisi dengan nomor urut atau dengan gabungan huruf dan angka;
2) Nama Aset, adalah nama dari aset intangible;
3) Sub Klasifikasi, merupakan pengelompokan aset intangible, yang memiliki sifat, ciri atau jenis yang serupa untuk memudahkan dalam pengelolaan risiko, misalnya: Citra Organisasi, Kualitas Layanan, dll;
4) Pemilik Aset, merupakan pihak yang bertanggung jawab terhadap aset intangible dan bertanggung jawab dalam penentuan nilai dan risiko dari aset tersebut;
5) Kerahasiaan, adalah tingkat kerahasian dari aset intangible yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya kenyamanan pegawai dalam bekerja lebih tinggi kerahasiaannya dibandingkan dengan penghargaan yang didapatkan dari LKPP sebagai LPSE terbaik;
6) Integritas, adalah tingkat keakurasian dan ketepatan (integritas) dari aset intangible yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya untuk mendapatkan penghargaan sebagai LPSE terbaik lagi ditahun yang akan datang, maka kualitas layanan tidak boleh menurun;
7) Ketersediaan, adalah tingkat kebutuhan akan ketersediaan dari aset intangible yang direpresentasikan dalam angka (rendah=1; sedang=2; tinggi=3), misalnya kebutuhan kenyamanan pegawai dalam bekerja perlu ditingkatkan dibanding dengan kebutuhan mendapatkan penghargaan;
8) Nilai Aset intangible, merupakan nilai dari aset intangible terhadap ketiga aspek (kerahasiaan, integritas dan ketersediaan) yang didapatkan dengan merata-ratakan nilai ketiganya;
9) Keterangan merupakan status/informasi tambahan atas aset intangible.

LPSE KABUPATEN BANGKA TENGAH
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

STANDARD OPERATING PROCEDURE PENGELOLAAN GANGGUAN/PERMASALAHAN DAN PERMINTAAN LAYANAN LPSE

BANGKA TENGAH

2015

Daftar Isi

Daftar Istilah 3

1. Prosedur Pengelolaan Gangguan dan Permintaan Layanan 4

2. Formulir Pencatatan Gangguan dan Permintaan Layanan 6

Rujukan Lanjutan

1. [illegible]
2. [illegible]
3. [illegible]

1. Prosedur Pengelolaan Gangguan/Permasalahan dan Permintaan Layanan

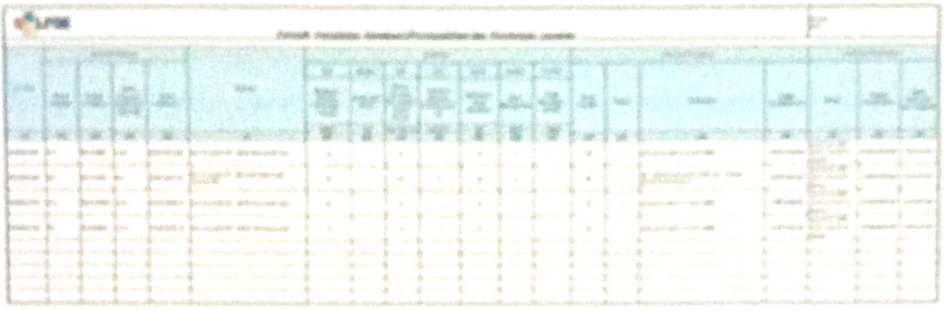
No	Aktifitas	Helpdesk	Koordinator Helpdesk	Pengelolaan Layanan Lain
1	Helpdesk menerima laporan Gangguan/Permasalahan/Permintaan Layanan dari pengguna layanan			
2	Helpdesk melakukan pencatatan dan klasifikasi gangguan/permasalahan/permintaan layanan.			
3	Helpdesk menindaklanjuti laporan gangguan/permasalahan/permintaan layanan. Jika dapat diatasi lanjut ke langkah 5			
4	Jika tidak dapat diatasi, eskalasi atau koordinasi dengan pengelolaan layanan lainnya			
5	Helpdesk melakukan tindak lanjut penanganan gangguan/permasalahan/permintaan layanan dan melakukan pencatatan serta pemutakhiran status tindak lanjut.			
6	Jika selesai, lanjut no.8 Jika tidak dapat diselesaikan, laporkan kepada Koordinator Helpdesk.			
7	Koordinator Helpdesk melakukan pemantauan status tindak lanjut dan memberikan rekomendasi langkah			

	penanganan.			
8	Helpdesk memberikan informasi hasil perbaikan gangguan dan menutup catatan Gangguan/Permasalahan dan Permintaan Layanan (*closing ticket*)			

KEPALA LPSE

Drs. Aderi
NIP.19660421 199403 1013

2. Formulir Pencatatan Gangguan/Permasalahan dan Permintaan Layanan



LPSE KABUPATEN BANGKA TENGAH
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

STANDARD OPERATING PROCEDURE

PENGELOLAAN PERUBAHAN DAN RILIS

LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE)

BANGKA TENGAH

2016

Daftar Isi

Daftar Istilah 3

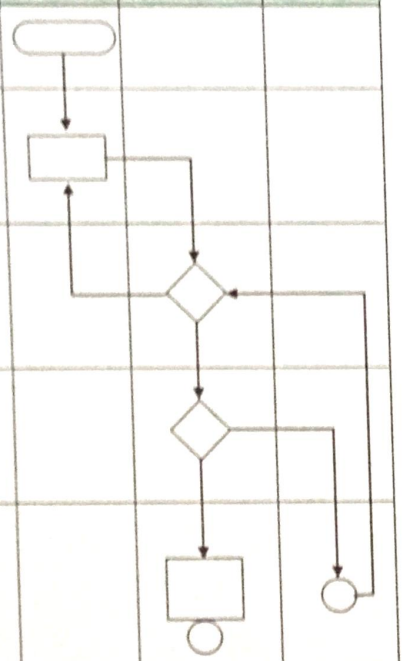
1. Prosedur Pengelolaan Perubahan dan Rilis 4

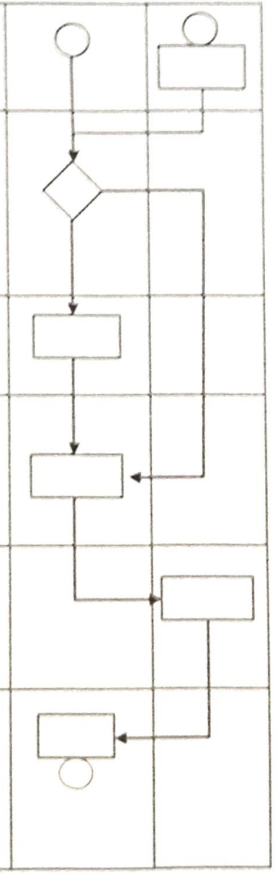
Daftar Istilah

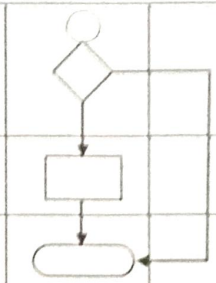
1. **Normal Change** merupakan sebuah perubahan yang harus mengikuti proses perubahan manajemen lengkap dan tidak memerlukan persetujuan dari kepala UPSE.
2. **Emergency Change** merupakan sebuah perubahan yang harus dikerjakan secepat mungkin. Misalnya untuk menyelesaikan insiden *Major (Major Incident)* atau menjaga keamanan.
3. **Pengelola Perubahan** bertanggung terhadap dalam mengevaluasi dan melakukan perubahan yang telah diajukan oleh pemohon.
4. **Permintaan Perubahan** *(Request for Change)* merupakan dokumen yang berisikan permintaan untuk penyesuaian sistem.
5. **Pemohon** merupakan pihak yang mengusulkan/meminta dilakukan perubahan.

1. Prosedur Pengelolaan Perubahan dan Rilis

No	Aktivitas	Pemohon	Pengelola Perubahan	Kepala LPSE
1	Mulai			
2	Pemohon menyiapkan informasi perubahan yang diperlukan dan membuat permintaan perubahan (*Request for Change*) yang ditujukan kepada Koordinator Perubahan			
3	Pengelola Perubahan mengevaluasi permintaan perubahan: Jika disetujui maka lanjut ke poin 4 Jika tidak, maka informasikan ke Pemohon beserta alasannya			
4	Pengelola Perubahan mengevaluasi tingkat keterdesakan (*emergency*) perubahan; Jika mendesak, memohon persetujuan Kepala LPSE, ke poin 5 Jika tidak, ke poin 6			
5	Kepala LPSE mengevaluasi dan menganalisa permintaan perubahan mendesak yang dilaporkan oleh Pengelola Perubahan: Jika disetujui, maka lanjut ke poin 6, Jika tidak disetujui maka ke poin 3 Jika Kepala LPSE tidak ada, maka lakukan aktivitas alternative			



6	Pengelola Perubahan melakukan perubahan sesuai dengan permintaan perubahan yang telah disetujui Kepala LPSE		
7	Pengelola Perubahan mendokumentasikan perubahan, melakukan test terhadap perubahan. Jika terjadi kegagalan, menuju langkah no.8 Jika perubahan berhasil maka langsung menuju langkah no.9		
8	Pengelola Perubahan melakukan mekanisme roll back.		
9	Pengelola Perubahan membuat dan memberikan laporan kepada Kepala LPSE		
10	Kepala LPSE memeriksa laporan serta dokumentasi perubahan yang dilakukan		
11	Pengelola Perubahan membuat jadwal untuk rilis perubahan yang akan dilakukan		

12	Pengelola Perubahan mengevaluasi apakah terdapat perubahan pada daftar aset setelah terjadi perubahan, jika ada maka menuju poin 13		
13	Memperbaharui daftar aset		
14	Selesai		

KEPALA LPSE

Drs. Aderi
NIP.19660421 199403 1013

LPSE KABUPATEN BANGKA TENGAH
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

STANDARD OPERATING PROCEDURE

PENGELOLAAN KAPASITAS LPSE

BANGKA TENGAH

2016

Daftar Isi

Daftar Istilah 3

1. Prosedur Pengelolaan Kapasitas Layanan 4
2. Laporan Pengelolaan Kapasitas Layanan 6
3. Formulir Pencatatan Kapasitas Layanan 7

Daftar Istilah

1. **Pengelolaan Kapasitas** adalah serangkaian proses-proses yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan layanan untuk memastikan bahwa kapasitas layanan antara lain perangkat keras, sumber daya manusia, infrastruktur jaringan dan semua komponen layanan lainnya baik saat ini maupun yang akan datang selalu tersedia dalam waktu dan biaya yang efektif dan efisien, dengan kata lain kebutuhan kapasitas penyelenggaraan layanan harus dinamis mengikuti kebutuhan penyelenggaraan layanan.
2. **Rencana Kapasitas** adalah rencana yang digunakan untuk mengatur sumber daya yang diperlukan untuk menyediakan layanan. Rencana Kapasitas berisi informasi kondisi dan persyaratan sumber daya layanan, serta berbagai prediksi dari kebutuhan operasional LPSE, dan pilihan biaya guna memastikan tersedianya tingkat layanan sesuai dengan target.

1. Prosedur Pengelolaan Kapasitas Layanan

No	Aktifitas	Kepala LPSE	Pengelola Kapasitas
1	Pengelola Kapasitas mempersiapkan proses pemantauan		
2	Pengelola Kapasitas melakukan proses pemantauan kapasitas		
3	Pengelola Kapasitas mencatat nilai pemantauan kapasitas, misal: - Server (CPU, Memory, Hardisk) - Personil (Helpdesk, Trainer, Verifikator)		
4	Pengelola Kapasitas membuat rekapitulasi dari hasil pencatatan pemantauan kapasitas		
5	Pengelola Kapasitas melakukan analisis hasil rekapitulasi pemantauan terhadap nilai batas / threshold kapasitas		
6	Pengelola Kapasitas melaporkan hasil analisis kepada Kepala LPSE.		
7	Kepala LPSE menelaah hasil analisis dan menentukan Jika kapasitas penggunaan telah melebihi batasan lanjut ke langkah 9		
8	Jika kapasitas penggunaan belum melampaui batas maka hasil rekapitulasi di kumpulkan.		
9	Kepala LPSE menentukan rencana langkah-langkah perbaikan untuk peningkatan kapasitas		

10	Kepala LPSE menyerahkan rencana langkah-langkah perbaikan kepada Pengelola Kapasitas untuk selanjutnya menindaklanjuti		
11	Pengelola Kapasitas melakukan perbaikan sesuai rencana yang telah disepakati		

KEPALA LPSE

Drs. Aderi
NIP.19660421 199403 1013

2. Laporan Pengelolaan Kapasitas Layanan

Laporan pengelolaan kapasitas berisi:

1. Pendahuluan
   - Latar belakang permasalahan yang berisi status saat ini, permasalahan kapasitas dan rencana layanan kedepan
   - Ruang lingkup yang menjelaskan apa-apa saja yang menjadi lingkup dalam pengelolaan kapasitas
   - Metode pengumpulan data dan metode untuk prediksi penggunaan komponen pendukung layanna kedepan
   - Asumsi-asumsi yang digunakan, misal perencanaan kapasitas berdasarkan kenaikan tingkat penggunaan sumber daya secara berkala atau perbandingan beban pelelangan yang diselenggarakan melalui LPSE dari tahun sebelumnya
2. Ringkasan Layanan
   - Laporan layanan yang diselenggarakan saat ini
   - Prediksi layanan yang akan diselenggarakan kedepan
3. Ringkasan Komponen Pendukung Layanan
   - Laporan penggunaan pemakaian komponen pendukung layanan
   - Analisis trend penggunaan komponen pendukung layanan untuk jangka pendek, menengah dan panjang
   - Prediksi kebutuhan komponen pendukung layanan untuk penyediaan layanan ke depan
4. Pilihan peningkatan layanan
   Berisi opsi-opsi tindakan yang dapat diambil untuk mengantisipasi terjadinya kekurangan kapasitas
5. Prediksi pembiayaan
   Berisi perkiraan pembiayaan yang harus dikeluarkan untuk mengantisipasi terjadinya kekurangan kapasitas
6. Rekomendasi terkait rencana kapasitas
   Berisi rekomendasi tindakan untuk mengantisipasi terjadinya kekurangan kapasitas dalam bentuk rencana peningkatan kapasitas

3. Formulir Pencatatan Kapasitas Layanan

LPSE KABUPATEN BANGKA TENGAH
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

STANDARD 9

STANDARD OPERATING PROCEDURE

AKSES RUANGAN SERVER LPSE

BANGKA TENGAH

2017

Daftar Isi

1. Prosedur Akses Ruangan Server LPSE 3
2. Formulir Pencatatan Akses Ruang Server 5

1. Prosedur Akses Ruangan Server LPSE

No	Aktivitas	Kepala LPSE	Koordinator Keamanan Informasi
1	Mulai		
2	Koordinator Keamanan Informasi memastikan pengunjung melakukan pengisian formulir secara lengkap serta menyerahkan tanda pengenal diri yang sah, misal: KTP.		
3	Koordinator Keamanan Informasi memberikan formulir yang telah diisi kepada Kepala LPSE untuk diberikan ijin akses.		
4	Kepala LPSE memverifikasi formulir dan menentukan apakah ijin akan diberikan atau tidak. a. Jika ijin diberikan, maka Koordinator Keamanan Informasi akan memberikan tanda pengenal khusus ruangan server untuk dikenakan oleh pengunjung. b. Jika tidak, maka pengunjung tidak dapat masuk ke dalam ruang server.		
5	Koordinator Keamanan Informasi memastikan selama berada di dalam ruangan server pengunjung harus senantiasa ditemani dan diawasi agar pengunjung dapat dipastikan tidak melakukan hal-hal diluar ijin kunjungannya atau hal-hal yang dapat berisiko terhadap ruangan server dan		

	isinya, serta tanda pengenal senantiasa dikenakan.		
6	Seusai kunjungan Koordinator Keamanan Informasi memastikan formulir dilengkapi dengan daftar dan nomor seri perangkat yang dibawa (jika ada) dan jam keluar, serta pengembalian tanda pengenal ditukar dengan tanda pengenal diri yang diserahkan pada awal kunjungan.		
7	Koordinator Keamanan Informasi menyerahkan formulir kepada Kepala LPSE untuk diarsip.		
8	Selesai		

KEPALA LPSE

Drs. Aderi
NIP.19660421 199403 1013

2. Formulir Pencatatan Akses Ruang Server

LPSE	Formulir Pencatatan Akses Ruang Server	Periode LPSE

No.	Nama	Instansi	Alamat	Identitas		No. Badge	Waktu			Tujuan	No. Ser. Perangkat		TTD
				Jenis Identitas	No. Identitas		Tanggal	Jam Masuk	Jam Keluar		Masuk	Keluar	

LPSE KABUPATEN BANGKA TENGAH
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

STANDARD 9

STANDARD OPERATING PROCEDURE

PENGGUNAAN FASILITAS LPSE

BANGKA TENGAH

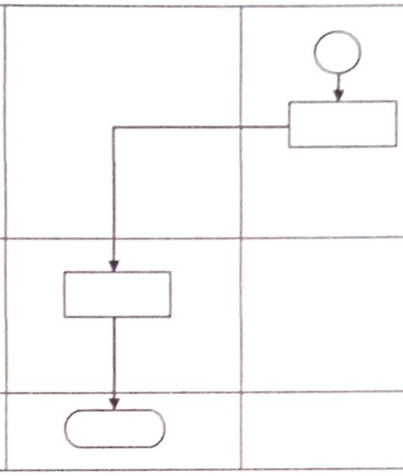
2017

Daftar Isi

1. Prosedur Akses Ruangan Server LPSE 3
2. Formulir Pencatatan Akses Ruang Server 5

1. Prosedur Penggunaan Fasilitas LPSE

No	Aktivitas	Kepala LPSE	Koordinator Keamanan Informasi
1	Mulai		
2	Koordinator Keamanan Informasi memastikan pengunjung melakukan pengisian formulir secara lengkap serta menyerahkan tanda pengenal diri yang sah, misal: KTP.		
3	Koordinator Keamanan Informasi memberikan formulir yang telah diisi kepada Kepala LPSE untuk diberikan ijin menggunakan fasilitas LPSE.		
4	Kepala LPSE memverifikasi formulir dan menentukan apakah ijin akan diberikan atau tidak. a. Jika ijin diberikan, maka Koordinator Keamanan Informasi akan memberikan tanda pengenal khusus untuk dikenakan oleh pengunjung. b. Jika tidak, maka pengunjung tidak dapat menggunakan fasilitas LPSE.		
5	Koordinator Keamanan Informasi memastikan selama berada di dalam ruangan server pengunjung harus senantiasa diawasi agar pengunjung dapat dipastikan tidak melakukan hal-hal diluar ijin kunjungannya atau hal-hal yang dapat berisiko terhadap fasilitas LPSE, serta tanda pengenal senantiasa dikenakan.		

6	Seusai kunjungan Koordinator Keamanan Informasi memastikan formulir dilengkapi, serta pengembalian tanda pengenal ditukar dengan tanda pengenal diri yang diserahkan pada awal kunjungan.		
7	Koordinator Keamanan Informasi menyerahkan formulir kepada Kepala LPSE untuk diarsip.		
8	Selesai		

KEPALA LPSE

Drs. Aderi
NIP.19660421 199403 1013

2. Formulir Pencatatan Penggunaan Fasilitas

No.	Identitas					No. Badge	Waktu			Tujuan	Fasilitas		TTD
	Nama	Instansi	Alamat	Jenis Identitas	No. Identitas		Tanggal	Jam Masuk	Jam Keluar		Jenis	No Seri	

LPSE KABUPATEN BANGKA TENGAH
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

STANDARD 10

STANDARD OPERATING PROCEDURE

PEMBERIAN REMOTE AKSES LPSE

BANGKA TENGAH

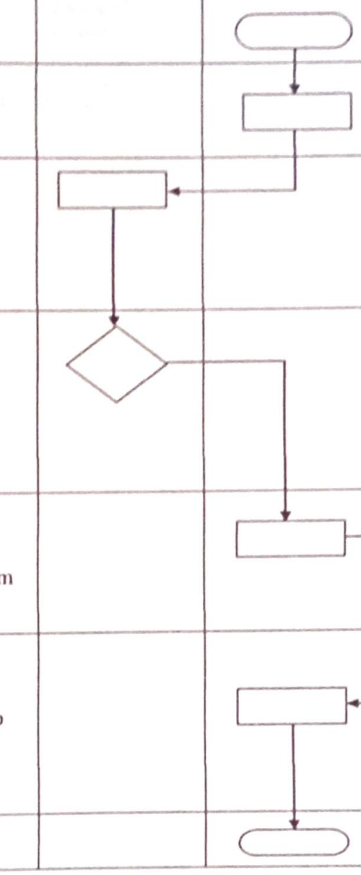
2017

Daftar Isi

1. Prosedur Pmberian Remote Akses 3
2. Formulir Pencatatan Pemberian Remote Akses 4

1. Prosedur Pemberian Remote

No	Aktifitas	Koordinator	Pelaksana Teknis	Pihak Ketiga
1	Mulai			
2	Pelaksana Teknis menerima surat permintaan remote akses dari pihak ketiga.			
3	Pelaksana Teknis memberikan surat permintaan remote akses kepada Koordinator untuk diberikan ijin remote akses.			
4	Koordinator menentukan apakah ijin akan diberikan atau tidak. Jika ijin diberikan, maka lanjut ke langkah 5. Jika tidak, maka lanjut ke langkah 7.			
5	Pelaksana Teknis membuat akun untuk remote akses dan memberikan kepada pihak ketiga serta mengisi form pemberian remote akses.			
6	Setelah selesai, pihak ketiga memberitahukan kepada pelaksana teknis agar akun remote akses ditutup dan memutahirkan form pemberian remote akses.			
7	Selesai			



KEPALA LPSE

Drs. Aderi
NIP.19660421 199403 1013

2. Formulir Pencatatan Pemberian Remote Akses

LPSE	Formulir Pencatatan Pemberian Remote Akses	Periode : LPSE :

No.	Nama	Instansi	Username	Hak Akses	Tujuan	Waktu	
						Pemberian	Penutupan

LPSE KABUPATEN BANGKA TENGAH
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

STANDARD 11

BACKUP SERVER

LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE)

BANGKA TENGAH

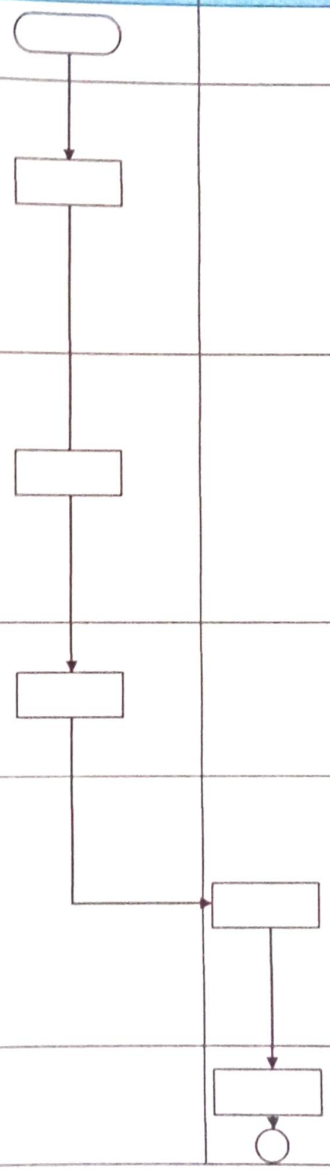
2017

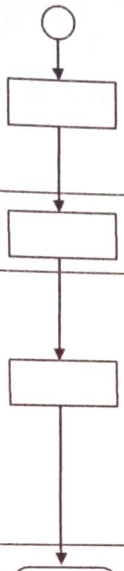
Daftar Isi

1. Pengelolaan Backup Server LPSE 3

1. Pengelolaan Backup Server LPSE

No	Aktifitas	Administrator Sistem	Kepala LPSE
1	Mulai		
2	Metode backup yang dilakukan adalah *Incremental* dengan jangka waktu harian untuk database dan data upload. Administrator Sistem memastikan penggunaan media backup yang sesuai dengan urutannya		
3	Untuk mencegah risiko kegagalan, setiap adanya perubahan di sistem (database, konfigurasi ataupun aplikasi), Administrator Sistem LPSE harus terlebih dahulu melakukan backup perubahan tersebut		
4	Administrator Sistem mendokumentasikan pelaksanaan backup dan hasilnya dalam Log Pelaksanaan Backup		
5	Untuk memastikan kehandalan sistem back-up dan restore, dilakukan pengujian restore hasil backup sedikitnya 1 (satu) kali dalam tiga bulan secara random sampling yang dilaporkan kepada Kepala LPSE		
6	Setiap kegagalan proses back-up harus dilaporkan kepada Kepala LPSE untuk ditentukan tindak		



	lanjut pencegahan kegagalan di masa mendatang		
7	Administrator Sistem melakukan analisa efektivititas proses backup sekurang – kurangnya 1 bulan sekali yang dituangkan dalam notulen rapat.		
8	Pelaksanaan Restore dapat dilakukan jika ada permintaan		
9	Proses restore database dan aplikasi didokumentasikan oleh Administrator Sistem LPSE dalam bentuk berita acara pelaksanaan restore yang ditandatanganioleh unit – unit terkait (pemohon, pelaksana, dan pimpinannya)		
10	Selesai		

KEPALA LPSE

Drs. Aderi
NIP.19660421 199403 1013

LPSE KABUPATEN BANGKA TENGAH
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

STANDARD 11

PENGELOLAAN LOG

LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE)

BANGKA TENGAH

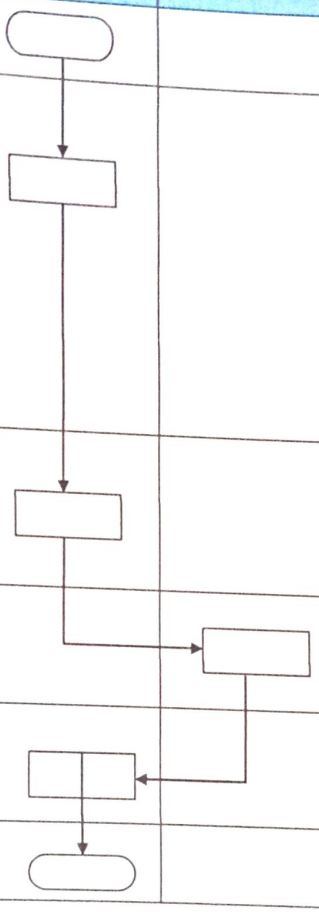
2017

Daftar Isi

1. Pengelolaan Log LPSE..... 3

1. Pengelolaan Log LPSE

No	Aktifitas	Administrator Sistem	Kepala LPSE
1	Mulai		
2	Administrator Sistem LPSE mengaktifkan log pada OS server serta mengaturnya untuk dapat menyimpan log sesuai dengan waktu yang ditentukan. Jika kapasitas penyimpanan server tidak memadai dapat dipindahkan ke media backup lain.		
3	Administrator Sistem LPSE melakukan analisa terhadap log tersebut setiap periode tertentu atau pada saat diperlukan		
4	Administrator Sistem LPSE melaporkan hasil analisa log kepada Kepala LPSE		
5	Administrator Sistem LPSE melaksanakan tindaklanjut apabila diperlukan		
6	Selesai		



KEPALA LPSE

Drs. Aderi
NIP.19660421 199403 1013

LPSE KABUPATEN BANGKA TENGAH
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

STANDARD OPERATING PROCEDURE

PENANGANAN KONDISI DARURAT DAN RENCANA KELANGSUNGAN LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE)

BANGKA TENGAH

2016

Daftar Isi

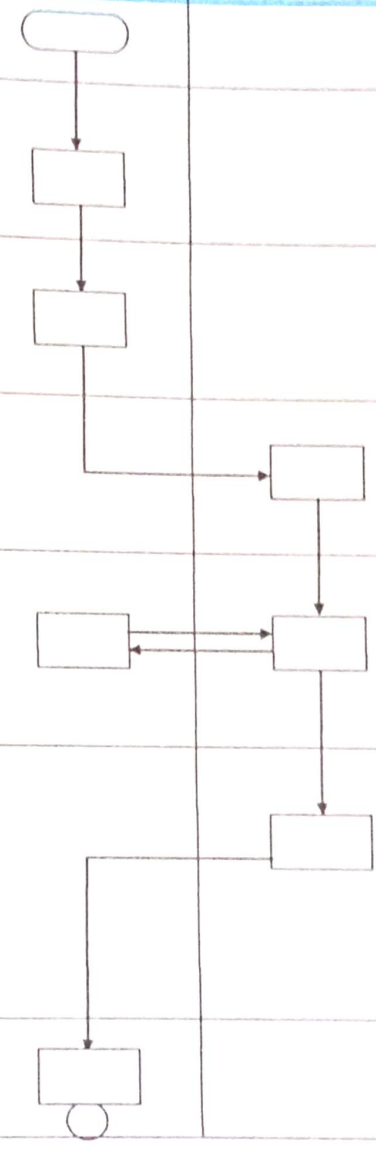
Daftar Istilah 3
1. Rencana Kelangsungan Layanan 4
2. Intruksi Kerja Tanggap Darurat 6

Daftar Istilah

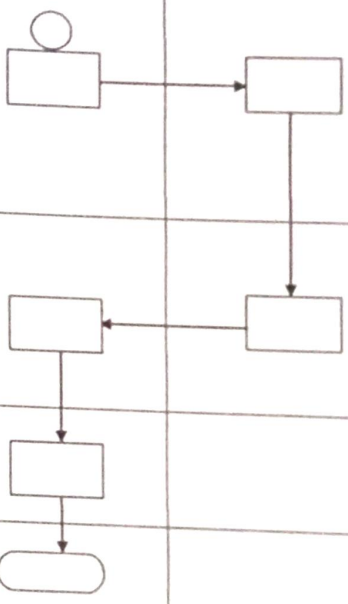
1. **Kondisi darurat** adalah: keadaan dimana terjadi gangguan ataupun bencana yang menyebabkan ketidaktersediaan layanan LPSE maupun sarana pendukungnya. Kondisi darurat tersebut di akibat kan oleh ancaman atas hal-hal sebagai berikut:
    a. **Ancaman alam** (***Natural threat***) seperti : Gempa, angin topan, banjir, kebakaran, letusan gunung berapi, tsunami, pandemik penyakit dan hal-hal lain yang bukan merupakan buatan manusia.
    b. **Ancaman buatan** (***man made threat***) seperti : terorisme, bom, demo/mogok, virus komputer, listrik padam, sabotase dan hal-hal yang merupakan buatan atau di akibat kan manusia secara langsung.
2. **DRC** (***Disaster Recovery Center***) adalah lokasi tempat sementara yang berfungsi sebagai cadangan jika lokasi utama tidak dapat berfungsi akibat adanya keadaan darurat atau bencana. DRC ini dapat berupa sewa tempat/ lokasi untuk meletakan perangkat layanan LPSE baik yang diselenggarakan langsung oleh LPSE ataupun pihak ketiga.

1. Prosedur Penanganan Kondisi Darurat

No	Aktifitas	Koordinator Kelangsungan Layanan	Tim Kelangsungan Layanan
1	Mulai		
2	Koordinator Kelangsungan Layanan menerima laporan adanya keadaan darurat/bencana (bisa dalam bentuk lisan atau tulisan)		
3	Koordinator Kelangsungan Layanan menganalisis laporan keadaan darurat dan mengumumkan jika benar terjadi kondisi darurat		
4	Koordinator Kelangsungan Layanan LPSE memerintahkan tim Kelangsungan Layanan untuk melakukan pemulihan layanan		
5	Tim Kelangsungan Layanan melakukan asesmen kerusakan yang terjadi dan berkoordinasi dengan Koordinator Kelangsungan Layanan untuk kelanjutan layanan.		
6	Tim Kelangsungan Layanan mengambil tindakan sesuai dengan instruksi kerja untuk pemulihan sesuai dengan kondisi yang dihadapi di lapangan, termasuk jika di perlukan pemindahan lokasi layanan ke lokasi alternative (DRC)		
7	Tim Kelangsungan Layanan memberikan laporan hasil pemulihan kepada Koordinator Kelangsungan		



LPSE

	Layanan		
8	Setelah kondisi kembali normal, Koordinator Kelangsungan Layanan menyampaikan dan memerintahkan Tim Kelangsungan Layanan untuk melakukan pengembalian dari kondisi darurat		
9	Tim Kelangsungan Layanan melakukan analisis terhadap kegiatan yang telah dilaksanakan selama kegiatan kondisi darurat, kemudian melaporkan kepada Koordinator Kelangsungan Layanan		
10	Koordinator Kelangsungan Layanan LPSE mengumumkan dan menutup keadaan kondisi darurat .		
11	Selesai		

KEPALA LPSE

Drs. Aderi
NIP.19660421 199403 1013

2. Intruksi Kerja Tanggap Darurat

No.	Kondisi di Luar Normal	Instruksi Kerja
1	Gempa Bumi dengan kekuatan > 8,5 SR terjadi pada data center LPSE	1. Melakukan langkah-langkah penyelamatan jiwa (evakuasi, dsb.)
2	Banjir hingga merendam data center LPSE	1. Melakukan langkah-langkah penyelamatan jiwa (evakuasi, dsb.) 2. Memindahkan sementara layanan ke lokasi alternatif
3	Terjadi kebakaran yang meng akibatkan kerusakan data center LPSE	1. Melakukan langkah-langkah penyelamatan jiwa (evakuasi, dsb.) 2. Melakukan langkah-langkah pemadaman kebakaran 3. Memindahkan sementara layanan ke lokasi aternatif
4	Terjadi kebakaran yang dapat diisolasi (data center LPSE tidak terbakar)	1. Melakukan langkah-langkah pemadaman kebakaran 2. Memastikan data-data pada DRC telah terupdate 3. jika akses ke Data Center terhalang, lakukan *switch-over* operesional layanan ke lokasi alternatif
5	Riot (Demo)	1. Melakukan langkah-langkah penyelamatan jiwa. 2. Memastikan data-data pada DRC telah terupdate 3. jika akses ke Data Center terhalang, lakukan *switch-over* operasional TI ke DRC
6	Wabah penyakit	1. Melakukan langkah-langkah penyelamatan jiwa 2. Memastikan data-data pada DRC telah terupdate
7	Wabah virus komputer	1. Melakukan isolasi penyebaran virus (dengan menutup komunikasi antar LAN/VLAN) 2. Menghentikan proses replikasi data ke DRC 3. Melakukan identifikasi *offline backup* (*tapebackup*) terakhir yang tidak terkena virus.
8	Serangan teroris	1. Melakukan langkah-langkah penyelamatan jiwa 2. Memastikan data-data pada DRC telah terupdate 3. jika akses ke Data Center terhalang, lakukan *switch-over* operasional TI ke DRC

LPSE KABUPATEN BANGKA TENGAH
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

STANDARD OPERATING PROCEDURE

PENGELOLAAN ANGGARAN

LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE)

BANGKA TENGAH

2015

Daftar Istilah

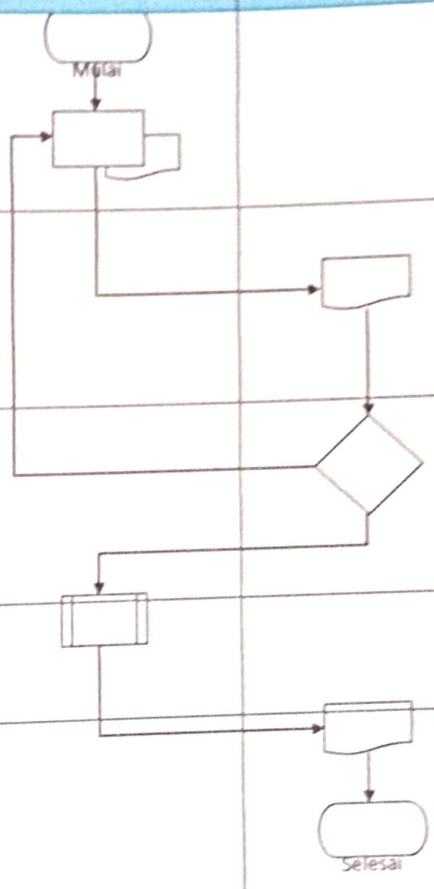
Daftar Istilah 3
1. Prosedur Pengelolaan Anggaran 4
2. Prosedur Pemantauan Realisasi Anggaran 5

Daftar Istilah

1. **Budgeting (penganggaran)** adalah kegiatan perencanaan keuangan yang terdiri dari pembuatan daftar seluruh pengeluaran atau kebutuhan biaya.
2. **Pengguna** adalah individu atau kelompok dalam unit organisasi yang berperan dalam penyelenggaraan layanan, misal: Administrator Sistem LPSE, Unit Verifikasi dan Pendaftaran, dll.
3. **Biaya Layanan** adalah semua biaya yang timbul untuk penyelenggaraan layanan, baik biaya operasional (*operational expenditure*) maupun biaya modal (*capital expenditure*).
4. **Komponen Biaya Layanan** adalah rincian dari pembiayanan untuk penyelenggaraan layanan, yang terdiri dari:
    a. Biaya Operasional (*operational expenditure*), yang meliputi:
        i. Biaya Orang meliputi biaya pegawai dan tenaga kerja yang sifat-nya tetap.
        ii. Biaya *Outsource* yang meliputi rental/lease, advisory, audit, konsultan, dll.
        iii. Biaya Lainnya yaitu biaya pembebanan berupa penggunaan sarana dan prasarana misalnya, biaya listrik, biaya internet, biaya gedung/penggunaan ruangan dan angkutan yang umumnya didapatkan dari pihak ketiga atau pihak-pihak diluar penyelengggara layanan LPSE.
    b. Biaya Modal (*capital expenditure*), yang meliputi:
        i. Biaya sewa/pengadaan hardware yang meliputi biaya server, storage, jaringan dan perangkatnya, *uninterrupted power systems* (UPS), *data center safety & maintenance devices*, komputer dan peralatan penunjang lain.
        ii. Biaya *Software* meliputi biaya lisensi termasuk *operating system, database, business application*, dll.

2. Prosedur Pengelolaan Anggaran

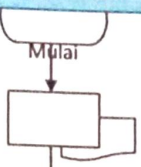
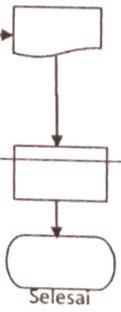
No	Aktifitas	Pengelola Keuangan	Kepala LPSE
1	Pengelola Keuangan melakukan identifikasi kebutuhan dan komponen biaya layanan		
2	Pengelola Keuangan menyerahkan dokumen pembiayaan kepada Kepala LPSE untuk mendapatkan persetujuan		
3	Kepala LPSE menganalisa pembiayaan, jika tidak setuju kembali ke nomor 1		
4	Pengelola Keuangan melakukan pemantauan realisasi anggaran sesuai dengan perencanaan		
5	Pengelola Keuangan melaporkan hasil pemantauan realisasi anggaran kepada Kepala LPSE		



KEPALA LPSE

Drs. Aderi
NIP.19660421 199403 1013

2. Prosedur Pengelolaan Penggunaan Anggaran

No	Aktifitas	Pengelola Pemasok	Pengelola Keuangan
1	Pengelola Pemasok mencatat setiap anggaran yang digunakan sesuai dengan kebutuhan pengguna		
2	Pengelola Pemasok menyerahkan laporan penggunaan anggaran kepada Administrator Keuangan		
3	Administrator Keuangan memperbaharui catatan penggunaan anggaran, termasuk di dalamnya perkiraan kecukupan anggaran layanan		

KEPALA LPSE

Drs. Aderi
NIP.19660421 199403 1013

LPSE KABUPATEN BANGKA TENGAH
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

STANDARD OPERATING PROCEDURE

PENGELOLAAN PENDUKUNG LAYANAN

LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE)

BANGKA TENGAH

2016

Daftar Isi

Daftar Istilah 3
1. Prosedur Usulan Pengadaan 4
2. Prosedur Pengelolaan Pendukung Layanan 5
3. Prosedur Pemantauan Kinerja Pendukung Layanan 6

Daftar Istilah

1. **Pengguna** adalah individu atau kelompok dalam unit organisasi yang berperan dalam penyelenggaraan layanan, misal: Administrator Sistem LPSE, Unit Verifikasi dan Pendaftaran, dll.
2. **Organisasi** adalah Layanan Pengadaan Secara Elektronik.

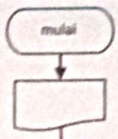
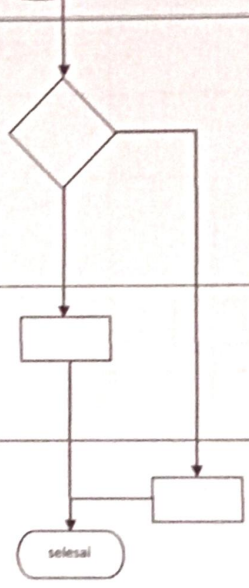
1. Prosedur Usulan Pengadaan

No	Aktifitas	Pengguna	Pengelola Pendukung Layanan
1	Pengguna membuat "Deskripsi Kebutuhan pengguna" (User Requirements) yang sesuai dengan kebutuhan.	mulai	
2	Pengguna menyampaikan "Deskripsi Kebutuhan Pengguna" ke Pengelola Pendukung Layanan.		
3	Pengelola Pendukung Layanan memastikan apakah permintaan/kebutuhan tersebut sudah dimiliki (sudah ada sebelumnya) a. Jika "tersedia", lanjut ke langkah 8 b. Jika "Tidak Tersedia", lanjut ke langkah 4		
4	Pengelola Pendukung Layanan memastikan anggaran untuk kebutuhan tersebut telah disetujui dan menyusun KAK berdasarkan "Deskripsi Kebutuhan Pengguna".		
5	Pengelola Pendukung Layanan mengirimkan dokumen KAK kepada Pengguna untuk diperiksa.		
6	Pengguna memeriksa dan memperbaiki dokumen KAK jika terdapat kesalahan sebelum dijadikan usulan pengadaan.		
7	Pengelola Pendukung Layanan mengajukan usulan pengadaan.		selesai
8	Pengelola Pendukung Layanan menyarankan untuk menggunakan barang/jasa yang sudah ada atau merumuskan spesifikasi teknis yang setara atau sesuai dengan barang/jasa yang sudah ada.	selesai	

KEPALA LPSE

Drs. Aderi
NIP.19660421 199403 1013

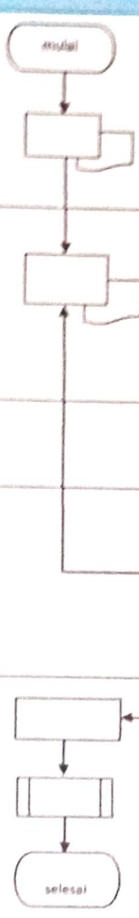
2. Prosedur Pengelolaan Pendukung Layanan

No	Aktifitas	Pengelola Pendukung Layanan
1	Pengelola Pendukung Layanan mendapatkan nama Pendukung Layanan setelah proses pengadaan selesai.	
2	Pengelola Pendukung Layanan memeriksa daftar suplier: a. Jika nama Pendukung Layanan "tidak" terdapat dalam daftar Pendukung Layanan, lanjut langkah 3 b. Jika nama Pendukung Layanan sudah ada pada daftar, lanjut langkah 4	
3	Pengelola Pendukung Layanan memasukkan data Pendukung Layanan baru ke dalam daftar Pendukung Layanan	
4	Pengelola Pendukung Layanan melakukan update data Pendukung Layanan pada daftar supplier dengan disertai berkas pendukug (KAK, Kontrak, NDA, dsb)	

KEPALA LPSE

Drs. Aderi
NIP.19660421 199403 1013

3. Prosedur Pemantauan Kinerja Pendukung Layanan

No	Aktifitas	Pengelola Pendukung Layanan	Kepala LPSE
1	Pengelola Pendukung Layanan memeriksa daftar Pendukung Layanan beserta dokumen pendukung (KAK, Kontrak,NDAdsb) secara periodik		
2	Pengelola Pendukung Layanan melakukan evaluasi Pendukung Layanan, dengan mengisikan Lembar Evaluasi Pendukung Layanan, dan memberikan hasil evaluasi kepada Kepala LPSE		
3.	Kepala LPSE menerima hasil evaluasi kepada Kepala LPSE		
4	Kepala LPSE memberikan persetujuan terhadap hasil evaluasi (lanjut ke langkah 5) atau meminta evaluasi ulang pada Pengelola Pendukung Layanan (kembali ke langkah 2)		
5	Pengelola Pendukung Layanan mendokumentasikan hasil evaluasi, serta melakukan aktivitas usulan pengadaan bila hasil dari evaluasi menyatakan perlu pergantian atau perpanjangan kontrak Pendukung Layanan.		

KEPALA LPSE

Drs. Aderi
NIP.19660421 199403 1013

LPSE KABUPATEN BANGKA TENGAH
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

STANDARD 15

STANDARD OPERATING PROCEDURE PENGELOLAAN HUBUNGAN DENGAN PENGGUNA LAYANAN LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE)

JAKARTA

2017

Daftar Isi

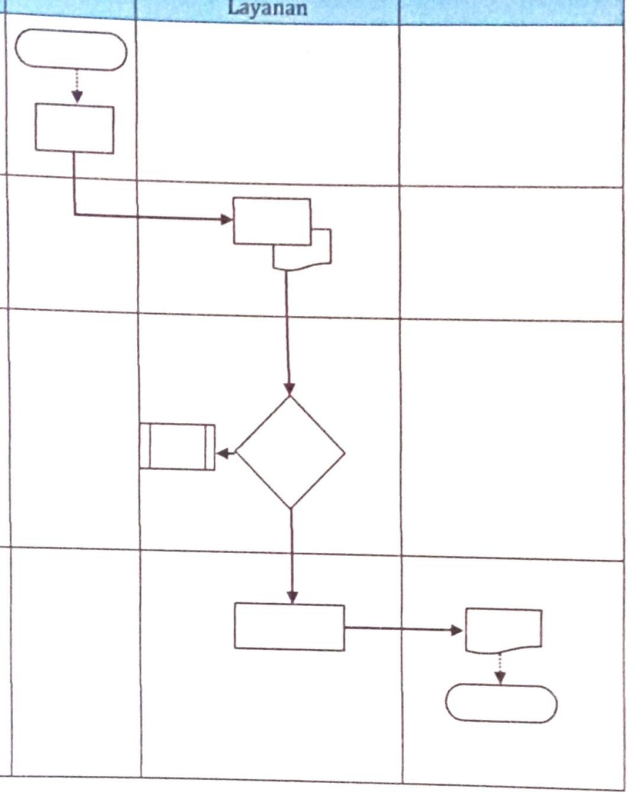
[illegible]
1. [illegible]
2. [illegible]

DaftarIstilah

1. **Pengguna** adalah individu atau kelompok yang menggunakan layanan LPSE
2. **Major** adalah perubahan yang berdampak besar pada layanan LPSE

1. Prosedur Permintaan Peningkatan Layanan

No	Aktifitas	Pengguna	Pengelola Hubungan dengan Pengguna Layanan	Kepala LPSE
1	Pengguna melaporkan permintaan peningkatan layanan ataupun perubahan yang bersifat major kepada Pengelola Hubungan Pengguna Layanan.			
2	Pengelola Hubungan Pengguna Layanan mencatatkan permintaan dalam Form Permintaan Peningkatan Layanan			
3	Pengelola Hubungan Pengguna Layanan memeriksa apakah permintaan tersebut major: a. Jika "Tidak", dilanjutkan ke SOP Pengelolaan Permasalahan b. Jika "Ya", lanjut ke langkah 4			
4	Pengelola Hubungan Pengguna Layanan menampung permintaan dan dilaporkan kepada Kepala LPSE untuk tindak lanjut.			

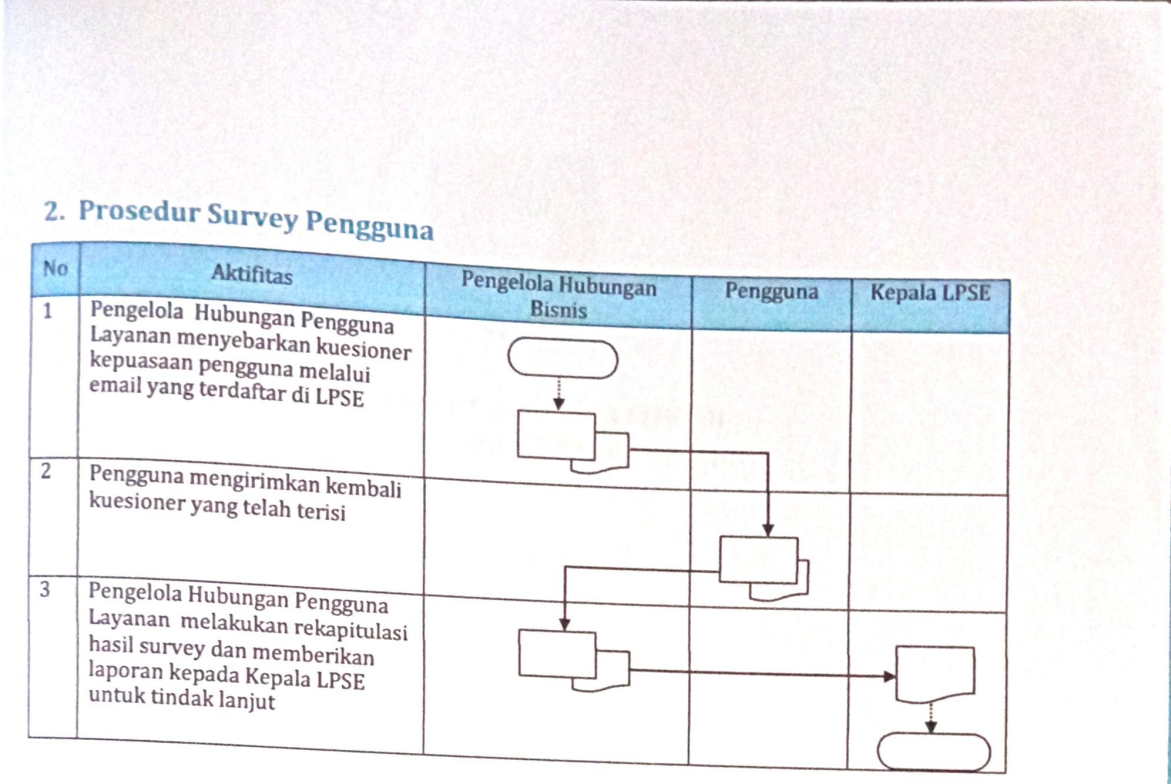


KEPALA LPSE

Drs. Aderi
NIP.19660421 199403 1013

2. Prosedur Survey Pengguna

No	Aktifitas	Pengelola Hubungan Bisnis	Pengguna	Kepala LPSE
1	Pengelola Hubungan Pengguna Layanan menyebarkan kuesioner kepuasaan pengguna melalui email yang terdaftar di LPSE			
2	Pengguna mengirimkan kembali kuesioner yang telah terisi			
3	Pengelola Hubungan Pengguna Layanan melakukan rekapitulasi hasil survey dan memberikan laporan kepada Kepala LPSE untuk tindak lanjut			



KEPALA LPSE

Drs. Aderi
NIP.19660421 199403 1013

LPSE KABUPATEN BANGKA TENGAH
PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

STANDARD 17

STANDAR OPERATING PROSEDUR

PENILAIAN INTERNAL STANDAR

LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE)

BANGKA TENGAH

2017

Daftar Isi

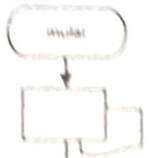
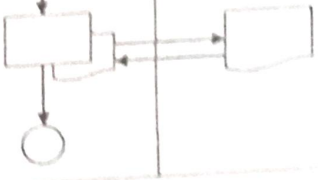
Daftar Istilah 3

1. Standar Operating Prosedur Penilaian Internal Standar LPSE 4

Daftar Istilah

1. **Penilaian Internal Standar LPSE** adalah penilaian secara sistematik, terencana dan terdokumentasi yang dilakukan oleh pihak internal organisasi terhadap organisasi itu sendiri, untuk melihat tingkat kesesuaian dan keefektifan implementasi Standar LPSE yang diterapkan.
2. **Program Penilaian Standar LPSE** adalah rencana tahunan terkait dengan penilaian internal implementasi Standar LPSE yang memuat diantaranya:
   i. Maksud dan Tujuan penilaian;
   ii. Daftar periksa umum;
   iii. Jadwal Penilaian;
3. **Pihak-pihak terkait dengan penilaian** adalah unit dalam organisasi yang memiliki proses atau obyek yang akan dinilai dalam penilaian.
4. **Ketidaksesuaian** atau **Temuan** adalah Keadaan di mana kriteria standar/penilaian tidak dapat terpenuhi.
5. **Daftar Periksa** adalah daftar yang dibuat oleh penilai yang berisi poin-poin yang masuk dalam penilaian.

. Standar Operating Prosedur Penilaian Internal Standar LPSE

No	Aktifitas	Perwakilan Pengelola LPSE	Penilai	Pihak-pihak terkait dengan penilaian
1	Perwakilan pengelola LPSE membuat Program Penilaian Standar LPSE			
2	Penilai menyiapkan penilaian sesuai dengan Program Penilaian Standar LPSE, diantaranya: a. penyiapan daftar periksa; b. penyusunan jadwal; c. konfirmasi jadwal dengan pihak-pihak yang terkait dengan penilaian; d. penyiapan template/format dokumen untuk pencatatan temuan, laporan penilaian, dll.			
3	Penilai mengadakan rapat penilaian dengan pihak-pihak yang terkait dengan penilaian dan mencatat hasil penilaian			
4	Penilai melengkapi permintaan tindakan perbaikan pada catatan jika ditemukan ketidaksesuaian, kemudian catatan			

	ditandatangani oleh penilai dan pihak-pihak yang terkait dengan penilaian	
5	Penilai menggunakan catatan hasil penilaian kemudian diserahkan kepada Perwakilan Pengelola LPSE dan pihak- pihak yang terkait dengan penilaian	
6	Pihak-pihak yang terkait dengan penilaian melaksanakan tindakan perbaikan jika ditemukan ketidaksesuaian.	
7	Penilai mengawasi penyelesaian perbaikan dan memutakhirkan status perbaikan pada catatan hasil penilaian.	
8	Jika perbaikan sudah selesai, penilai menyelesaikan (finalisasi) catatan hasil penilaian, membuat laporan dan menyerahkan kepada Perwakilan Pengelola LPSE	
9	Perwakilan Pengelola LPSE menyimpan laporan beserta catatan penilaian dan lampiran-lampirannya.	selesai

KEPALA LPSE

Drs. Aderi
NIP.19660421 199403 1013