



LKPP

Lembaga Kebijakan
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

**LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH
REPUBLIK INDONESIA**

**KEPUTUSAN
DEPUTI BIDANG HUKUM DAN PENYELESAIAN SANGGAH
LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH
NOMOR 25 TAHUN 2015
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
ADVOKASI DAN PENYELESAIAN SANGGAH WILAYAH I**

DEPUTI BIDANG HUKUM DAN PENYELESAIAN SANGGAH

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap institusi penyelenggara pelayanan publik baik yang melaksanakan pelayanan langsung maupun pelayanan tidak langsung, untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan dan akuntabel, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan, maka perlu standar pelayanan untuk jenis pelayanan fasilitasi pelatihan pengadaan barang/jasa dengan Keputusan Deputi Bidang Hukum dan Penyelesaian Sanggah Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Presiden No. 106 Tahun 2007 Tentang Lembaga

Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah beserta perubahannya;

3. Peraturan Presiden No. 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah beserta perubahannya;
4. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 3 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);

MEMUTUSKAN

Menetapkan : **KEPUTUSAN DEPUTI BIDANG HUKUM DAN PENYELESAIAN SANGGAH LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN ADVOKASI DAN PENYELESAIAN SANGGAH WILAYAH I**

Pasal 1

Penetapan Standar Pelayanan Advokasi dan Penyelesaian SanggaH pada Direktorat Advokasi dan Penyelesaian SanggaH Wilayah I

Pasal 2

Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam lampiran Keputusan ini merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yaitu pemberian bimbingan teknis, advokasi dan bantuan hukum yang meliputi:

- a. Pelayanan melalui Tatap Muka;
- b. Pelayanan melalui Web;
- c. Pelayanan melalui Surat;
- d. Pelayanan melalui Telepon;
- e. Pelayanan Pendampingan;

f. Pelayanan Bimbingan Teknis.

Pasal 3

Standar pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh Direktorat Advokasi dan Penyelesaian Sanggah Wilayah I dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan fasilitasi Pelatihan Pengadaan Barang/ Jasa.

Pasal 4

Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 10 September 2015

**DEPUTI BIDANG HUKUM
DAN PENYELESAIAN
SANGGAH
LEMBAGA KEBIJAKAN
PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH**



Ikak Gayuh Patriastomo

**LAMPIRAN : KEPUTUSAN DEPUTI BIDANG HUKUM
DAN PENYELESAIAN SANGGAH
LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN
BARANG/JASA PEMERINTAH TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
ADVOKASI DAN PENYELESAIAN
SANGGAH WILAYAH I**

NOMOR : 25 TAHUN 2015

TANGGAL : 10 September 2015

**DOKUMEN STANDAR PELAYANAN
ADVOKASI DAN PENYELESAIAN SANGGAH WILAYAH I**

A. PENDAHULUAN

1. Visi

Memberikan layanan advokasi dan penyelesaian sengketa yang kredibel.

2. Misi

- a. Memberikan layanan advokasi yang cepat dan tepat;
- b. Memberikan layanan penyelesaian sengketa yang berkeadilan;
- c. Mendorong kemitraan dengan pemangku kepentingan dalam penyelenggaraan pengadaan barang/jasa;
- d. Menyediakan layanan yang berbasis teknologi informasi komunikasi.

3. Motto Pelayanan

Cepat, Adil, Responsif, Efektif (CARE)

4. Tugas dan Fungsi

a. Tugas :

Direktorat Advokasi dan Penyelesaian Sengketa Wilayah I mempunyai tugas memberikan bimbingan teknis, konsultasi, penyelesaian sengketa, dan penanganan pengaduan dalam proses pengadaan di Wilayah I.

b. Fungsi :

- 1) pemberian bimbingan teknis dan konsultasi dalam rangka pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah di Wilayah I;
- 2) pelaksanaan penyelesaian sengketa dan penanganan pengaduan di Wilayah I;
- 3) pemberian pendapat, rekomendasi, dan tindakan koreksi kepada para pengelola pengadaan yang sedang atau akan melakukan proses Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah di Wilayah I;
- 4) pengembangan sistem advokasi dan penyelesaian sengketa di wilayah I; dan
- 5) pemantauan dan evaluasi atas hasil bimbingan teknis, konsultasi, dan penyelesaian sengketa.

5. Maklumat

Kami berupaya dengan sungguh-sungguh untuk senantiasa memberikan pelayanan berupa bimbingan teknis, advokasi, pemberian pendapat, pendampingan, rekomendasi dan koreksi pengadaan barang/jasa secara profesional, akurat dan bertanggung jawab.

6. Jenis-Jenis Pelayanan

Direktorat Advokasi dan Penyelesaian Sengketa Wilayah I memiliki pelayanan Advokasi dan Penyelesaian Sengketa yang terdiri dari :

- g. Pelayanan melalui Tatap Muka;
- h. Pelayanan melalui Web;
- i. Pelayanan melalui Surat;
- j. Pelayanan melalui Telepon;
- k. Pelayanan Pendampingan;
- l. Pelayanan Bimbingan Teknis.

B. STANDAR PELAYANAN

1. Pelayanan Advokasi dan Penyelesaian Sengketa Melalui Tatap Muka

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Jenis Pelayanan	Pelayanan Advokasi dan Penyelesaian Sengketa Melalui Tatap Muka

2	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dan Perubahannya; b. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; c. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 3 Tahun 2015.
3	Persyaratan Pelayanan	Memiliki akun pada aplikasi konsultasi.lkpp.go.id
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>bagi yang belum memiliki user id di portal konsultasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna Layanan melakukan registrasi di konsultasi.lkpp.go.id b. setelah registrasi, Pengguna Layanan melakukan verifikasi di e-mail yang didaftarkan. <p>Bagi yang sudah memiliki user id portal konsultasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna Layanan mengisi formulir pelayanan yang terdapat didalam sistem pelayanan konsultasi LKPP (konsultasi.lkpp.go.id). b. Sekretariat pelayanan menerima dan mengirimkan formulir pelayanan yang terdapat didalam sistem pelayanan konsultasi LKPP (konsultasi.lkpp.go.id) kepada Petugas Pelayanan. c. Petugas Pelayanan menerima dan menelaah formulir pelayanan dan menemui pihak terkait. d. Petugas Pelayanan memberikan saran, pendapat dan rekomendasi terhadap permasalahan yang disampaikan kepada Pengguna Layanan. e. Pengguna Layanan menerima saran, pendapat dan rekomendasi.
5	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 1 (satu) jam
6	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya

7	Produk Pelayanan	Penjelasan, Pendapat, rekomendasi dan tindakan koreksi dalam proses pengadaan barang/jasa
8	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Aplikasi, Internet
9	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki kompetensi di bidang pengadaan barang/jasa; b. Memiliki kompetensi dalam penggunaan aplikasi berbasis web; c. Memiliki kompetensi dalam pemberian pelayanan.
10	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

2. Pelayanan Advokasi dan Penyelesaian Sengketa Melalui Web

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Jenis Pelayanan	Pelayanan Advokasi dan Penyelesaian Sengketa Melalui Web
2	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dan Perubahannya; b. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; c. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 3 Tahun 2015.
3	Persyaratan Pelayanan	a. Memiliki alamat e-mail b. Memiliki tanda pengenal (KTP/SIM/Paspor) c. Memiliki no telepon/hp
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	bagi yang belum memiliki user id di portal konsultasi: a. Pengguna Layanan melakukan registrasi di konsultasi.lkpp.go.id

		<p>b. Setelah registrasi, Pengguna Layanan melakukan verifikasi di e-mail yang didaftarkan.</p> <p>Bagi yang sudah memiliki user id portal konsultasi:</p> <p>a. Pengguna Layanan menulis dan mengirim permasalahan ke dalam sistem pelayanan konsultasi LKPP (konsultasi.lkpp.go.id).</p> <p>b. Sekretariat pelayanan menerima dan mengirimkan permasalahan yang dikirimkan oleh Pengguna Layanan pada Sistem pelayanan konsultasi LKPP (konsultasi.lkpp.go.id) kepada <i>Drafter</i>.</p> <p>c. <i>Drafter</i> membuka sistem pelayanan konsultasi LKPP (konsultasi.lkpp.go.id), membaca pertanyaan sesuai kategori kewenangannya masing-masing dan membuat konsep jawaban sesuai dengan permasalahan yang disampaikan kemudian mengirimkan konsep jawaban kepada <i>Sender</i>.</p> <p>d. <i>Sender</i> memeriksa, dan mengkoreksi konsep jawaban kemudian mengirimkan kepada Pengguna Layanan melalui sistem pelayanan konsultasi LKPP (konsultasi.lkpp.go.id).</p>
5	Jangka Waktu Penyelesaian	3 (tiga) hari kerja
6	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya
7	Produk Pelayanan	Penjelasan, Pendapat, rekomendasi dan tindakan koreksi dalam proses pengadaan barang/jasa
8	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Aplikasi, Internet
9	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memiliki kompetensi di bidang pengadaan barang/jasa;</p> <p>b. Memiliki kompetensi dalam penggunaan aplikasi berbasis web.</p>

10	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayananan.
----	----------------------------	--

3. Pelayanan Advokasi dan Penyelesaian Sengketa Melalui Surat

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Jenis Pelayanan	Pelayanan Advokasi dan Penyelesaian Sengketa Melalui Surat
2	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dan Perubahannya; b. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; c. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 3 Tahun 2015
3	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat harus memiliki kop surat bagi instansi/badan hukum b. Surat harus ditandatangani c. Surat harus memiliki dicap/stempel bagi instansi/badan hukum
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan menyampaikan surat resmi kepada Kepala LKPP atau Deputi Bidang Hukum dan Penyelesaian Sengketa. b. Kepala LKPP mendisposisikan surat permohonan kepada Deputi Bidang Hukum dan Penyelesaian Sengketa. c. Deputi menelaah surat permohonan yang berisi informasi tentang tujuan, jenis bantuan, sifat, permasalahan serta lampiran surat, kemudian memberikan arahan dan mendisposikannya kepada Direktur. d. Direktur menerima disposisi dan mempelajari arahan Deputi, serta memberi petunjuk mengenai permohonan tersebut dan mendisposisikan kepada Kepala Subdirektorat. e. Kepala Subdirektorat menerima, meneliti surat

		<p>permohonan, serta memerintahkan Kepala Seksi untuk menyusun telaahan.</p> <p>f. Kepala Seksi menerima disposisi Kepala Subdirektorat serta membuat telaahan kemudian mendisposisikan kepada Staf untuk mengumpulkan bahan referensi.</p> <p>g. Staf Menerima disposisi Kepala Seksi serta mengumpulkan bahan referensi untuk konsep jawaban dan menyampaikan kepada Kepala Seksi.</p> <p>h. Kepala Seksi menerima bahan referensi serta membuat konsep surat jawaban kemudian menyampaikan kepada Kepala Subdirektorat.</p> <p>i. Kepala Subdirektorat menerima dan mengoreksi konsep surat jawaban kemudian menyampaikan kepada Direktur.</p> <p>j. Direktur menerima dan mengoreksi konsep surat jawaban kemudian menyampaikan kepada Deputi.</p> <p>k. Deputi menerima, mengoreksi konsep surat jawaban serta menandatangani.</p> <p>l. Surat yang sudah ditandatangani dikirimkan kepada Pengguna Layanan melalui media pengiriman surat (POS).</p>
5	Jangka Waktu Penyelesaian	5 (lima) hari kerja setelah surat diterima oleh Direktur Advokasi dan Penyelesaian Sanggah
6	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya
7	Produk Pelayanan	Penjelasan, Pendapat, rekomendasi dan tindakan koreksi dalam proses pengadaan barang/jasa
8	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Aplikasi, internet, faksimili, jasa pengiriman
9	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memiliki kompetensi di bidang pengadaan barang/jasa;</p> <p>b. Memiliki kompetensi di bidang tata naskah kedinasan.</p>

10	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayananan.
----	----------------------------	--

4. Pelayanan Advokasi dan Penyelesaian Sengketa Melalui Telepon

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Jenis Pelayanan	Pelayanan Advokasi dan Penyelesaian Sengketa Melalui Telepon
2	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dan Perubahannya; b. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; c. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 3 Tahun 2015.
3	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki no telepon/hp
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna Layanan menghubungi melalui <i>Call Centre</i> untuk berkonsultasi atas permasalahan pengadaan barang/jasa. b. Petugas <i>Call Centre</i> menerima dan menanyakan identitas pengguna dan permasalahan yang ingin disampaikan sambil menggali informasi lebih lengkap dan rinci terkait permasalahan. c. Petugas <i>Call Centre</i> meneruskan telepon dari Pengguna Layanan kepada Petugas Pelayanan d. Petugas Pelayanan memberikan Penjelasan, Pendapat, rekomendasi dan tindakan koreksi dalam proses pengadaan barang/jasa terhadap permasalahan yang disampaikan kepada Pengguna Layanan. e. Pengguna Layanan menerima saran, pendapat dan rekomendasi.

5	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 1 (satu) jam
6	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya
7	Produk Pelayanan	Penjelasan, Pendapat, rekomendasi dan tindakan koreksi dalam proses pengadaan barang/jasa
8	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Aplikasi Call Centre, Internet, Telepon
9	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki kompetensi di bidang pengadaan barang/jasa; b. Memiliki kompetensi dalam penggunaan aplikasi berbasis web; c. Memiliki kompetensi dalam pemberian pelayanan.
10	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

5. Pelayanan Pendampingan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Jenis Pelayanan	Pelayanan Pendampingan
2	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dan Perubahannya; b. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; c. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 3 Tahun 2015.
3	Persyaratan Pelayanan	a. Mengajukan surat permohonan pendampingan; b. Mengisi Formulir permintaan pendampingan.

4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengajukan surat permintaan dan formulir permohonan pendampingan; b. Kepala LKPP mendisposisikan surat permohonan kepada Deputi Bidang Hukum dan Penyelesaian Sanggah; c. Deputi menerima disposisi surat dan formulir permohonan pendampingan, kemudian memberikan arahan dan mendisposisikannya kepada Direktur. d. Direktur menerima surat dan formulir permohonan pendampingan, kemudian memberikan arahan dan mendisposisikannya kepada Kepala Subdirektorat; e. Kepala Subdirektorat menerima disposisi serta mempelajari surat dan formulir permohonan pendampingan, dan mendisposisikannya kepada Kepala Seksi; f. Kepala Seksi menerima disposisi serta menelaah surat dan formulir permohonan pendampingan. Kemudian meminta staf menghubungi pemohon untuk mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai pekerjaan yang akan didampingi; g. Staf menghubungi pemohon untuk mendapatkan informasi lebih lanjut mengenai pekerjaan yang akan didampingi, lalu memberikan informasi pendampingan kepada Kepala Seksi; h. Kepala Seksi menerima informasi dan menyusun tim pendampingan serta menyampaikan kepada Kepala Subdirektorat; i. Kepala Subdirektorat menerima tim pendampingan yang disusun oleh Kepala Seksi dan mengusulkan tim pendampingan kepada Direktur; j. Direktur menerima dan menetapkan tim pendampingan serta meminta tim pendampingan untuk melaksanakan tugasnya; k. Tim pendampingan menerima penugasan dari Direktur dan melaksanakan pendampingan serta melakukan pelaporan. Kemudian tim pendampingan membuat laporan mengenai pekerjaan yang sudah didampingi.
5	Jangka Waktu Penyelesaian	Disesuaikan dengan kebutuhan dalam pelaksanaan pendampingan
6	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya

7	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendampingan selama proses perencanaan dan pelaksanaan swakelola; 2. Pendampingan selama proses perencanaan dan pemilihan penyedia dalam pengadaan barang/jasa
8	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Perjalanan dinas b. Rapat c. Honor personil/tim yang melaksanakan pendampingan
9	Kompetensi Pelaksana	Memiliki kompetensi di bidang pengadaan barang/jasa;
10	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

6. Pelayanan Bimbingan Teknis

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Jenis Pelayanan	Pelayanan Bimbingan Teknis
2	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dan Perubahannya; b. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; c. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 3 Tahun 2015.
3	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Mengajukan surat permohonan bimbingan teknis b. Mengisi Formulir permintaan bimbingan teknis

4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengajukan surat permohonan dan formulir permintaan bimbingan teknis; b. Kepala LKPP mendisposisikan surat permohonan kepada Deputi Bidang Hukum dan Penyelesaian Sanggah; c. Deputi menerima disposisi surat dan formulir permohonan bimbingan teknis, kemudian memberikan arahan dan mendisposisikannya kepada Direktur. d. Direktur menerima surat dan formulir permohonan bimbingan teknis, kemudian memberikan arahan dan mendisposisikannya kepada Kepala Subdirektorat; e. Kepala Subdirektorat menerima disposisi serta mempelajari surat dan formulir permohonan bimbingan teknis, dan mendisposisikannya kepada Kepala Seksi; f. Kepala Seksi menerima disposisi serta menelaah surat dan formulir permohonan pendampingan. Kemudian menugaskan staf agar membuat jadwal pelaksanaan serta berkoordinasi dengan instansi pemohon; g. Staf menerima disposisi kemudian melakukan koordinasi dengan instansi pemohon, lalu memberikan jadwal pelaksanaan kepada Kepala Seksi; h. Kepala Seksi menerima dan mempelajari jadwal pelaksanaan serta memberikan usulan nama narasumber dan staf pendamping untuk pelaksanaan bimbingan teknis kepada Kepala Subdirektorat; i. Kepala Subdirektorat menerima dan mempelajari jadwal pelaksanaan serta memberikan usulan nama narasumber dan staf pendamping pelaksana bimbingan teknis kepada Direktur untuk ditetapkan; j. Direktur menerima dan menetapkan pelaksana bimbingan teknis serta memberikan surat tugas kepada pelaksana bimbingan teknis untuk melaksanakan tugasnya; k. Pelaksana bimbingan teknis menerima penugasan dari Direktur dan melaksanakan bimbingan teknis; l. Pelaksana bimbingan teknis membuat laporan.
5	Jangka Waktu Penyelesaian	4 (empat) hari
6	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> a. Biaya ditanggung LKPP; b. Biaya ditanggung Instansi Pemohon.

7	Produk Pelayanan	Saran, pendapat, rekomendasi dalam penyelesaian sengkah dan permasalahan hukum lainnya di bidang pengadaan barang/jasa pemerintah
8	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Penggandaan materi untuk peserta; b. Konsumsi.
9	Kompetensi Pelaksana	Memiliki kompetensi di bidang pengadaan barang/jasa;
10	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayananan.