

LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN
KEPALA LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH
NOMOR 181 TAHUN 2020

TENTANG
STANDAR PELAYANAN
DI LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH

KEPALA LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam melaksanakan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan Pemerintah yang baik, penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
 - b. bahwa guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, diperlukan penyempurnaan terhadap Standar Pelayanan di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah tentang Standar Pelayanan di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
 5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 6. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 314);
 7. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
10. Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 333);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
12. Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1035);
13. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1172);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH.

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Setiap Unit Organisasi di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya wajib mengacu pada Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU.
- KETIGA : Pimpinan Unit Organisasi di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah melakukan pengawasan atas penerapan Standar Pelayanan di unit organisasinya.
- KEEMPAT : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 163 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dan Keputusan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 233 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 1 Oktober 2020

KEPALA LEMBAGA KEBIJAKAN
PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH,

ttd

RONI DWI SUSANTO

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA LEMBAGA
KEBIJAKAN PENGADAAN
BARANG/ JASA PEMERINTAH
TENTANG STANDAR PELAYANAN
DI LEMBAGA KEBIJAKAN
PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH

NOMOR : 181 TAHUN 2020

TANGGAL : 1 Oktober 2020

MAKLUMAT PELAYANAN

Kami siap memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, dan apabila kami tidak memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang ditetapkan, kami siap menerima sanksi sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.

JENIS PELAYANAN

No	Pelayanan Publik	Bentuk Layanan
1	Pelayanan Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PID) melalui <i>desk</i> layanan	PID dan Audiensi
2	Pelayanan Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PID) melalui <i>Website</i>	
3	Fasilitasi Pelayanan Audiensi dan Kunjungan Kerja di LKPP	
4	Pelayanan Penafsiran Peraturan Perundang-Undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	Konsultasi dan Pendampingan
5	Pelayanan konsultasi mengenai Rencana Umum Pengadaan, Monitoring Evaluasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, dan Sanksi Daftar Hitam melalui tatap muka	
6	Pelayanan Konsultasi Rencana Umum Pengadaan, Monitoring dan Evaluasi Pengadaan dan Sanksi	

	Daftar Hitam melalui <i>E-Mail</i> (surat elektronik)	
7	Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Kontrak melalui Surat	
8	Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Kontrak melalui Tatap Muka	
9	Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Kontrak melalui <i>Website</i>	
10	Pelayanan Pemberian Keterangan Ahli	
11	Pelayanan Diseminasi Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum secara Tatap Muka	
12	Pelayanan Diseminasi Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum secara Daring	
13	Pelayanan sosialisasi/bimbingan teknis mengenai Rencana Umum Pengadaan, Monitoring Evaluasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, dan Sanksi Daftar Hitam	
14	Pelayanan Permohonan Sosialisasi/Bimbingan Teknis/Pelatihan mengenai Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE)	Diseminasi/Sosialisasi/ Pelatihan
15	Pelayanan Bimbingan Teknis Layanan Pengadaan Secara Elektronik SPSE dan Bimbingan Teknis Layanan Pengadaan Secara Elektronik <i>Admin System</i> di LKPP	
16	Pelayanan Bimbingan Teknis Standarisasi Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) di LKPP	

17	Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa Tingkat Dasar <i>Blended Learning</i>	
18	Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Bagi Fasilitator Pengadaan Barang/Jasa Tingkat Dasar	
19	Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa di Desa	
20	Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha	
21	Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pembentukan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa	
22	Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Kompetensi Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa Pertama, Muda, dan Madya	
23	Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Okupasi Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran Pengadaan Barang/Jasa, Okupasi Pejabat Pembuat Komitmen, Okupasi Pokja Pemilihan Pengadaan Barang/Jasa, dan Okupasi Pejabat Pengadaan	
24	Pelayanan Dukungan Penggunaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) melalui <i>LPSE Support</i>	
25	Pelayanan Dukungan Penggunaan SPSE melalui datang langsung ke LKPP	Dukungan Aplikasi pengadaan
26	Pelayanan Dukungan Penggunaan SPSE melalui <i>Call Center</i>	
27	Pelayanan Penilaian Daftar Usul Penilaian Angka Kredit (DUPAK) Jabatan Fungsional	Pengembangan Profesi dan Kelembagaan PBJ

	Pengelola Pengadaan Barang/Jasa oleh Tim Penilai Pusat atau Tim Penilai LKPP	
28	Pelayanan Pelaksanaan Penyesuaian/Inpassing Jabatan Fungsional Pengelola Barang/Jasa	
29	Pelayanan Verifikasi Penilaian Mandiri Pengukuran Tingkat Kematangan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa	
30	Pelayanan Permohonan Pembinaan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa	
31	Pelayanan Akreditasi Lembaga Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ)	
32	Pelayanan Sertifikasi Dasar Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	Akreditasi dan Sertifikasi
33	Pelayanan Sertifikasi Kompetensi Pengadaan Barang/Jasa	

**STANDAR PELAYANAN
DI LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH**

**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI (PPID)
DAN AUDIENSI**

1. Pelayanan Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PID) melalui *Desk Layanan*

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Mengisi formulir permohonan informasi publik secara manual dengan melampirkan identitas (Kartu Tanda Penduduk (KTP)/Surat Kuasa/Akta Pendirian).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Prosedur Pelayanan PID melalui <i>Desk Layanan</i> , antara lain: <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi, mengisi formulir permintaan informasi, dengan melampirkan fotokopi identitas pemohon informasi;2. Petugas layanan informasi memberikan Tanda Bukti Penerimaan Permintaan Informasi Publik kepada pemohon informasi publik;3. Petugas memproses permohonan informasi dengan jangka waktu sesuai ketentuan peraturan perundangan yang berlaku;4. Jika informasi telah tersedia, petugas akan menghubungi pemohon informasi dan menyerahkan informasi dengan disertai Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik;5. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori yang dikecualikan, petugas akan menyampaikan alasan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.
3.	Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja + 7 (tujuh) hari kerja perpanjangan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk pelayanan	Informasi publik yang dimiliki Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan	Respon terhadap pengaduan akan diproses selama 3 hari kerja. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none">1. Telepon: 021 29912450 ext. 0944/09452. <i>E-mail</i>: humas@lkpp.go.id/ ppid@lkpp.go.id3. Surat: ditujukan kepada Kepala Biro Hukum, Sistem Informasi, dan Kepegawaian selaku PPID LKPP Gedung LKPP Jln. Epicentrum Tengah Lot 11B Setiabudi - Jakarta Selatan 12940

**b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(*manufacturing*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik;4. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;5. Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik;7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik;8. Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>10. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>11. Keputusan Kepala LKPP Nomor 134 Tahun 2011 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Kepala LKPP Nomor 26 Tahun 2014 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Peraturan Perundang-undangan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, kertas, <i>internet</i> , telepon, PC/ <i>laptop</i> , Alat Tulis Kantor (ATK).
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Informasi Publik Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>b. Mampu mengoperasikan komputer dengan Program <i>MS Office</i> dan <i>internet</i>;</p> <p>c. Memiliki sertifikat keahlian Pengadaan Barang/Jasa.</p>
4.	Pengawasan Internal	Atasan langsung dan SPIP.
5.	Jumlah Pelaksana	Tim dari LKPP terdiri dari 2-3 (dua-tiga) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Kode etik dan pakta integritas pegawai;</p> <p>b. Kode etik Pelayanan Publik; dan</p> <p>c. Maklumat pelayanan.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Monitoring evaluasi pelaksanaan keterbukaan informasi publik Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP dan Audit Inspektorat.

2. Pelayanan PID melalui *Website*

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Mengisi formulir permohonan informasi publik melalui aplikasi ppid.lkpp.go.id dengan melampirkan identitas (KTP/Surat Kuasa/Akta Pendirian).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Prosedur Pelayanan PID melalui <i>Website</i>, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none">1. <i>Daftar/Register</i> Pemohon informasi melakukan proses pendaftaran secara <i>online</i> melalui <i>Website</i> ppid.lkpp.go.id. Semua data harus terisi dengan sesuai. Selanjutnya pemohon informasi akan menerima tautan aktivasi yang dikirimkan ke <i>surel</i> yang telah didaftarkan;2. <i>Login/Masuk</i> Setelah pemohon menerima <i>surel</i> aktivasi, pemohon dapat langsung <i>login</i> kedalam sistem ppid.lkpp.go.id;3. <i>Membuat Permohonan</i> Ketika sudah <i>login</i>, pemohon dapat langsung membuat pengajuan permohonan informasi publik;4. <i>Monitoring Permohonan</i> Jika pengajuan permohonan informasi publik telah selesai dibuat, pemohon akan menerima bukti pengajuan yang telah diajukan. Baik melalui sistem maupun <i>surel</i>;5. <i>Jawaban Permohonan</i> Pemohon menerima informasi publik yang diajukan melalui sistem dan <i>surel</i>.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja + 7 (tujuh) hari kerja perpanjangan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk pelayanan	Informasi Publik yang dimiliki Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan	<p>Respon terhadap pengaduan akan diproses selama 3 (tiga) hari kerja. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon: 021 29912450 ext. 0944/0945 2. E-mail: humas@lkpp.go.id atau ppid@lkpp.go.id 3. Surat: ditujukan kepada Kepala Biro Hukum, Sistem Informasi, dan Kepegawaian selaku PPID LKPP Gedung LKPP Jln. Epicentrum Tengah Lot 11B Setiabudi - Jakarta Selatan 12940

b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>5. Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik;</p> <p>7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik;</p> <p>8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik;</p> <p>9. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>10. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>11. Keputusan Kepala LKPP Nomor 134 tahun 2011 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Kepala LKPP Nomor 26 tahun 2014 tentang</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Peraturan Perundang-undangan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, kertas, <i>internet</i> , telepon, PC/ <i>laptop</i> , ATK.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Informasi Publik Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; b. Mampu mengoperasikan komputer dengan Program <i>MS Office</i> dan <i>internet</i>; c. Memiliki sertifikat keahlian Pengadaan Barang/Jasa.
4.	Pengawasan Internal	Atasan langsung dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).
5.	Jumlah Pelaksana	Tim dari LKPP terdiri dari 2-3 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode etik Pelayanan Publik; dan c. Maklumat pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Monitoring evaluasi pelaksanaan keterbukaan informasi publik Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP dan Audit Inspektorat.

3. Pelayanan Fasilitasi Audiensi dan Kunjungan Kerja di LKPP

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Mengirimkan permohonan audiensi dan/atau kunjungan kerja ke Kepala LKPP dan/atau Pejabat di LKPP minimal 7 (tujuh) hari sebelum kunjungan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Prosedur Pelayanan Fasilitasi Audiensi dan Kunjungan Kerja di LKPP, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon menyampaikan surat permohonan audiensi dan/atau kunjungan kerja ke Kepala LKPP dan/atau Pejabat di LKPP;2. Permohonan akan disampaikan kepada Kepala Biro Hukum, Sistem Informasi, dan Kepegawaian oleh Kepala LKPP dan/atau Pejabat LKPP;3. Kepala Biro Hukum, Sistem Informasi, dan Kepegawaian memberikan disposisi permohonan kepada Petugas Pengelola <i>Media Center</i> dan Kemitraan Media;4. Petugas Pengelola <i>Media Center</i> dan Kemitraan Media akan menelaah permohonan;5. Petugas Pengelola <i>Media Center</i> dan Kemitraan Media berkoordinasi dengan pemohon;6. Petugas Pengelola <i>Media Center</i> dan Kemitraan Media akan mengirimkan permohonan kepada narasumber melalui nota dinas ke Unit Organisasi Eselon;7. Jika persiapan dan koordinasi telah dilaksanakan, petugas akan menyiapkan fasilitas di kantor LKPP.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu pelaksanaan adalah 13 (tiga belas) Hari Kerja, dengan rincian sebagai berikut: 2 (dua) Hari Kerja: Surat diproses dalam sistem persuratan 10 (sepuluh) Hari Kerja: Telaahan, koordinasi dengan narasumber, koordinasi dengan pemohon. 1 (satu) Hari Kerja: Pelaksanaan audiensi atau kunjungan kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk pelayanan	Fasilitasi Audiensi dan Kunjungan Kerja
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan	Respon terhadap pengaduan akan diproses selama 3 (tiga) hari kerja. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui: 1. Telepon: 021 29912450 ext. 0944/0945 2. <i>E-mail</i> : humas@lkpp.go.id atau ppid@lkpp.go.id 3. Surat: ditujukan kepada Kepala Biro Hukum, Sistem Informasi, dan Kepegawaian selaku PPID LKPP Gedung LKPP Jln. Epicentrum Tengah Lot 11B Setiabudi - Jakarta Selatan 12940

**b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(*manufacturing*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik;4. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;5. Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik;7. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik;</p> <p>9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Peraturan Perundang-undangan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</p> <p>2. Ruangan di LKPP (<i>Media Center</i>, Aula, Ruangan Rapat, dan Perpustakaan)</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Informasi Publik Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>b. Mampu mengoperasikan komputer dengan Program <i>MS Office</i> dan <i>internet</i>;</p> <p>c. Memiliki sertifikat keahlian Pengadaan Barang/Jasa.</p>
4.	Pengawasan Internal	Atasan langsung dan Inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	Tim dari LKPP terdiri dari 2-4 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Kode etik dan pakta integritas pegawai;</p> <p>b. Kode etik Pelayanan Publik; dan</p> <p>c. Maklumat pelayanan.</p>
7.	Jaminan keamanan dan	Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
	keselamatan pelayanan	Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Monitoring evaluasi pelaksanaan fasilitasi pelayanan audiensi dan kunjungan kerja melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) LKPP dan Audit Inspektorat.

KONSULTASI DAN PENDAMPINGAN

4. Pelayanan Penafsiran Peraturan Perundang-Undangan di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat permohonan dari Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah tentang permintaan penafsiran peraturan perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Prosedur Pelayanan Penafsiran Peraturan Perundang-undangan di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, antara lain: 1. Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah menyampaikan surat permohonan penafsiran peraturan perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 2. Pengguna Layanan mendapatkan jawaban atas permohonan penafsiran peraturan perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 10 (sepuluh) hari kerja sejak surat permohonan diterima.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Surat jawaban atas penafsiran peraturan perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
6.	Penanganan Pengaduan, Keberatan, Saran, dan Masukan	Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui telepon: <i>call center</i> 021- 29912450 (ext.0705). 2. Penanganan pengaduan, keberatan,

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>saran dan masukan melalui <i>e-mail</i>: kebijakanumumlkpp@gmail.com</p> <p>3. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui surat kepada: Deputi Bidang Pengembangan Strategi dan Kebijakan Cq. Direktorat Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jalan Epicentrum Tengah lot 11 B Jakarta Selatan 12940</p> <p>4. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan ditindaklanjuti maksimal 10 (sepuluh) hari kerja sejak pengaduan diterima.</p>

**b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(*manufacturing*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dan Perubahannya;</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>6. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, kertas, internet, telepon, PC/ <i>laptop</i> , ATK.
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>b. Mampu mengoperasikan komputer dengan Program <i>MS Office</i> dan internet;</p> <p>c. Mampu mengoperasikan fasilitas persuratan pada e-office LKPP;</p> <p>d. Memiliki sertifikat keahlian Pengadaan Barang/Jasa.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Atasan langsung; dan</p> <p>b. SPIP.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Tim dari LKPP terdiri dari 3-5 orang.

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode etik Pelayanan Publik; dan c. Maklumat pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Monitoring evaluasi pelaksanaan pemberian penafsiran peraturan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; dan c. Audit Internal.

5. Pelayanan Konsultasi Rencana Umum Pengadaan, Monitoring Evaluasi Pengadaan dan Sanksi Daftar Hitam melalui Tatap Muka

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Lembar konsultasi tatap muka.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Prosedur Pelayanan Konsultasi Rencana Umum Pengadaan, Monitoring Evaluasi Pengadaan dan Sanksi Daftar Hitam Melalui Tatap Muka, antara lain: 1. Pemohon mendatangi kantor LKPP dan mengisi formulir permohonan konsultasi di Sekretariat Pelayanan. 2. Sekretariat Pelayanan menerima dan menyampaikan formulir konsultasi kepada petugas sesuai dengan jenis konsultasi (Rencana Umum Pengadaan, Monitoring Evaluasi Pengadaan atau Sanksi Daftar Hitam).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>3. Pemohon diterima oleh pegawai Direktorat Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pengadaan.</p> <p>4. Pemohon mendapatkan saran, pendapat, dan rekomendasi dari pegawai terhadap permasalahan yang disampaikan.</p>
3.	Waktu Penyelesaian	<p>Total jangka waktu pelayanan konsultasi tatap muka adalah 1 jam 20 menit, dengan rincian :</p> <p>a. Persiapan konsultasi = 20 menit; dan</p> <p>b. Pelaksanaan konsultasi = 1 jam.</p>
4.	Biaya/Tarif	<p>Layanan konsultasi tatap muka tidak memungut biaya apapun dari Pemohon (gratis). Namun segala biaya yang timbul akibat perjalanan dinas yang dilakukan Pemohon bukan menjadi tanggung jawab LKPP.</p>
5.	Produk	<p>Saran, pendapat dan rekomendasi atas permasalahan yang disampaikan.</p>
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Pengaduan, saran atau masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>), <i>e-mail</i>, surat atau datang langsung ke kantor LKPP.</p> <p>a. Pengaduan/saran/masukan melalui Telepon (<i>call center</i>): 021-29935577 ext 0621</p> <p>b. Pengaduan/saran/masukan melalui <i>e-mail</i>: helpdesk.pmep@lkpp.go.id dan/atau helpdesk.pmep@gmail.com.</p> <p>c. Pengaduan/saran/masukan melalui Surat yang ditujukan kepada: Direktur Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pengadaan</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940</p> <p>d. Pengaduan, saran dan masukan akan ditindaklanjuti dalam jangka waktu paling lambat 5 hari kerja sejak diterimanya pengaduan, saran, atau masukan</p>

b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(manufacturing)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 4. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 5. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pelaporan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Realisasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>7. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pedoman Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>8. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Sanksi Daftar Hitam Dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang konsultasi</p> <p>b. PC/laptop</p> <p>c. Internet</p> <p>d. ATK.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memiliki integritas;</p> <p>b. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif;</p> <p>c. Memiliki pemahaman mengenai kebijakan Rencana Umum Pengadaan, Monitoring Evaluasi Pengadaan, dan/atau Sanksi Daftar Hitam; dan</p> <p>d. Mampu mengoperasikan <i>MS Office</i>, <i>Web Browser</i>, dan aplikasi yang berkaitan</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		dengan Rencana Umum Pengadaan, Monitoring Evaluasi Pengadaan, dan/atau Sanksi Daftar Hitam.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung. b. Dilakukan oleh Inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	Pegawai Direktorat Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pengadaan sebanyak 1-2 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode etik Pelayanan Publik; dan c. Maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan konsultasi tatap muka; b. Penilaian prestasi kerja pegawai; c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; dan d. Internal Audit.

6. Pelayanan Konsultasi Rencana Umum Pengadaan, Monitoring dan Evaluasi Pengadaan dan Sanksi Daftar Hitam melalui *E-Mail*

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. <i>E-mail</i> yang berisi permasalahan; b. Data dukung permasalahan; dan c. <i>Contact Person</i> dari Instansi Pemohon.
2.	Prosedur	Prosedur Pelayanan Konsultasi Rencana Umum Pengadaan, Monitoring Evaluasi Pengadaan dan Sanksi Daftar Hitam Melalui <i>E-Mail</i> , antara lain:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon menulis dan mengirimkan permasalahan terkait Rencana Umum Pengadaan, Monitoring Evaluasi Pengadaan atau Sanksi Daftar Hitam melalui <i>e-mail</i>: helpdesk.pmep@lkpp.go.id dan/atau helpdesk.pmep@gmail.com.2. Staf menerima dan mempelajari isi <i>e-mail</i> konsultasi.3. Jika tidak dapat diselesaikan maka staf menyampaikan permasalahan dan hasil cetak isi <i>e-mail</i> permasalahan beserta data dukung permasalahan kepada Atasan.4. Pemohon menerima saran, pendapat dan rekomendasi atas permasalahan yang disampaikan melalui <i>e-mail</i>.
3.	Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 (dua) hari kerja atau sesuai tingkat konsultasi yang diberikan sejak isi <i>e-mail</i> diterima.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk	Saran, pendapat dan rekomendasi atas permasalahan yang disampaikan melalui <i>e-mail</i> .
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Pengaduan, saran atau masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>), <i>e-mail</i>, surat atau datang langsung ke kantor LKPP.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan/saran/masukan melalui Telepon (<i>call center</i>): 021-29935577 ext 06212. Pengaduan/saran/masukan melalui <i>e-mail</i>: helpdesk.pmep@lkpp.go.id dan/atau helpdesk.pmep@gmail.com.3. Pengaduan/saran/masukan melalui Surat yang ditujukan kepada:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Direktur Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pengadaan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940</p> <p>4. Pengaduan, saran dan masukan akan ditindaklanjuti dalam jangka waktu paling lambat 5 hari kerja sejak diterimanya pengaduan, saran, atau masukan</p>

**b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>5. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pelaporan Realisasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>7. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pedoman Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>8. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Sanksi Daftar Hitam Dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. PC/laptop;</p> <p>b. Internet; dan</p> <p>c. ATK.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memiliki integritas;</p> <p>b. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif;</p> <p>c. Memiliki pemahaman mengenai kebijakan Rencana Umum Pengadaan, Monitoring Evaluasi Pengadaan, dan/atau Sanksi Daftar Hitam; dan</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		d. Mampu mengoperasikan <i>MS Office</i> , <i>Web Browser</i> , dan aplikasi yang berkaitan dengan Rencana Umum Pengadaan, Monitoring Evaluasi Pengadaan, dan/atau Sanksi Daftar Hitam.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; dan b. Dilakukan oleh Inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	Pegawai Direktorat Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pengadaan sebanyak 1-2 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode etik Pelayanan Publik; dan c. Maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan konsultasi melalui <i>E-Mail</i> ; b. Penilaian prestasi kerja pegawai; c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; dan d. Internal Audit.

7. Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Kontrak melalui Surat

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Menyampaikan permasalahan melalui surat yang telah ditandatangani b. Bagi Badan Hukum / Instansi surat harus menggunakan Kop surat dan distempel/ditandatangani secara elektronik

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<p>Prosedur Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Kontrak Melalui Surat, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima layanan menyampaikan surat resmi kepada Kepala LKPP/Deputi Bidang Hukum dan Penyelesaian Sanggah/Direktur Advokasi Pemerintah Pusat/Direktur Advokasi Pemerintah Daerah/Direktur Penanganan Permasalahan Hukum; 2. Surat jawaban disampaikan kepada penerima layanan.
3.	Jangka Waktu	Maksimal 15 (lima belas) hari kerja setelah surat diterima Direktur
4.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Surat jawaban yang berisi saran/pendapat/rekomendasi dan/atau tindakan koreksi.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, Saran, dan Masukan akan ditindaklanjuti dalam waktu 5 hari kerja setelah pengaduan diterima yang dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon: <ol style="list-style-type: none"> a. Direktorat Direktorat Pemerintah Pusat: (021) 29912450 ext 0305. b. Direktorat Direktorat Pemerintah Daerah: (021) 29912450 ext 0308. c. Direktorat Penanganan Permasalahan Hukum: (021) 29912450 ext. 0311. 2. <i>E-mail</i>: <ol style="list-style-type: none"> a. Direktorat Advokasi Pemerintah Pusat: dit.app@lkpp.go.id dengan subjek “Pengaduan Layanan Konsultasi Pra Kontrak Pusat”

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Direktorat Advokasi Pemerintah Daerah: dit.apd@lkpp.go.id dengan subjek “Pengaduan Layanan Konsultasi Pra Kontrak Daerah”</p> <p>c. Direktorat Penanganan Permasalahan Hukum: helpdesk.pph@lkpp.go.id dengan subjek “Pengaduan Layanan Konsultasi Pasca Kontrak”</p> <p>3. Surat kepada: Direktur Advokasi Pemerintah Pusat/ Direktur Advokasi Pemerintah Daerah/ Direktur Penanganan Permasalahan Hukum Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot 11B Jakarta Selatan 12940</p>

**b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>3. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p>

		<p>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>5. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Laptop/Komputer/Printer</p> <p>b. Jaringan internet</p> <p>c. Meja kursi</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memiliki integritas;</p> <p>b. Mampu berkomunikasi efektif;</p> <p>c. Memiliki sertifikat pengadaan barang/jasa pemerintah</p> <p>d. Memiliki kompetensi dalam bidang pengadaan barang/jasa pemerintah;</p> <p>e. Terampil mengoperasikan komputer dengan program: MS Office.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Atasan langsung pelaksana</p> <p>b. APIP/Inspektorat</p>
5.	Jumlah Pelaksana	1 – 5 orang per surat per Direktorat
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Kode etik dan pakta integritas pegawai;</p> <p>b. Kode etik Pelayanan Publik; dan</p> <p>c. Maklumat pelayanan</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Audit internal</p> <p>b. Indeks Kepuasan Masyarakat LKPP</p> <p>c. Penilaian prestasi kerja pegawai</p>

8. Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Kontrak melalui Tatap Muka
a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan pelayanan melalui tatap muka yang harus dipenuhi oleh penerima adalah: a. Memiliki alamat <i>e-mail</i> ; b. Memiliki tanda pengenal (KTP/SIM/Kartu Pegawai/Paspor); c. Memiliki nomor telepon; dan d. Mengisi formulir.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	Prosedur Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Kontrak Melalui Tatap Muka, antara lain: 1. Tamu mendatangi kantor LKPP untuk menyampaikan konsultasi/pertanyaan terkait Pengadaan Barang/Jasa dengan sebelumnya mengisi formulir layanan dalam Aplikasi E-advokasi atau mengisi kertas formulir konsultasi 2. Sekretariat pelayanan menerima formulir permohonan konsultasi dan menyampaikannya ke pegawai yang diberi kewenangan sesuai dengan jenis pelayanan 3. Pegawai yang diberi kewenangan menerima dan menelaah formulir permohonan konsultasi kemudian menemui pihak terkait 4. Melakukan konsultasi (pemberian saran, pendapat dan rekomendasi) terhadap permasalahan yang disampaikan 5. a) Stakeholder menerima masukan, saran, dan Rekomendasi b) Pegawai yang diberi kewenangan memasukan saran, pendapat dan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		rekomendasi ke dalam Aplikasi E-advokasi
3.	Jangka Waktu	Maksimal 1 (satu) jam.
4.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Jawaban Konsultasi berupa Saran/Pendapat/Rekomendasi dan atau Tidakkan Koreksi secara lisan.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, Saran dan Masukan akan ditindaklanjuti dalam waktu 5 (lima) hari kerja setelah pengaduan diterima yang dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui telepon: <ol style="list-style-type: none"> a. Direktorat Advokasi Pemerintah Pusat: (021) 29912450 ext 0305. b. Direktorat Advokasi Pemerintah Daerah: (021) 29912450 ext 0308. c. Direktorat Penanganan Permasalahan Hukum: (021) 29912450 ext. 0311. 2. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui <i>e-mail</i>: <ol style="list-style-type: none"> a. Direktorat Advokasi Pemerintah Pusat: dit.app@lkpp.go.id dengan subjek “Pengaduan Layanan Konsultasi Pra Kontrak Pusat” b. Direktorat Advokasi Pemerintah Daerah: dit.apd@lkpp.go.id dengan subjek “Pengaduan Layanan Konsultasi Pra Kontrak Daerah” c. Direktorat Penanganan Permasalahan Hukum: helpdesk.pph@lkpp.go.id dengan subjek “Pengaduan Layanan Konsultasi Pasca Kontrak” 3. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui surat kepada:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Direktur Advokasi Pemerintah Pusat/ Direktur Advokasi Pemerintah Daerah/ Direktur Penanganan Permasalahan Hukum Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940

**b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;2. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;3. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;5. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Laptop/Komputer/Printer b. Jaringan internet c. Meja kursi
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki integritas; b. Mampu berkomunikasi efektif; c. Memiliki sertifikat pengadaan barang/jasa pemerintah d. Memiliki kompetensi dalam bidang pengadaan barang/jasa pemerintah; e. Terampil mengoperasikan komputer dengan program: MS Office.
4.	Pengawasan Internal	a. Atasan langsung pelaksana b. APIP/Inspektorat
5.	Jumlah Pelaksana	1 – 2 orang per konsultasi per direktorat
6.	Jaminan Pelayanan	a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode etik Pelayanan Publik; dan c. Maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Audit internal b. Indeks Kepuasan Masyarakat LKPP c. Penilaian prestasi kerja pegawai

9. Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Kontrak melalui Website

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Memiliki akun di konsultasi.lkpp.go.id
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Prosedur Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Kontrak Melalui Website, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuka Sistem Pelayanan Konsultasi LKPP (Aplikasi E-advokasi) kemudian memilih menu sesuai permasalahan dan menulis menginput permasalahan, jika terdapat data pendukung maka pemohon dapat mengunggah file tersebut dalam Aplikasi E-advokasi, selanjutnya mengirim permasalahan tersebut ke dalam Aplikasi E-advokasi LKPP. 2. Petugas Layanan/Staf membuka Aplikasi E-advokasi, membaca pertanyaan dan memproses jawaban sesuai dengan prosedur dan permasalahan yang disampaikan. 3. Stakeholder menerima jawaban/rekomendasi melalui <i>e-mail</i>.
3.	Jangka Waktu	Maksimal 10 (sepuluh) hari kerja
4.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Jawaban Konsultasi melalui Website berupa Saran, Pendapat, Rekomendasi, dan Tindakan Koreksi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, Saran dan Masukan akan ditindaklanjuti dalam waktu 5 (lima) hari kerja setelah pengaduan diterima yang dapat disampaikan melalui:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>1. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui telepon:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Direktorat Advokasi Pemerintah Pusat: (021) 29912450 ext 0305.b. Direktorat Advokasi Pemerintah Daerah: (021) 29912450 ext 0308.c. Direktorat Penanganan Permasalahan Hukum: (021) 29912450 ext. 0311. <p>2. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui <i>e-mail</i>:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Direktorat Advokasi Pemerintah Pusat: dit.app@lkpp.go.id dengan subjek “Pengaduan Layanan Konsultasi Pra Kontrak Pusat”b. Direktorat Advokasi Pemerintah Daerah: dit.apd@lkpp.go.id dengan subjek “Pengaduan Layanan Konsultasi Pra Kontrak Daerah”c. Direktorat Penanganan Permasalahan Hukum: helpdesk.pph@lkpp.go.id dengan subjek “Pengaduan Layanan Konsultasi Pasca Kontrak” <p>3. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui surat kepada:</p> <p>Direktur Advokasi Pemerintah Pusat/ Direktur Advokasi Pemerintah Daerah/ Direktur Penanganan Permasalahan Hukum Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940</p>

**b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 3. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Laptop/Komputer/Printer b. Jaringan internet c. Meja kursi
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. Memiliki integritas; b. Mampu berkomunikasi efektif; c. Memiliki sertifikat pengadaan barang/jasa pemerintah d. Memiliki kompetensi dalam bidang pengadaan barang/jasa pemerintah;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		e. Terampil mengoperasikan komputer dengan program: MS Office.
4.	Pengawasan Internal	a. Atasan langsung pelaksana b. APIP/Inspektorat
5.	Jumlah Pelaksana	1 – 3 orang per konsultasi per direktorat
6.	Jaminan Pelayanan	a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode etik Pelayanan Publik; dan c. Maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Audit internal b. Indeks Kepuasan Masyarakat LKPP c. Penilaian prestasi kerja pegawai

10. Pelayanan Pemberian Keterangan Ahli

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Memiliki akun pada http://lokal.lkpp.go.id ; b. Melampirkan surat permohonan keterangan ahli. c. Permohonan dapat diajukan oleh: 1) Permohonan untuk perkara pidana dimohonkan dari Kepolisian, Kejaksaan atau Panitera/Majelis Hakim yang menangani perkara yang bersangkutan; 2) Permohonan untuk perkara perdata, tata usaha negara (TUN), arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa lainnya dimohonkan dari Instansi Pemerintah yang bersangkutan, atau

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Panitera/Majelis Hakim yang menangani perkara yang bersangkutan;</p> <p>3) Permohonan untuk perkara persaingan usaha dimohonkan dari Komisi Pengawas Persaingan Usaha Republik Indonesia (KPPU RI);</p> <p>4) Permohonan untuk perkara maladministrasi dimohonkan dari Instansi Pemerintah yang bersangkutan/Ombudsman Republik Indonesia;</p>
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur Pelayanan Pemberian Keterangan Ahli, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilakukan secara online; 2. Alur pelaksanaan layanan adalah sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1) Penerima layanan melakukan pendaftaran; 2) Penerima layanan menyampaikan surat permohonan; 3) Penerima layanan mengisi formulir dan dilayani oleh pihak pelaksana.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 3 (tiga) hari kerja.
4.	Biaya Tarif	<p>Besaran pembiayaan mengacu pada Peraturan Menteri Keuangan yang berlaku, dengan pilihan mekanisme pembiayaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembiayaan Ahli yang ditugaskan dibebankan kepada LKPP; 2. Pembiayaan Ahli yang ditugaskan, dibebankan kepada Pemohon (Honorarium Ahli, Transportasi dan Akomodasi); 3. Pembiayaan Ahli yang ditugaskan menggunakan mekanisme <i>cost sharing</i>,

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		disesuaikan dengan Anggaran LKPP dan Anggaran Pemohon.
5.	Produk pelayanan	Penugasan Ahli untuk pemberian keterangan pada gelar kasus/perkara dalam bentuk berita acara pemeriksaan (BAP) atau keterangan dalam persidangan.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui telepon: (021) 29912450 ext. 03482. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui <i>e-mail</i>: (helpdesk.pph@lkpp.go.id) dengan subjek "Pengaduan Layanan Pemberi Keterangan Ahli".3. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui surat kepada: Direktur Penanganan Permasalahan Hukum Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940 <ol style="list-style-type: none">2. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui <i>e-mail</i>: (dit.pph@lkpp.go.id) dengan subjek "Pengaduan Layanan Pemberian Keterangan Ahli".3. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui surat kepada:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Direktur Penanganan Permasalahan Hukum Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940

**b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(*manufacturing*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 3. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Laptop /Komputer, Printer, Mesin Fotocopy, Mesin Penghancur Kertas, <i>Scanner</i> , <i>Storage Data</i> ; b. Pesawat Telepon; c. Jaringan internet; dan
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki integritas; b. Mampu berkomunikasi efektif; c. Memiliki sertifikat pengadaan barang/jasa pemerintah; d. Memiliki kompetensi dalam bidang pengadaan
4.	Pengawasan internal	a. Atasan langsung pelaksana; b. APIP/Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Per pelayanan 1-5 (satu-lima) orang tim sekretariat dan/ atau 1 (satu) orang pendamping ahli
6.	Jaminan pelayanan	a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode etik Pelayanan Publik; dan c. Maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pakta Integritas Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Membentuk tim komite keterangan ahli: 1. Deputi IV(Ketua); 2. Sestama (Anggota); 3. Deputi I (Anggota); 4. Direktur Penanganan Permasalahan Hukum (Sekretaris). Tim Komite tersebut bertugas melakukan pemeriksaan terhadap ahli yang terindikasi melanggar Pakta Integritas dan merekomendasikan tindak lanjut pemeriksaan.

DISEMINASI/SOSIALISASI/PELATIHAN

11. Pelayanan Diseminasi Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum secara Tatap Muka

a. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Surat permohonan dari Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah tentang permintaan diseminasi strategi dan kebijakan pengadaan umum secara tatap muka.</p> <p>2. Surat permohonan yang paling tidak memuat:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Permintaan materi Perpres/Perlem LKPP yang akan didiseminasikan;b. Jadwal dan agenda kegiatan;c. Sumber dana:<ul style="list-style-type: none">• Anggaran Instansi Pemohon;• Sebagian dari anggaran Instansi Pemohon;• Anggaran LKPP;d. Narahubung;e. Jumlah dan informasi profil peserta;f. Daftar pertanyaan (apabila ada). <p>3. Surat permohonan disampaikan kepada Direktur Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum Pengadaan paling lambat 14 (empat belas) hari sebelum kegiatan dilaksanakan.</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur Pelayanan Diseminasi Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum secara Tatap Muka antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah menyampaikan surat permohonan diseminasi secara tatap muka.2. Pelaksanaan diseminasi di Kementerian/ Lembaga/ Pemerintah Daerah.
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Total jangka waktu pelayanan permohonan diseminasi strategi dan kebijakan pengadaan umum secara tatap muka adalah 12 (dua belas) hari kerja, dengan rincian tahapan:</p> <ol style="list-style-type: none">a. Persiapan = 6 (enam) hari kerja, meliputi:<ol style="list-style-type: none">1) Disposisi surat permohonan diseminasi (2 hari kerja);2) Penyiapan, pembahasan, dan finalisasi materi diseminasi (2 hari kerja);3) Penyiapan administrasi dan keuangan (2 hari kerja).b. Penentuan dan Penerbitan Surat Tugas Fasilitator = 3 hari, meliputi:<ol style="list-style-type: none">1) Penentuan fasilitator (2 hari kerja); dan2) Penerbitan Surat Tugas fasilitator (1 hari kerja).c. Koordinasi dan Pelaksanaan kegiatan diseminasi = 3 (tiga) hari, meliputi:<ol style="list-style-type: none">1) Konfirmasi dan Koordinasi dengan Narahubung (1 hari kerja);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2) Perjalanan Fasilitator ke lokasi diseminasi (2 hari kerja).
4.	Biaya	Biaya diseminasi dapat dibebankan pada: a. Anggaran DIPA/DPA Instansi Pemohon; b. Anggaran bersama (<i>CostSharing</i>) dari Instansi Pemohon dan LKPP, sesuai dengan kesepakatan saat konfirmasi pelaksanaan acara; c. Anggaran DIPA LKPP.
5.	Produk Pelayanan	a. Paparan materi diseminasi dan tanya jawab; dan b. Terlaksanakannya diseminasi strategi dan kebijakan pengadaan umum secara tatap muka.
6.	Penanganan Pengaduan, Keberatan, Saran, dan Masukan	Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan akan direspon dalam 3 x 24 jam dan dapat disampaikan melalui: 1. Telepon: <i>call center</i> 021- 29912450 (ext.0705). 2. <i>E-mail</i> : pengaduan.diseminasi.lkppri@gmail.com 3. Surat kepada: Direktorat Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum, Gedung LKPP Lantai 7 Jalan Episentrum Tengah Lot 11 B Kompleks Rasuna Epicentrum Jakarta Selatan 12940

**b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(Manufacturing)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 4. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dan Perubahannya; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Peraturan Perundang-undangan, pedoman pelaksanaan strategi dan kebijakan pengadaan umum, internet, telepon, PC/ <i>laptop</i> , ATK, ruang rapat.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana (Fasilitator)	<p>a. Memiliki integritas;</p> <p>b. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>c. Mampu membuat paparan dan laporan mengenai kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>d. Mampu menyampaikan informasi dan berkomunikasi secara efektif;</p> <p>e. Memiliki Sertifikat Keahlian Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>f. Memiliki pengalaman melaksanakan Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>g. Mampu mengoperasikan komputer dengan Program MS Office dan internet.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Atasan langsung; dan</p> <p>b. Inspektorat.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Tim dari LKPP terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Narahubung LKPP (1 orang); • Fasilitator (1-2 orang); dan • Staff Pendukung (2 orang).
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Kode etik dan pakta integritas pegawai;</p> <p>b. Kode etik Pelayanan Publik; dan</p> <p>c. Maklumat Pelayanan.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Monitoring evaluasi pelaksanaan pemberian diseminasi Peraturan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara luring/tatap muka;</p> <p>b. Kuesioner pasca diseminasi;</p> <p>c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP.</p>

12. Pelayanan Diseminasi Strategi dan Kebijakan Umum secara Daring

a. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Surat permohonan dari Kementerian/ Lembaga/Pemerintah Daerah tentang permintaan Diseminasi Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum secara daring.</p> <p>2. Surat permohonan yang paling tidak memuat:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Agenda kegiatan; b. Sumber dana berasal dari anggaran Instansi Pemohon atau <i>Cost Sharing</i> dengan LKPP; c. Pemberian materi Perpres/Perlem LKPP yang akan didiseminasikan; d. Narahubung; e. Jumlah dan informasi profil peserta; f. Daftar pertanyaan. <p>3. Surat permohonan disampaikan kepada Direktur Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum Pengadaan paling lambat 5 (lima) hari kerja sebelum kegiatan dilaksanakan.</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Prosedur Pelayanan Diseminasi Strategi dan Kebijakan Umum secara Daring, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah menyampaikan surat permohonan diseminasi secara daring. 2. Pelaksanaan kegiatan diseminasi dengan Kementerian/ Lembaga/ Pemerintah Daerah secara daring.
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Total jangka waktu pelayanan permohonan diseminasi Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum secara daring adalah 5 (lima) hari kerja, dengan rincian tahapan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Persiapan = 2 (dua)hari kerja meliputi: <ul style="list-style-type: none"> • Disposisi surat permohonan diseminasi (1 hari kerja); dan • Penyiapan, Pembahasan dan Finalisasi Konten (1 hari kerja). b. Koordinasi dan Pelaksanaan = 3 (tiga) hari kerja, meliputi: <ul style="list-style-type: none"> • Konfirmasi dan Koordinasi dengan Narahubung (1 hari kerja); • Uji Coba/<i>testing</i> pelaksanaan diseminasi (1 hari kerja); • Pelaksanaan kegiatan diseminasi (1 hari kerja).
4.	Biaya	<p>Biaya penyelenggaraan diseminasi dapat dibebankan pada anggaran Instansi Pemohon atau <i>Cost Sharing</i> dengan LKPP.</p>
5.	Produk Pelayanan	<p>a. Paparan materi diseminasi; dan</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		b. Pelaksanaan Diseminasi
6.	Penanganan Pengaduan, Keberatan, Saran, dan Masukan	<p>Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan akan direspon dalam 3 x 24 jam dan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon: <i>call center</i> 021- 29912450 (ext.0705). 2. <i>E-mail</i>: pengaduan.diseminasi.lkppri@gmail.com 3. Surat kepada: Direktorat Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum, Gedung LKPP Lantai 7 Jalan Episentrum Tengah Lot 11 B Kompleks Rasuna Epicentrum Jakarta Selatan 12940

**b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(Manufacturing)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dan Perubahannya;</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>6. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Peraturan Perundang-undangan, pedoman pelaksanaan strategi dan kebijakan pengadaan umum, Peralatan <i>Call Conference Meeting</i> , Aplikasi <i>Call Conference Meeting</i> , kertas, internet, telepon, PC/ <i>laptop</i> , ATK.
3.	Kompetensi Pelaksana (Fasilitator)	<p>a. Memiliki integritas;</p> <p>b. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>c. Mampu membuat paparan dan laporan mengenai kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>d. Mampu menyampaikan informasi dan berkomunikasi secara efektif;</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>e. Memiliki Sertifikat Keahlian Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>f. Memiliki pengalaman melaksanakan Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>g. Mampu mengoperasikan komputer dengan Program MS Office dan internet.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Atasan langsung; dan</p> <p>b. Inspektorat.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Tim dari LKPP terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Narahubung LKPP (1 orang); • Fasilitator (1-3 orang); dan • Staff Pendukung (2 orang).
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Kode etik dan pakta integritas pegawai;</p> <p>b. Kode etik Pelayanan Publik; dan</p> <p>c. Maklumat pelayanan.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Monitoring evaluasi pelaksanaan pemberian diseminasi peraturan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara daring;</p> <p>b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP.</p>

13. Pelayanan Sosialisasi/Bimbingan Teknis Rencana Umum Pengadaan, Monitoring Evaluasi Pengadaan dan Sanksi Daftar Hitam

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Surat permohonan yang paling tidak memuat:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. agenda kegiatan; b. sumber dana (apakah menggunakan anggaran LKPP atau anggaran Instansi Pemohon); dan c. <i>contact person</i> dari Instansi Pemohon. <p>2. Surat permohonan diterima Direktur Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pengadaan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum kegiatan dilaksanakan.</p>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Prosedur Pelayanan Sosialisasi/Bimbingan Teknis Rencana Umum Pengadaan, Monitoring Evaluasi Pengadaan dan Sanksi Daftar Hitam, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan surat permohonan dengan mendatangi LKPP, melalui <i>e-mail</i> helpdesk.pmep@lkpp.go.id dan/atau helpdesk.pmep@gmail.com atau melalui jasa pengiriman. 2. Koordinasi antara Pemohon dengan Sekretariat Direktorat Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pengadaan untuk menyepakati teknis pelaksanaan kegiatan. 3. Pelaksanaan sosialisasi/bimbingan teknis sesuai dengan teknis pelaksanaan kegiatan.

Paraf I	Paraf II

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Waktu Penyelesaian	<p>Total jangka waktu pelayanan permohonan sosialisasi/bimbingan teknis adalah ± 5 hari kerja, dengan rincian:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Persiapan pelaksanaan kegiatan = 3 (tiga) hari kerja; b. Pelaksanaan kegiatan = 1-2 (satu-dua) hari kerja; dan c. Pelaporan hasil pelaksanaan kegiatan = 1 (satu) hari kerja.
4.	Biaya/Tarif	Biaya penyelenggaraan sosialisasi/bimbingan teknis dibebankan pada anggaran DIPA/DPA Instansi Pemohon
5.	Produk	<p>Dari pelaksanaan sosialisasi/bimbingan teknis menghasilkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Jadwal dan teknis pelaksanaan kegiatan; b. Nama narasumber yang akan menyampaikan materi; c. Paparan materi sosialisasi/bimbingan teknis; dan d. Laporan hasil pelaksanaan sosialisasi/bimbingan teknis.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Pengaduan, saran atau masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>), <i>e-mail</i>, surat atau datang langsung ke kantor LKPP.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan/saran/masukan melalui Telepon (<i>call center</i>): 021-29935577 ext 0621 b. Pengaduan/saran/masukan melalui <i>e-mail</i>: helpdesk.pnep@lkpp.go.id dan/atau helpdesk.pnep@gmail.com. c. Pengaduan/saran/masukan melalui Surat yang ditujukan kepada:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Direktur Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pengadaan</p> <p>Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</p> <p>Kompleks Rasuna Epicentrum</p> <p>Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940</p> <p>d. Pengaduan, saran dan masukan akan ditindaklanjuti dalam jangka waktu paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan, saran, atau masukan.</p>

b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 4. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 5. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pelaporan Realisasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>7. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pedoman Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>8. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Sanksi Daftar Hitam Dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. PC/laptop;</p> <p>b. Telefon;</p> <p>c. Internet; dan</p> <p>d. ATK.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memiliki integritas;</p> <p>b. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif;</p> <p>c. Mampu membuat paparan dan laporan mengenai sosialisasi/bimbingan Rencana Umum Pengadaan, Monitoring Evaluasi Pengadaan dan Sanksi Daftar Hitam;</p> <p>d. Memiliki pemahaman mengenai kebijakan Rencana Umum Pengadaan, Monitoring Evaluasi Pengadaan dan Sanksi Daftar Hitam; dan</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		e. Mampu mengoperasikan <i>MS Office</i> , <i>Web Browser</i> , dan aplikasi yang berkaitan dengan Rencana Umum Pengadaan, Monitoring Evaluasi Pengadaan dan Sanksi Daftar Hitam.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung. b. Dilakukan oleh Inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	Tim Pelaksana dari LKPP sebanyak 1-3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode etik Pelayanan Publik; dan c. Maklumat pelayanan
7.	Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan	Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan sosialisasi/bimbingan teknis; b. Penilaian prestasi kerja pegawai; c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; dan d. Internal Audit.

14. Pelayanan Permohonan Sosialisasi/Bimbingan Teknis mengenai Sistem Pengadaan Secara Elektronik

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat permohonan yang sekurang-kurangnya memuat: a. tanggal, lokasi/tempat pelaksanaan kegiatan, jumlah peserta dan jabatannya; b. materi kegiatan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>c. sumber dana (apakah menggunakan anggaran LKPP atau anggaran Instansi Pemohon);</p> <p>d. <i>rundown</i> acara; dan</p> <p>e. <i>contact person</i> dari Instansi Pemohon.</p> <p>2. Surat permohonan disampaikan kepada Direktur Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sebelum kegiatan dilaksanakan</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Prosedur Pelayanan Permohonan Sosialisasi/Bimbingan Teknis mengenai Sistem Pengadaan Secara Elektronik yang diterima dari K/L/PD, antara lain:</p> <p>1. Pemohon mengajukan surat permohonan melalui <i>e-mail</i> ditspse@gmail.com atau melalui surat yang dikirim langsung ke LKPP.</p> <p>2. Koordinasi antara Pemohon dengan Seksi Layanan Dukungan Pengguna SPSE untuk menyepakati teknis pelaksanaan kegiatan.</p> <p>3. Pelaksanaan sosialisasi/bimbingan teknis/pelatihan sesuai dengan teknis pelaksanaan kegiatan yang sudah disepakati.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 5 (lima) hari kerja setelah surat diterima oleh Direktorat Pengembangan SPSE atau disesuaikan dengan ketersediaan informasi yang disampaikan dalam surat permohonan.
4.	Biaya/tarif	Biaya permohonan sosialisasi/bimbingan teknis dapat dibebankan pada anggaran DIPA LKPP atau anggaran DIPA/DPA Instansi Pemohon sesuai dengan kesepakatan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Produk pelayanan	<p>a. Nama narasumber yang akan menyampaikan materi; dan</p> <p>b. Paparan materi sosialisasi/bimbingan teknis/ pelatihan;</p>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Pengaduan/keberatan/saran/masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan <i>call center</i> di 144 atau 021-29935577; 2. Surat yang ditujukan kepada: Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Cq. Direktorat Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jalan Epicentrum Tengah Lot 11B Jakarta Selatan 12940 <p>b. Untuk penyampaian pengaduan harus disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan;</p> <p>c. Direktorat Pengembangan SPSE akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja).</p>

**b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>3. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>7. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2015 Tentang <i>E-Tendering</i>;</p> <p>8. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 14 Tahun 2018 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Akses internet, telepon, PC/ <i>laptop</i> , ATK, aplikasi SPSE versi latihan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah 2. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara elektronik 3. Memahami Peraturan Perundang-undangan di Bidang Informasi dan Transaksi Elektronik 4. Memahami alur Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik 5. Mampu mengoperasikan komputer dan internet 6. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan Langsung; dan 2. SPIP
5.	Jumlah pelaksana	Tim Training dari Seksi Layanan Dukungan Pengguna SPSE yang berjumlah 2-3 (dua-tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Kode Etik dan Pakta Integritas pegawai sesuai kontrak; b. Kode Etik Pelayanan Publik; c. Maklumat Pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan sosialisasi/bimbingan teknis/pelatihan; 2. Penilaian prestasi kerja pegawai; dan 3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP.

15. Pelayanan Bimbingan Teknis LPSE SPSE dan Bimbingan Teknis LPSE Admin System di LKPP

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diutamakan bagi Personil LPSE (dengan melakukan upload SK Tim atau Surat Penunjukan sebagai Personil LPSE pada saat pendaftaran); 2. Pendaftaran hanya dilakukan melalui portal eproc.lkpp.go.id, pendaftaran selain melalui portal eproc tidak akan difasilitasi. 3. Pendaftaran tidak dapat diwakilkan; 4. Peserta hadir sesuai dengan peserta yang mendaftar; 5. Peserta mengikuti Bimbingan Teknis sesuai dengan agenda yang disampaikan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Prosedur Pelayanan Bimbingan Teknis LPSE SPSE dan Bimbingan Teknis LPSE <i>Admin System</i> di LKPP, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila Personil LPSE belum memiliki akun pada portal eproc.lkpp.go.id maka dapat membuat akun terlebih dulu dengan menggunakan <i>e-mail</i> pribadi/personal yang masih aktif; 2. Personil LPSE mengisi profil dan melakukan upload SK Tim atau Surat Penunjukan sebagai Personil LPSE; 3. Setelah pendaftaran akun disetujui, Personil LPSE dapat melakukan login pada portal eproc.lkpp.go.id dan melakukan pendaftaran peserta pada Agenda Bimbingan Teknis SPSE atau Bimbingan Teknis <i>Admin System</i>; 4. PIC LPSE akan melakukan penerimaan pendaftaran peserta dengan ketentuan 2 (dua) orang personil dari setiap LPSE (diutamakan LPSE yang belum pernah

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>mengikuti kegiatan Bimbingan Teknis LPSE atau LPSE yang mengalami pergantian personil);</p> <p>5. Pendaftar (calon peserta) akan mendapatkan konfirmasi terdaftar sebagai peserta melalui <i>e-mail</i> yang terdaftar pada portal <i>eproc.lkpp.go.id</i>;</p> <p>6. Peserta akan mendapatkan undangan resmi kegiatan Bimbingan Teknis LPSE 1 (satu) minggu sebelum pelaksanaan kegiatan;</p> <p>7. Peserta akan dihubungi terkait konfirmasi penerimaan undangan dan kehadiran melalui telepon;</p> <p>8. Peserta yang sudah memberikan konfirmasi kehadiran kepada panitia diharapkan datang tepat waktu saat pelaksanaan Bimbingan Teknis;</p> <p>9. Peserta mengikuti kegiatan Bimbingan Teknis LPSE sesuai dengan tata tertib.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Total jangka waktu pelayanan Bimbingan Teknis LPSE adalah 8 (delapan) hari kerja (HK), dengan rincian:</p> <p>a. Persiapan pelaksanaan kegiatan = 5 (lima) hari kerja.</p> <p>b. Pelaksanaan kegiatan = 3 (tiga) hari kerja.</p>
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	<p>a. Pelaksanaan kegiatan Bimbingan Teknis LPSE;</p> <p>b. Sertifikat Bimbingan Teknis LPSE bagi peserta.</p>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Pengaduan/keberatan/saran/masukan dapat disampaikan melalui:</p> <p>1. Layanan <i>call center</i> di 144 atau 021-29935577;</p> <p>2. Surat yang ditujukan kepada:</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi</p> <p>Cq. Direktorat Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik</p> <p>Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</p> <p>Kompleks Rasuna Epicentrum</p> <p>Jalan Epicentrum Tengah Lot 11B</p> <p>Jakarta Selatan 12940</p> <p>b. Untuk penyampaian pengaduan harus disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan;</p> <p>c. Direktorat Pengembangan SPSE akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja).</p>

**b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 4. Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>7. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2015 Tentang <i>E-Tendering</i>;</p> <p>8. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 14 Tahun 2018 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang kelas Bimtek, PC dan akses internet, ATK, portal eproc.lkpp.go.id , portal aplikasi versi latihan.
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</p> <p>b. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara elektronik</p> <p>c. Memahami Peraturan Perundang-undangan di Bidang Informasi dan Transaksi Elektronik</p> <p>d. Memahami alur Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		e. Mampu mengoperasikan komputer dan internet f. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif
4.	Pengawasan internal	1. Atasan Langsung; dan 2. SPIP
5.	Jumlah pelaksana	Tim Bimbingan Teknis dari Seksi Layanan Dukungan Pengguna SPSE yang berjumlah 4-5 (empat-lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	a. Kode Etik dan Pakta Integritas pegawai sesuai kontrak; b. Kode Etik Pelayanan Publik; c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; dan d. Maklumat Pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan bimbingan teknis 2. Penilaian prestasi kerja pegawai 3. Pengisian <i>feedback</i> dari peserta pada setiap akhir kegiatan 4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; 5. Audit Internal dan Audit Eksternal

16. Pelayanan Bimbingan Teknis Standarisasi LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik) di LKPP

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Diutamakan bagi Personil LPSE (dengan melakukan upload SK Tim atau Surat

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Penunjukan sebagai Personil LPSE pada saat pendaftaran);</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Pendaftaran hanya dilakukan melalui portal eproc.lkpp.go.id, pendaftaran selain melalui portal eproc tidak akan difasilitasi; 3. Pendaftaran tidak dapat diwakilkan; 4. Peserta hadir sesuai dengan peserta yang mendaftar; 5. Peserta mengikuti Bimbingan Teknis sesuai dengan agenda yang disampaikan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Prosedur Pelayanan Bimbingan Teknis Standarisasi LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik) di LKPP, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila Personil LPSE belum memiliki akun pada portal eproc.lkpp.go.id maka dapat membuat akun terlebih dulu dengan menggunakan <i>e-mail</i> pribadi/personal yang masih aktif; 2. Personil LPSE mengisi profil dan melakukan upload SK Tim atau Surat Penunjukan sebagai Personil LPSE; 3. Setelah pendaftaran akun disetujui, Personil LPSE dapat melakukan login pada portal eproc.lkpp.go.id dan melakukan pendaftaran peserta pada Agenda Bimbingan Teknis SPSE atau Bimbingan Teknis <i>Admin System</i>; 4. PIC LPSE akan melakukan penerimaan pendaftaran peserta dengan ketentuan 2 (dua) orang personil dari setiap LPSE (diutamakan LPSE yang belum pernah mengikuti kegiatan Bimbingan Teknis LPSE atau LPSE yang mengalami pergantian personil);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>5. Personil LPSE akan mendapatkan konfirmasi terdaftar sebagai peserta melalui <i>e-mail</i> yang terdaftar pada portal eproc.lkpp.go.id;</p> <p>6. Peserta akan mendapatkan undangan resmi kegiatan Bimbingan Teknis LPSE 1 (satu) minggu sebelum pelaksanaan kegiatan;</p> <p>7. Peserta akan dihubungi terkait konfirmasi penerimaan undangan dan kehadiran melalui telepon;</p> <p>8. Peserta yang sudah memberikan konfirmasi kehadiran kepada panitia diharapkan datang tepat waktu saat pelaksanaan Bimbingan Teknis;</p> <p>9. Peserta mengikuti kegiatan Bimbingan Teknis LPSE sesuai dengan tata tertib.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Total jangka waktu pelayanan Bimbingan Teknis Standarisasi LPSE adalah 7 (tujuh) hari kerja, dengan rincian:</p> <p>a. Persiapan pelaksanaan kegiatan = 5 (lima) hari kerja</p> <p>b. Pelaksanaan kegiatan = 2 (dua) hari kerja</p>
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pelaksanaan kegiatan Bimbingan Teknis LPSE
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Pengaduan/keberatan/saran/masukan dapat disampaikan melalui:</p> <p>1. Layanan <i>call center</i> di 144 atau 021-29935577;</p> <p>2. Surat yang ditujukan kepada: Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Cq. Direktorat Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jalan Epicentrum Tengah Lot 11B Jakarta Selatan 12940</p> <p>b. Untuk penyampaian pengaduan harus disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan;</p> <p>c. Direktorat Pengembangan SPSE akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja).</p>

**b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 4. Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;

		<p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>7. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2015 tentang Peningkatan Layanan Pengadaan Secara Elektronik;</p> <p>8. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 14 Tahun 2018 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 5 Tahun 2019 tentang Model Pengukuran Tingkat Kematangan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>10. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang Bimbingan Teknis, akses internet, telepon, PC/ <i>laptop</i> , ATK, aplikasi portal eproc, aplikasi SPSE versi latihan
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

		<ul style="list-style-type: none"> b. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara elektronik c. Memahami SNI ISO 9001:2015 dan SNI ISO 27001:2015 d. Memahami konsep dan roadmap standarisasi LPSE e. Mampu mengoperasikan komputer dan internet f. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Atasan Langsung; dan b. SPIP
5.	Jumlah pelaksana	Tim Training dari Seksi Monitoring dan Evaluasi LPSE yang berjumlah 5 orang
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kode Etik dan Pakta Integritas pegawai sesuai kontrak; b. Kode Etik Pelayanan Publik; c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; dan d. Maklumat Pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan bimbingan teknis 2. Penilaian prestasi kerja pegawai 3. Pengisian <i>feedback</i> dari peserta pada setiap akhir kegiatan 4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; 5. Audit Internal dan Audit Eksternal

17. Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa Tingkat Dasar *Blended Learning*

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Lembaga pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ) yang terdaftar atau terakreditasi di Pusdiklat PBJ
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Prosedur Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa Tingkat Dasar <i>Blended Learning</i> , antara lain:</p> <p>1. LPPBJ mengajukan permohonan Pelatihan PBJ kepada Kepala Pusdiklat PBJ melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id), dengan mengacu pada Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa Tingkat Dasar Blended Learning sebagai berikut:</p> <p>1) Pemberitahuan penyelenggaraan pelatihan sekurang-kurangnya berisi :</p> <p>a) tanggal pelaksanaan pembelajaran mandiri;</p> <p>b) tanggal, lokasi/tempat dan jumlah ruangan pelaksanaan pembelajaran tatap muka dan jumlah peserta;</p> <p>c) kontak pengelola kelas;</p> <p>2) Permohonan fasilitasi fasilitator/narasumber PBJ.</p> <p>2. Tata cara pengajuan dan pembatalan Pelatihan PBJ diatur dalam Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan PBJ Tingkat Dasar Blended Learning sebagai berikut:</p> <p>1) Pengajuan minimal 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan pelatihan, kecuali untuk libur panjang yang ditetapkan pemerintah seperti cuti</p>

		<p>bersama Idul Fitri dan akhir tahun, maka ketentuan pengajuan minimal akan diatur oleh Kapusdiklat PBJ;</p> <ol style="list-style-type: none">2) Surat pengajuan ditandatangani oleh pimpinan LPPBJ ditujukan kepada Kapusdiklat PBJ dengan mencantumkan tempat/lokasi, waktu/tanggal, jumlah peserta, jumlah ruangan, jenis diklat, jam pembelajaran serta nama fasilitator, nomor telepon dan alamat surat elektronik (surel) LPPBJ yang dapat dihubungi;3) Bilamana terjadi pembatalan atau perubahan jadwal pelatihan, maka LPPBJ wajib menyampaikan kepada Pusdiklat, fasilitator dan peserta Pelatihan.4) Pembatalan atau pengunduran jadwal diajukan sekurang-kurangnya 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan pelatihan disertai alasan pembatalan. <ol style="list-style-type: none">3. LPPBJ mengunggah surat permintaan penyelenggaraan pelatihan untuk mempermudah verifikasi dan mempercepat proses persetujuan;4. Surat pengajuan ditandatangani oleh pimpinan LPPBJ dengan mencantumkan tanggal dan lokasi pelatihan dan/atau ujian, jumlah peserta, jumlah ruangan, nomor telepon pengelola kelas;5. Pusdiklat PBJ akan memproses pengajuan penyelenggaraan pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);6. Pembatalan atau pengunduran jadwal diajukan sekurang-kurangnya 5 (lima) hari kerja untuk Pelatihan PBJ Tingkat Dasar Blended Learning, sebelum pelaksanaan pelatihan PBJ disertai alasan pembatalan;
--	--	--

		<p>7. Peserta pelatihan maksimal didaftarkan pada hari pertama pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>8. Dalam hal terjadi gangguan pada portal PPSDM, permohonan Pelatihan PBJ disampaikan secara tertulis melalui <i>e-mail</i> : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Informasi persetujuan atau klarifikasi penyelenggaraan Pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id) paling lambat 3 (tiga) hari kalender sebelum pelaksanaan pelatihan.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Fasilitas Penyelenggaraan Pelatihan dalam bentuk soft file berupa : a. Kurikulum dan Materi Pelatihan; b. Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan; c. Daftar Rekomendasi Fasilitator PBJ/Fasilitator PBJ; d. Formulir Evaluasi Penyelenggaraan Pelatihan; e. Sertifikat Pelatihan dan/atau nomor registrasi sertifikat Pelatihan/sertifikat kelulusan sesuai dengan program pelatihan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>a. Pengaduan disampaikan kepada Pusdiklat PBJ LKPP apabila terdapat indikasi penyimpangan dalam penyelenggaraan Pelatihan PBJ.</p> <p>b. Pengaduan dapat disampaikan secara tertulis melalui:</p> <p>1) melalui surat yang ditujukan kepada:</p>

		<p>Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusdiklat PBJ) Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B Jakarta Selatan 12940;</p> <p>2) Pengaduan disampaikan melalui <i>e-mail</i>: pusdiklat.pbj@lkpp.go.id;</p> <p>3) <i>Form</i> konsultasi tatap muka dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau</p> <p>4) Telepon: 021-29912450 ext. 0437; dan HP : 0811-9182-444</p> <p>c. Penyampaian pengaduan disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan.</p> <p>d. Pusdiklat PBJ akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja).</p> <p>e. Pusdiklat PBJ akan melakukan penelaahan dan apabila terdapat indikasi kebenaran maka selanjutnya menindaklanjuti pengaduan tersebut kepada Komite Penjaminan Mutu Pelatihan.</p> <p>f. Apabila diperlukan, Komite Penjaminan Mutu Pelatihan dapat meminta klarifikasi atas pengaduan.</p> <p>g. Saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <p>1) melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusdiklat PBJ) Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Kompleks Rasuna Epicentrum</p>
--	--	---

		<p>Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B Jakarta Selatan 12940</p> <p>2) <i>E-mail</i> : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id;</p> <p>3) <i>Form</i> saran dan masukan dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Konsultasi); atau</p> <p>4) Telepon: 021-29912450 ext. 0437; dan HP : 081191824444;</p>
--	--	---

**b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>5. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>6. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 13 Tahun 2011 tentang</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pedoman Umum Pembinaan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Teknis;</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 77 Tahun 2012 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa dan Angka Kreditnya;</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>10. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>11. Keputusan Deputi Bidang PPSDM LKPP Nomor 73 tahun 2019 tentang Tata Cara Pembinaan dalam Penyelenggaraan Pelatihan dan Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Komputer/Laptop/Smartphone;</p> <p>b. Mesin Scanner;</p> <p>c. Printer;</p> <p>d. Pesawat Telepon;</p> <p>e. Telepon Genggam/ <i>Handphone</i>;</p> <p>f. ATK;</p> <p>g. Jaringan internet;</p> <p>h. <i>Browser Mozilla/Chrome/Safari</i>;</p> <p>i. Akses internet untuk mengirim dan menerima surat elektronik (<i>e-mail</i>);</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		j. Portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id).
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki integritas, mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif; b. SDM yang memiliki pengetahuan terhadap Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan PBJ Tingkat Dasar Blended Learning dan Standar Pelayanan Pusdiklat PBJ; c. SDM yang terampil mengoperasikan komputer dengan Program <i>MS Office</i> dan Teknologi Informasi; a) Kemampuan berkomunikasi dan bekerja sama dalam tim; b) Kemampuan komputer untuk komunikasi dan belajar.
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode Etik Pelayanan Publik; c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; d. Maklumat pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Audit Internal dan Audit Eksternal; b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pusdiklat PBJ; c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; d. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai.

18. Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Bagi Fasilitator Pengadaan Barang/Jasa Tingkat Dasar

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Lembaga Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ) dengan kategori terakreditasi A di Pusdiklat PBJ.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Bagi Fasilitator PBJ Tingkat Dasar , antara lain: 1. LPPBJ mengajukan permohonan Pelatihan PBJ kepada Kepala Pusdiklat PBJ melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id), dengan mengacu pada Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan sebagai berikut: a. Pemberitahuan penyelenggaraan pelatihan; b. Permohonan fasilitasi fasilitator/narasumber PBJ. 2. Tata cara pengajuan Pelatihan PBJ Bagi Fasilitator PBJ Tingkat Dasar diatur dalam Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Bagi Fasilitator PBJ Tingkat Dasar :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none">1) Pengajuan pelatihan minimal 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pelatihan;2) Surat pengajuan ditandatangani oleh pimpinan LPPBJ dengan mencantumkan tempat/lokasi, waktu/tanggal, jumlah peserta, jumlah ruangan, mata diklat, jam pelatihan serta nama fasilitator, nomor telepon dan alamat surat elektronik (surel) LPPBJ yang dapat dihubungi dan melampirkan daftar hasil rekrutmen peserta beserta berkas kelengkapannya;3) Mengisi formulir database calon peserta yang telah disediakan oleh Pusdiklat PBJ;4) Apabila dari hasil seleksi yang dilakukan oleh Pusdiklat PBJ, peserta belum memenuhi jumlah minimum maka LPPBJ dapat melakukan rekrutmen kembali dan dilakukan penyesuaian terhadap tanggal pelaksanaan pelatihan. <p>3. LPPBJ mengunggah surat permintaan penyelenggaraan pelatihan untuk mempermudah verifikasi dan mempercepat proses persetujuan.</p> <ol style="list-style-type: none">4. Surat pengajuan ditandatangani oleh pimpinan LPPBJ dengan mencantumkan tanggal dan lokasi pelatihan dan/atau ujian, jumlah peserta, jumlah ruangan, nomor telepon pengelola kelas;5. Pusdiklat PBJ akan memproses pengajuan penyelenggaraan pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>6. Peserta pelatihan maksimal didaftarkan pada hari pertama pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>7. Dalam hal terjadi gangguan pada portal PPSDM, permohonan Pelatihan PBJ disampaikan secara tertulis melalui <i>e-mail</i> : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Informasi persetujuan atau klarifikasi penyelenggaraan Pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id) paling lambat 5 (lima) hari kalender sebelum pelaksanaan pelatihan.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	<p>Fasilitas Penyelenggaraan Pelatihan dalam bentuk <i>soft file</i> berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kurikulum dan Materi Pelatihan; b. Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan bagi calon Fasilitator PBJ Tingkat Dasar; c. Daftar Fasilitator PBJ; d. Penetapan Peserta Pelatihan; e. Sertifikat Pelatihan dan/atau nomor registrasi sertifikat Pelatihan/sertifikat kelulusan sesuai dengan program pelatihan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan disampaikan kepada Pusdiklat PBJ LKPP apabila terdapat indikasi penyimpangan dalam penyelenggaraan Pelatihan Bagi Fasilitator PBJ Tingkat Dasar. b. Pengaduan dapat disampaikan secara tertulis melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1) melalui surat yang ditujukan kepada:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusdiklat PBJ) Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B Jakarta Selatan 12940</p> <p>2) Pengaduan disampaikan melalui <i>e-mail</i> : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id;</p> <p>3) <i>form</i> konsultasi tatap muka dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau</p> <p>4) Telepon: 021-29912450 ext. 0437; dan HP :081191824444;</p> <p>c. Penyampaian pengaduan disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan.</p> <p>d. Pusdiklat PBJ akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja).</p> <p>e. Pusdiklat PBJ akan melakukan penelaahan dan apabila terdapat indikasi kebenaran maka selanjutnya menindaklanjuti pengaduan tersebut kepada Komite Penjaminan Mutu Pelatihan.</p> <p>f. Apabila diperlukan, Komite Penjaminan Mutu Pelatihan dapat meminta klarifikasi atas pengaduan.</p> <p>g. Saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <p>1) melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusdiklat PBJ)</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B Jakarta Selatan 12940</p> <p>2) <i>e-mail</i> : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id;</p> <p>3) <i>form</i> saran dan masukan dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau</p> <p>4) Telepon: 021-29912450 ext. 0437; dan HP :081191824444.</p>

**b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal; 4. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>5. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>6. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pembinaan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Teknis;</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 77 Tahun 2012 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa dan Angka Kreditnya;</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah ;</p> <p>10. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>11. Keputusan Deputi Bidang PPSDM LKPP Nomor 73 tahun 2019 tentang Tata Cara Pembinaan dalam Penyelenggaraan Pelatihan dan Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Komputer/Laptop;</p> <p>b. Mesin <i>Scanner</i>;</p> <p>c. Printer;</p> <p>d. Pesawat Telepon;</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		e. Telepon Genggam/ <i>Handphone</i> ; f. ATK; g. Akses internet untuk mengirim dan menerima surat elektronik (<i>e-mail</i>); h. Portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id).
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki integritas, mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif; b. SDM yang memiliki pengetahuan terhadap Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Bagi Fasilitator PBJ Tingkat Dasar dan Standar Pelayanan Pusklat PBJ; c. SDM yang terampil mengoperasikan komputer dengan Program <i>MS Office</i> dan Teknologi Informasi.
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode Etik Pelayanan Publik; c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; d. Maklumat pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Audit Internal dan Audit Eksternal; b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pusdiklat PBJ; c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; d. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai.

19. Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa di Desa

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	LPPBJ yang terakreditasi Minimal B di Pusdiklat PBJ
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa di Desa, antara lain: 1. LPPBJ mengajukan permohonan Pelatihan PBJ kepada Kepala Pusdiklat PBJ melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id), dengan mengacu pada Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan sebagai berikut: 1) Pemberitahuan penyelenggaraan pelatihan; 2) Permohonan fasilitasi fasilitator/narasumber PBJ; 2. Tata cara pengajuan dan pembatalan Pelatihan PBJ diatur dalam Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan PBJ di Desa sebagai berikut : 1) Pengajuan minimal 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan pelatihan, kecuali untuk libur panjang yang ditetapkan pemerintah seperti cuti

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>bersama Idul Fitri dan akhir tahun, maka ketentuan pengajuan minimal akan diatur oleh Kapusdiklat PBJ;</p> <p>2) Surat pengajuan ditandatangani oleh pimpinan LPPBJ ditujukan kepada Kapusdiklat PBJ dengan mencantumkan tempat/lokasi, waktu/tanggal, jumlah peserta, jumlah ruangan, jenis diklat, jam pembelajaran serta nama fasilitator, nomor telepon dan alamat surat elektronik (surel) LPPBJ yang dapat dihubungi;</p> <p>3) Bilamana terjadi pembatalan atau perubahan jadwal pelatihan, maka LPPBJ wajib menyampaikan kepada Pusdiklat, fasilitator dan peserta Pelatihan;</p> <p>3. LPPBJ mengunggah surat permintaan penyelenggaraan pelatihan untuk mempermudah verifikasi dan mempercepat proses persetujuan;</p> <p>4. Surat pengajuan ditandatangani oleh pimpinan LPPBJ dengan mencantumkan tanggal dan lokasi pelatihan dan/atau ujian, jumlah peserta, jumlah ruangan, nomor telepon pengelola kelas;</p> <p>5. Pusdiklat PBJ akan memproses pengajuan penyelenggaraan pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>6. Pembatalan atau pengunduran jadwal diajukan sekurang-kurangnya 5 (lima) hari kalender untuk Pelatihan Kompetensi dan sekurang-kurangnya 4 (empat) hari kerja untuk Pelatihan PBJ di</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Desa, sebelum pelaksanaan pelatihan PBJ disertai alasan pembatalan;</p> <p>7. Peserta pelatihan maksimal didaftarkan pada hari pertama pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>8. Dalam hal terjadi gangguan pada portal PPSDM, permohonan Pelatihan PBJ disampaikan secara tertulis melalui <i>e-mail</i> : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Informasi persetujuan atau klarifikasi penyelenggaraan Pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id) paling lambat 5 (lima) hari kalender sebelum pelaksanaan pelatihan.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	<p>Fasilitas Penyelenggaraan Pelatihan dalam bentuk soft file berupa :</p> <p>a. Kurikulum dan Materi Pelatihan;</p> <p>b. Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan;</p> <p>c. Daftar Rekomendasi Fasilitator PBJ/Fasilitator PBJ;</p> <p>d. Formulir Evaluasi Penyelenggaraan Pelatihan;</p> <p>e. Sertifikat Pelatihan dan/atau nomor registrasi sertifikat Pelatihan/sertifikat kelulusan sesuai dengan program pelatihan.</p>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>a. Pengaduan disampaikan kepada Pusdiklat PBJ LKPP apabila terdapat indikasi penyimpangan dalam penyelenggaraan Pelatihan PBJ;</p> <p>b. Pengaduan dapat disampaikan secara tertulis melalui:</p> <p>1) melalui surat yang ditujukan kepada:</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusdiklat PBJ)</p> <p>Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B Jakarta Selatan 12940;</p> <p>2) Pengaduan disampaikan melalui <i>e-mail</i>: pusdiklat.pbj@lkpp.go.id;</p> <p>3) <i>Form</i> konsultasi tatap muka dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau</p> <p>4) Telepon: 021-29912450 ext. 0437; dan HP : 0811-9182-444;</p> <p>c. Penyampaian pengaduan disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan.</p> <p>d. Pusdiklat PBJ akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja).</p> <p>e. Pusdiklat PBJ akan melakukan penelaahan dan apabila terdapat indikasi kebenaran maka selanjutnya menindaklanjuti pengaduan tersebut kepada Komite Penjaminan Mutu Pelatihan.</p> <p>f. Apabila diperlukan, Komite Penjaminan Mutu Pelatihan dapat meminta klarifikasi atas pengaduan.</p> <p>g. Saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <p>1) melalui surat yang ditujukan kepada:</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusdiklat PBJ)</p> <p>Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP)</p> <p>Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B Jakarta Selatan 12940</p> <p>2) <i>e-mail</i> : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id;</p> <p>3) <i>form</i> saran dan masukan dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau</p> <p>4) Telepon: 021-29912450 ext. 0408, 0434, 0436, 0437; dan HP :081191824444;</p>

b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal; 4. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>5. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 77 Tahun 2012 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa dan Angka Kreditnya;</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>8. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pembinaan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Teknis;</p> <p>9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>10. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>11. Keputusan Deputi Bidang PPSDM LKPP Nomor 73 tahun 2019 tentang Tata Cara Pembinaan dalam Penyelenggaraan Pelatihan dan Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Komputer/Laptop; b. Mesin Scanner; c. Printer; d. Pesawat Telepon; e. Telepon Genggam/ <i>Handphone</i> ; f. ATK; g. Akses internet untuk mengirim dan menerima surat elektronik (<i>e-mail</i>); h. Portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id).
3.	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki integritas, mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif; b. SDM yang memiliki pengetahuan terhadap Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa di Desa dan Standar Pelayanan Pusdiklat PBJ; c. SDM yang terampil mengoperasikan komputer dengan Program <i>MS Office</i> dan Teknologi Informasi.
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 5 (lima) orang
6.	Jaminan pelayanan	a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode Etik Pelayanan Publik; c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; d. Maklumat pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan	a. Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Keselamatan Pelayanan	2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	a. Audit Internal dan Audit Eksternal; b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pusdiklat PBJ; c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; d. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai.

20. Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	LPPBJ dengan kategori terakreditasi A dan B di Pusdiklat PBJ.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha , antara lain: 1. LPPBJ mengajukan permohonan Pelatihan PBJ kepada Kepala Pusdiklat PBJ melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id), dengan mengacu pada Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan sebagai berikut: 1) Pemberitahuan penyelenggaraan pelatihan; 2) Permohonan fasilitasi fasilitator/narasumber PBJ. 2. Tata cara pengajuan Pelatihan PBJ Bagi Pelatihan Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha diatur dalam Pedoman

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Penyelenggaraan Pelatihan Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha :</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pengajuan minimal 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan pelatihan, kecuali untuk libur panjang yang ditetapkan pemerintah seperti cuti bersama Idul Fitri dan akhir tahun, maka ketentuan pengajuan minimal akan diatur oleh Kapusdiklat PBJ;2) Surat pengajuan ditandatangani oleh pimpinan LPPBJ ditujukan kepada Kapusdiklat PBJ dengan mencantumkan tempat/lokasi, waktu/tanggal, jumlah peserta, jumlah ruangan, jenis diklat, jam pembelajaran serta nama fasilitator, nomor telepon dan alamat surat elektronik (surel) LPPBJ yang dapat dihubungi;3) Bilamana terjadi pembatalan atau perubahan jadwal pelatihan, maka LPPBJ wajib menyampaikan kepada Pusdiklat, fasilitator dan peserta Pelatihan. <p>3. LPPBJ mengunggah surat permintaan penyelenggaraan pelatihan untuk mempermudah verifikasi dan mempercepat proses persetujuan.</p> <p>4. Surat pengajuan ditandatangani oleh pimpinan LPPBJ dengan mencantumkan tanggal dan lokasi pelatihan dan/atau ujian, jumlah peserta, jumlah ruangan, nomor telepon pengelola kelas;</p> <p>5. Pusdiklat PBJ akan memproses pengajuan penyelenggaraan pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		6. Peserta pelatihan maksimal didaftarkan pada hari pertama pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id); 7. Dalam hal terjadi gangguan pada portal PPSDM, permohonan Pelatihan PBJ disampaikan secara tertulis melalui <i>e-mail</i> : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Informasi persetujuan atau klarifikasi penyelenggaraan Pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id) paling kurang 5 (lima) hari kalender sebelum pelaksanaan pelatihan.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Fasilitas Penyelenggaraan Pelatihan dalam bentuk soft file berupa : a. Kurikulum dan Materi Pelatihan; b. Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha; c. Daftar Fasilitator PBJ; d. Sertifikat Pelatihan dan/atau nomor registrasi sertifikat Pelatihan/sertifikat kelulusan sesuai dengan program pelatihan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	a. Pengaduan disampaikan kepada Pusdiklat PBJ LKPP apabila terdapat indikasi penyimpangan dalam penyelenggaraan Pelatihan Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha. b. Pengaduan dapat disampaikan melalui: 1) melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusdiklat PBJ)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B Jakarta Selatan 12940</p> <p>2) Pengaduan disampaikan melalui <i>e-mail</i> pusdiklat.pbj@lkpp.go.id;</p> <p>3) <i>form</i> pengaduan dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau</p> <p>4) Telepon : 021-29912450 ext. 0437; dan HP: 081191824444;</p> <p>c. Penyampaian pengaduan disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan.</p> <p>d. Pusdiklat PBJ akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja).</p> <p>e. Pusdiklat PBJ akan melakukan penelaahan dan apabila terdapat indikasi kebenaran maka selanjutnya menindaklanjuti pengaduan tersebut kepada Komite Penjaminan Mutu Pelatihan.</p> <p>f. Apabila diperlukan, Komite Penjaminan Mutu Pelatihan dapat meminta klarifikasi atas pengaduan.</p> <p>g. Saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <p>1) melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusdiklat PBJ) Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP)</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B Jakarta Selatan 12940</p> <p>2) <i>E-mail</i>: pusdiklat.pbj@lkpp.go.id;</p> <p>3) <i>form</i> saran dan masukan dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau</p> <p>4) Telepon: 021-29912450 ext. 0437; dan HP: 081191824444;</p>

**b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal; 4. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>5. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 77 Tahun 2012 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa dan Angka Kreditnya;</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>8. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pembinaan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Teknis;</p> <p>9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>10. Peraturan LKPP Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>11. Keputusan Deputi Bidang PPSDM LKPP Nomor 73 tahun 2019 tentang Tata Cara Pembinaan dalam Penyelenggaraan Pelatihan dan Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Komputer/Laptop;</p> <p>b. Mesin <i>Scanner</i>;</p> <p>c. <i>Printer</i>;</p> <p>d. Pesawat Telepon;</p> <p>e. Telepon Genggam/ <i>Handphone</i>;</p> <p>f. ATK;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>g. Akses internet untuk mengirim dan menerima surat elektronik (<i>e-mail</i>);</p> <p>h. Portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id).</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SDM yang memiliki integritas, mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif;</p> <p>b. SDM yang memiliki pengetahuan terhadap Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan dan Standar Pelayanan Pusdiklat PBJ;</p> <p>c. SDM yang terampil mengoperasikan komputer dengan Program <i>MS Office</i> dan Teknologi Informasi.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Supervisi atasan langsung;</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Kode etik dan pakta integritas pegawai;</p> <p>b. Kode Etik Pelayanan Publik;</p> <p>c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015;</p> <p>d. Maklumat pelayanan.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Audit Internal dan Audit Eksternal;</p> <p>b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pusdiklat PBJ;</p> <p>c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP;</p> <p>d. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai.</p>

21. Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pembentukan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	LPPBJ yang terakreditasi Minimal B di Pusdiklat PBJ
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Prosedur Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pembentukan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. LPPBJ mengajukan permohonan Pelatihan Pembentukan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa kepada Kepala Pusdiklat PBJ melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id), dengan mengacu pada Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Pembentukan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemberitahuan penyelenggaraan pelatihan; 2) Permohonan fasilitasi fasilitator/narasumber PBJ. 2. Tata cara pengajuan dan pembatalan Pelatihan Pembentukan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa PBJ diatur dalam Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Pembentukan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengajuan minimal 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan pelatihan, kecuali untuk libur panjang yang ditetapkan pemerintah seperti cuti bersama Idul Fitri dan akhir tahun, maka ketentuan pengajuan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>minimal akan diatur oleh Kapusdiklat PBJ;</p> <p>2) Surat pengajuan ditandatangani oleh pimpinan LPPBJ ditujukan kepada Kapusdiklat PBJ dengan mencantumkan tempat/lokasi, waktu/tanggal, jumlah peserta, jumlah ruangan, jenis diklat, jam pembelajaran serta nama fasilitator, nomor telepon dan alamat surat elektronik (surel) LPPBJ yang dapat dihubungi;</p> <p>3) Bilamana terjadi pembatalan atau perubahan jadwal pelatihan, maka LPPBJ wajib menyampaikan kepada Pusdiklat, fasilitator dan peserta Pelatihan.</p> <p>3. LPPBJ mengunggah surat permintaan penyelenggaraan pelatihan Pembentukan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa untuk mempermudah verifikasi dan mempercepat proses persetujuan;</p> <p>4. Surat pengajuan ditandatangani oleh pimpinan LPPBJ dengan mencantumkan tanggal dan lokasi pelatihan dan/atau ujian, jumlah peserta, jumlah ruangan, nomor telepon pengelola kelas;</p> <p>5. Pusdiklat PBJ akan memproses pengajuan penyelenggaraan pelatihan Pembentukan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>6. Pembatalan atau pengunduran jadwal diajukan sekurang-kurangnya 4 (empat) hari kerja untuk Pelatihan Pembentukan</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa, sebelum pelaksanaan pelatihan PBJ disertai alasan pembatalan;</p> <p>9. Peserta pelatihan maksimal didaftarkan pada hari pertama pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>10. Dalam hal terjadi gangguan pada portal PPSDM, permohonan Pelatihan PBJ disampaikan secara tertulis melalui <i>e-mail</i> : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Informasi persetujuan atau klarifikasi penyelenggaraan Pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id) paling lambat 5 (lima) hari kalender sebelum pelaksanaan pelatihan.</p>
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	<p>Fasilitas Penyelenggaraan Pelatihan dalam bentuk soft file berupa :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kurikulum dan Materi Pelatihan; b. Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan; c. Daftar Rekomendasi Fasilitator PBJ/Fasilitator PBJ; d. Formulir Evaluasi Penyelenggaraan Pelatihan; e. Sertifikat Pelatihan dan/atau nomor registrasi sertifikat Pelatihan/sertifikat kelulusan sesuai dengan program pelatihan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan disampaikan kepada Pusdiklat PBJ LKPP apabila terdapat indikasi penyimpangan dalam penyelenggaraan Pelatihan PBJ; b. Pengaduan dapat disampaikan secara tertulis melalui: <ul style="list-style-type: none"> 1) melalui surat yang ditujukan kepada:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusdiklat PBJ)</p> <p>Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B Jakarta Selatan 12940</p> <p>2) Pengaduan disampaikan melalui <i>e-mail</i> : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id;</p> <p>3) <i>Form</i> konsultasi tatap muka dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau</p> <p>4) Telepon: 021-29912450 ext. 0437; dan HP: 0811-9182-444;</p> <p>c. Penyampaian pengaduan disertai bukti- bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan;</p> <p>d. Pusdiklat PBJ akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja);</p> <p>e. Pusdiklat PBJ akan melakukan penelaahan dan apabila terdapat indikasi kebenaran maka selanjutnya menindaklanjuti pengaduan tersebut kepada Komite Penjaminan Mutu Pelatihan.</p> <p>f. Apabila diperlukan, Komite Penjaminan Mutu Pelatihan dapat meminta klarifikasi atas pengaduan.</p> <p>g. Saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <p>1) melalui surat yang ditujukan kepada:</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusdiklat PBJ)</p> <p>Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP)</p> <p>Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B Jakarta Selatan 12940</p> <p>2) <i>E-mail</i> : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id;</p> <p>3) <i>form</i> saran dan masukan dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau</p> <p>4) Telepon: 021-29912450 ext. 0437; dan HP: 081191824444;</p>

b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal; 4. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>5. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>6. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pembinaan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Teknis;</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 77 Tahun 2012 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa dan Angka Kreditnya;</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>10. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>11. Keputusan Deputi Bidang PPSDM LKPP Nomor 73 tahun 2019 tentang Tata Cara Pembinaan dalam Penyelenggaraan Pelatihan dan Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Komputer/Laptop;</p> <p>b. Mesin <i>Scanner</i>;</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>c. <i>Printer</i>;</p> <p>d. Pesawat Telepon;</p> <p>e. Telepon Genggam/ <i>Handphone</i>;</p> <p>f. ATK;</p> <p>g. Akses internet untuk mengirim dan menerima surat elektronik (<i>e-mail</i>);</p> <p>h. Portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id).</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SDM yang memiliki integritas, mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif;</p> <p>b. SDM yang memiliki pengetahuan terhadap Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan dan Standar Pelayanan Pusdiklat PBJ;</p> <p>c. SDM yang terampil mengoperasikan komputer dengan Program <i>MS Office</i> dan Teknologi Informasi.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Supervisi atasan langsung;</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Kode etik dan pakta integritas pegawai;</p> <p>b. Kode Etik Pelayanan Publik;</p> <p>c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015;</p> <p>d. Maklumat pelayanan.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Audit Internal dan Audit Eksternal;</p> <p>b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pusdiklat PBJ;</p> <p>c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP;</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		d. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai.

22. Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Kompetensi Pengadaan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa Pertama, Muda dan Madya

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	a. Persyaratan Pelayanan Jabfung Pengadaan Barang/Jasa Pertama	Lembaga Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ) dengan kategori terakreditasi A atau B di Pusdiklat PBJ.
	b. Persyaratan Pelayanan Jabfung Pengadaan Barang/Jasa Muda	Lembaga Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ) dengan kategori terakreditasi A di Pusdiklat PBJ
	c. Persyaratan Pelayanan Jabfung Pengadaan Barang/Jasa Madya	
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Kompetensi Pengadaan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa Pertama, Muda dan Madya, antara lain: 1. LPPBJ mengajukan permohonan Pelatihan PBJ kepada Kepala Pusdiklat PBJ melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id),

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>dengan mengacu pada Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pemberitahuan penyelenggaraan pelatihan;2) Permohonan fasilitasi fasilitator/narasumber PBJ. <p>2. Tata cara pengajuan Pelatihan Penjurusan Jabatan Fungsional Pengadaan barang/Jasa Pertama:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Pengajuan minimal 10 (sepuluh) hari kerja sebelum pelaksanaan pelatihan, kecuali untuk libur panjang yang ditetapkan pemerintah seperti cuti bersama Idul Fitri dan akhir tahun, maka ketentuan pengajuan minimal akan diatur oleh Kapusdiklat PBJ;2) Surat pengajuan ditandatangani oleh pimpinan LPPBJ yang mencantumkan tanggal pelaksanaan Pelatihan Kompetensi PBJ, lokasi pelaksanaan Pelatihan dan/atau ujian, jumlah peserta Pelatihan Kompetensi PBJ dan/atau ujian, jumlah ruangan, nomor telepon dan alamat surel panitia yang dapat dihubungi, data peserta pelatihan serta program Pelatihan.;3) Peserta mendaftar melalui Portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);4) Data Peserta Pelatihan Kompetensi PBJ harus dikirimkan ke Pusdiklat PBJ paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sebelum pelaksanaan Pelatihan Kompetensi PBJ, untuk dilakukan verifikasi;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>5) Review oleh LKPP paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah data peserta diterima sebelum pelaksanaan pelatihan;</p> <p>6) Penetapan Peserta Pelatihan Kompetensi PBJ oleh LPP PBJ minimal 5 (hari) kerja sebelum pelaksanaan pelatihan;</p> <p>7) Pembatalan atau pengunduran jadwal diajukan sekurang-kurangnya 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan Pelatihan Kompetensi PBJ disertai alasan pembatalan.</p> <p>3. LPPBJ mengunggah surat permintaan penyelenggaraan pelatihan untuk mempermudah verifikasi dan mempercepat proses persetujuan. Pusdiklat PBJ akan memproses pengajuan penyelenggaraan pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>4. Dalam hal terjadi gangguan pada portal PPSDM, permohonan Pelatihan PBJ disampaikan secara tertulis melalui <i>e-mail</i> : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Informasi persetujuan, klarifikasi penyelenggaraan Pelatihan dan/atau penetapan peserta melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id) paling kurang 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan pelatihan.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	<p>Fasilitas Penyelenggaraan Pelatihan dalam bentuk soft file berupa :</p> <p>a. Kurikulum dan Materi Pelatihan;</p> <p>b. Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan PBJ;</p> <p>c. Daftar Fasilitator PBJ;</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>d. Pedoman monitoring dan Evaluasi Pelatihan PBJ;</p> <p>e. Pedoman Pelaksanaan Akreditasi LPPBJ;</p> <p>f. Sertifikat Pelatihan dan/atau nomor registrasi sertifikat Pelatihan/sertifikat kelulusan sesuai dengan program pelatihan.</p>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>a. Pengaduan disampaikan kepada Pusdiklat PBJ LKPP apabila terdapat indikasi penyimpangan dalam penyelenggaraan Pelatihan Penjenjangan Jabatan Fungsional PBJ Pertama.</p> <p>b. Pengaduan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusdiklat PBJ) Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B Jakarta Selatan 12940 2) Pengaduan disampaikan melalui <i>e-mail</i> : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id; 3) <i>form</i> pengaduan dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau 4) Telepon: 021-29912450 ext. 0437; dan HP: 081191824444. <p>c. Penyampaian pengaduan disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan.</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>d. Pusdiklat PBJ akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja).</p> <p>e. Pusdiklat PBJ akan melakukan penelaahan dan apabila terdapat indikasi kebenaran maka selanjutnya menindaklanjuti pengaduan tersebut kepada Komite Penjaminan Mutu Pelatihan.</p> <p>f. Apabila diperlukan, Komite Penjaminan Mutu Pelatihan dapat meminta klarifikasi atas pengaduan.</p> <p>g. Saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusdiklat PBJ) Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B Jakarta Selatan 12940 2) <i>E-mail</i> : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id; 3) <i>form</i> saran dan masukan dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau 4) Telepon: 021-29912450 ext. 0437; dan HP: 081191824444.

**b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;4. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;5. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;6. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pembinaan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Teknis;7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 77 Tahun 2012 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa dan Angka Kreditnya;8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>10. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>11. Peraturan Deputi Bidang PPSDM LKPP Nomor 73 tahun 2019 tentang Tata Cara Pembinaan dalam Penyelenggaraan Pelatihan dan Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Komputer/Laptop;</p> <p>b. Mesin <i>Scanner</i>;</p> <p>c. <i>Printer</i>;</p> <p>d. Pesawat Telepon;</p> <p>e. Telepon Genggam/ <i>Handphone</i>;</p> <p>f. ATK;</p> <p>g. Akses internet untuk mengirim dan menerima surat elektronik (<i>e-mail</i>);</p> <p>h. Portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id).</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SDM yang memiliki integritas, mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif;</p> <p>b. SDM yang memiliki pengetahuan terhadap Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan dan Standar Pelayanan Pusklat PBJ;</p> <p>c. SDM yang terampil mengoperasikan komputer dengan Program <i>MS Office</i> dan Teknologi Informasi.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Supervisi atasan langsung;</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang

NO.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode Etik Pelayanan Publik; c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; d. Maklumat pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Audit Internal dan Audit Eksternal; b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pusdiklat PBJ; c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; d. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai.

23. Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Okupasi PA/KPA PBJ, Okupasi PPK, Okupasi Pokja Pemilihan PBJ; dan Okupasi Pejabat Pengadaan

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan Pelatihan	Lembaga Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ) yang telah terakreditasi A di Pusdiklat PBJ
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Prosedur Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Okupasi PA/KPA PBJ, Okupasi PPK, Okupasi Pokja Pemilihan PBJ; dan Okupasi Pejabat Pengadaan, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. LPPBJ mengajukan permohonan Penyelenggaraan Pelatihan Okupasi Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran Pengadaan Barang/Jasa kepada Kepala Pusdiklat PBJ melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id), dengan mengacu pada Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemberitahuan penyelenggaraan pelatihan; 2) Permohonan fasilitasi fasilitator/narasumber PBJ. 2. Tata cara pengajuan dan pembatalan Pelatihan PBJ diatur dalam Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Okupasi Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran Pengadaan Barang/Jasa sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengajuan fasilitasi ke LKPP minimal 10 (sepuluh) hari kerja sebelum pelaksanaan pelatihan; 2) Surat pengajuan ditandatangani oleh pimpinan LPPBJ yang mencantumkan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>tanggal pelaksanaan pelatihan, lokasi pelaksanaan pelatihan dan/atau ujian, jumlah peserta pelatihan dan/atau ujian, jumlah ruangan, nomor telepon dan alamat surel panitia yang dapat dihubungi, data peserta pelatihan serta program pelatihan. Tata cara pengajuan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>3) Peserta mendaftar melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>4) Data peserta pelatihan harus dikirimkan ke Pusdiklat PBJ paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sebelum pelaksanaan pelatihan, untuk dilakukan verifikasi;</p> <p>5) <i>Review</i> oleh LKPP paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah data peserta diterima sebelum pelaksanaan pelatihan;</p> <p>6) Penetapan peserta pelatihan oleh LPPBJ minimal 5 (lima) hari kerja;</p> <p>7) Pembatalan atau pengunduran jadwal diajukan sekurang-kurangnya 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan pelatihan disertai alasan pembatalan.</p> <p>3. LPPBJ mengunggah surat permintaan penyelenggaraan pelatihan untuk mempermudah verifikasi dan mempercepat proses persetujuan.</p> <p>4. Surat pengajuan ditandatangani oleh pimpinan LPPBJ dengan mencantumkan tanggal dan lokasi pelatihan dan/atau ujian, jumlah peserta, jumlah ruangan, nomor telepon pengelola kelas;</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>5. Pusdiklat PBJ akan memproses pengajuan penyelenggaraan pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>6. Pembatalan atau pengunduran jadwal diajukan paling lambat 5 (lima) hari kalender untuk Pelatihan Okupasi, sebelum pelaksanaan pelatihan PBJ disertai alasan pembatalan;</p> <p>7. Peserta pelatihan maksimal didaftarkan pada hari pertama pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>8. Dalam hal terjadi gangguan pada portal PPSDM, permohonan Pelatihan PBJ disampaikan secara tertulis melalui <i>e-mail</i>: pusdiklat.pbj@lkpp.go.id</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Informasi persetujuan atau klarifikasi penyelenggaraan Pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id) paling lambat 5 (lima) hari kalender sebelum pelaksanaan pelatihan.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	<p>Fasilitas Penyelenggaraan Pelatihan dalam bentuk soft file berupa:</p> <p>a. Kurikulum dan Materi Pelatihan;</p> <p>b. Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan;</p> <p>c. Daftar Rekomendasi Fasilitator PBJ/Fasilitator PBJ;</p> <p>d. Formulir Evaluasi Penyelenggaraan Pelatihan;</p> <p>e. Sertifikat Pelatihan dan/atau nomor registrasi sertifikat Pelatihan/sertifikat kelulusan sesuai dengan program pelatihan.</p>
6.	Penanganan Pengaduan,	a. Pengaduan disampaikan kepada Pusdiklat PBJ LKPP apabila terdapat indikasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Saran, dan Masukan	<p>penyimpangan dalam penyelenggaraan Pelatihan PBJ.</p> <p>b. Pengaduan dapat disampaikan secara tertulis melalui:</p> <ol style="list-style-type: none">1) melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusdiklat PBJ) Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B Jakarta Selatan 129402) Pengaduan disampaikan melalui <i>e-mail</i>: pusdiklat.pbj@lkpp.go.id;3) <i>Form</i> konsultasi tatap muka dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau4) Telepon: 021-29912450 ext. 0437; dan HP : 0811-9182-444. <p>c. Penyampaian pengaduan disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan.</p> <p>d. Pusdiklat PBJ akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja).</p> <p>e. Pusdiklat PBJ akan melakukan penelaahan dan apabila terdapat indikasi kebenaran maka selanjutnya menindaklanjuti pengaduan tersebut kepada Komite Penjaminan Mutu Pelatihan.</p> <p>f. Apabila diperlukan, Komite Penjaminan Mutu Pelatihan dapat meminta klarifikasi atas pengaduan.</p> <p>g. Saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>1) melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusdiklat PBJ) Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B Jakarta Selatan 12940</p> <p>2) <i>e-mail</i> : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id;</p> <p>3) <i>form</i> saran dan masukan dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau</p> <p>4) Telepon: 021-29912450 ext. 0437; dan HP: 081191824444.</p>

**b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>5. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>6. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pembinaan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Teknis;</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 77 Tahun 2012 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa dan Angka Kreditnya;</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>10. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>11. Keputusan Deputi Bidang PPSDM LKPP Nomor 73 tahun 2019 tentang Tata Cara Pembinaan dalam Penyelenggaraan Pelatihan dan Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Komputer/Laptop;</p> <p>b. Mesin <i>Scanner</i>;</p> <p>c. <i>Printer</i>;</p> <p>d. Pesawat Telepon;</p> <p>e. Telepon Genggam/ <i>Handphone</i>;</p> <p>f. ATK;</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>g. Akses internet untuk mengirim dan menerima surat elektronik (<i>e-mail</i>);</p> <p>h. Portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id).</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SDM yang memiliki integritas, mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif;</p> <p>b. SDM yang memiliki pengetahuan terhadap Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan dan Standar Pelayanan Pusdiklat PBJ;</p> <p>c. SDM yang terampil mengoperasikan komputer dengan Program MS Office dan Teknologi Informasi.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Supervisi atasan langsung;</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Kode etik dan pakta integritas pegawai;</p> <p>b. Kode Etik Pelayanan Publik;</p> <p>c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015;</p> <p>d. Maklumat pelayanan.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Audit Internal dan Audit Eksternal;</p> <p>b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pusdiklat PBJ;</p> <p>c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP;</p> <p>d. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai.</p>

DUKUNGAN APLIKASI PENGADAAN

24. Pelayanan Dukungan Penggunaan SPSE melalui LPSE Support

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Data Dukung sesuai dengan permasalahan (contoh; <i>Scan/copy</i> ijin usaha bagi penyedia, <i>screenshot</i> permasalahan dll) melalui aplikasi LPSE Support.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Prosedur Pelayanan Dukungan Penggunaan SPSE melalui LPSE Support, antara lain: <ol style="list-style-type: none">1. Pengguna SPSE melakukan <i>login</i> pada aplikasi LPSE;2. Pengguna SPSE memilih aplikasi <i>e-procurement</i> lainnya dan masuk ke menu LPSE Support;3. Pengguna SPSE membuat tiket baru dan menuliskan informasi dan deskripsi permasalahan dengan jelas dan lengkap;4. <i>Helpdesk</i> LPSE menerima, menganalisa dan menyelesaikan permasalahan;5. Apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh <i>Helpdesk</i> LPSE maka akan diteruskan kepada Admin LPSE;6. Admin LPSE menerima, menganalisa dan menyelesaikan permasalahan dari <i>Helpdesk</i> LPSE;7. Apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh Admin LPSE maka akan diteruskan kepada <i>Helpdesk</i> LKPP;8. <i>Helpdesk</i> LKPP menerima, menganalisa dan menyelesaikan permasalahan dari Admin LPSE;9. <i>Helpdesk</i> LKPP melakukan penyelesaian berdasarkan jenis permasalahan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>10. Apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh <i>Helpdesk</i> LKPP, permasalahan akan diteruskan kepada tim teknis Direktorat Pengembangan SPSE LKPP;</p> <p>11. Tim Teknis Direktorat Pengembangan SPSE LKPP menerima, menganalisa dan menyelesaikan permasalahan dari <i>Helpdesk</i> LKPP;</p> <p>12. Apabila dibutuhkan data pendukung dari permasalahan yang ada, <i>Helpdesk</i> LPSE, Admin LPSE, <i>Helpdesk</i> LKPP ataupun Tim Teknis LKPP berhak meminta kelengkapan data menggunakan fitur <i>feedback</i> pada aplikasi LPSE <i>Support</i>;</p> <p>13. Apabila permasalahan telah diselesaikan, tiket permasalahan akan dikembalikan pada pengguna SPSE untuk melakukan konfirmasi tutup tiket.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 3 (tiga) hari kerja atau disesuaikan dengan ketersediaan kelengkapan dokumen pendukung dan tergantung kondisi permasalahan yang disampaikan.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Hasil Penyelesaian Permasalahan terkait Sistem Pengadaan Secara Elektronik dan Sistem Pendukungnya.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Pengaduan/keberatan/saran/masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>E-mail</i> di <i>helpdesk</i> helpdesk.pspse@lkpp.go.id atau helpdeskpspse@gmail.com; 2. Layanan <i>call center</i> di 144 atau 021-29935577; 3. Surat yang ditujukan kepada:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi</p> <p>Cq. Direktorat Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik</p> <p>Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</p> <p>Kompleks Rasuna Epicentrum</p> <p>Jalan Epicentrum Tengah Lot 11B</p> <p>Jakarta Selatan 12940</p> <p>b. Untuk penyampaian pengaduan harus disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan;</p> <p>c. Direktorat Pengembangan SPSE akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja).</p>

b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(manufacturing)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 4. Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>5. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE);</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>8. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2015 Tentang <i>E-Tendering</i>;</p> <p>9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Akses internet, telepon, PC/ <i>laptop</i> , ATK, Aplikasi LPSE <i>Support</i> , Aplikasi <i>portal eproc</i> .
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</p> <p>b. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara elektronik</p> <p>c. Memahami Peraturan Perundang-undangan di Bidang Informasi dan Transaksi Elektronik</p> <p>d. Memahami alur Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik</p> <p>e. Mampu mengoperasikan komputer dan internet</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		f. Memahami dasar – dasar SQL g. Memahami dan mampu mengoperasikan komputer dengan sistem operasi windows dan linux melalui VPN, intranet, dan internet
4.	Pengawasan internal	1. Atasan Langsung; dan 2. SPIP
5.	Jumlah pelaksana	Layanan Dukungan Pengguna melalui LPSE <i>Support</i> sebanyak 6 (enam) Orang Catatan: petugas layanan dukungan pengguna melalui LPSE Support juga melaksanakan tugas layanan permasalahan dengan datang langsung ke LKPP.
6.	Jaminan pelayanan	a. Kode Etik dan Pakta Integritas pegawai sesuai kontrak; b. Kode Etik Pelayanan Publik; c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; dan d. Maklumat Pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Indeks Kepuasan Pengguna; 2. Audit Internal dan Audit Eksternal; 3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP.

25. Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui datang langsung ke LKPP

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Form</i> Permohonan Permasalahan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) yang dapat diperoleh di Resepsionis; 2. Data Dukung sesuai dengan permasalahan (contoh; Scan/copy ijin usaha bagi penyedia, <i>screenshot</i> permasalahan dll).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Prosedur Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui datang langsung ke LKPP, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna SPSE berkunjung langsung ke kantor LKPP; 2. Pengguna SPSE melapor dan mengisi buku tamu di bagian resepsionis; 3. Petugas resepsionis mengarahkan Pengguna SPSE ke Ruang Konsultasi; 4. Pengguna SPSE dan Petugas Konsultasi (<i>User Support</i>) membahas permasalahan dan mencari solusinya; 5. Helpdesk LKPP menyelesaikan permasalahan; 6. Petugas Konsultasi (<i>User Support</i>) mengkonfirmasi penyelesaian permasalahan kepada Pengguna SPSE via telepon/<i>e-mail</i>.
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Maksimal 1 jam atau disesuaikan dengan ketersediaan kelengkapan dokumen pendukung dan tergantung kondisi permasalahan yang disampaikan. Apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan saat konsultasi maka Petugas Konsultasi akan menghubungi Pengguna SPSE via telepon/<i>e-</i></p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<i>mail</i> setelah permasalahan diselesaikan minimal 1x24 jam tergantung kondisi permasalahan.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Hasil Penyelesaian Permasalahan terkait Sistem Pengadaan Secara Elektronik dan Sistem Pendukungnya.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Pengaduan/keberatan/saran/masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>E-mail</i> di helpdesk helpdesk.pspse@lkpp.go.id atau helpdeskpspse@gmail.com; 2. Layanan <i>call center</i> di 144 atau 021-29935577; 3. Surat yang ditujukan kepada: Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Cq. Direktorat Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jalan Epicentrum Tengah Lot 11B Jakarta Selatan 12940 <p>b. Untuk penyampaian pengaduan harus disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan;</p> <p>c. Direktorat Pengembangan SPSE akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja).</p>

**b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;4. Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;5. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE);6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;8. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2015 Tentang <i>E-Tendering</i>;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Akses internet, telepon, PC/ <i>laptop</i> , ATK, Aplikasi LPSE Support, Aplikasi portal eproc
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</p> <p>b. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara elektronik</p> <p>c. Memahami Peraturan Perundang-undangan di Bidang Informasi dan Transaksi Elektronik</p> <p>d. Memahami alur Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik</p> <p>e. Mampu mengoperasikan komputer dan internet</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Atasan Langsung; dan</p> <p>2. SPIP</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Layanan Permasalahan dengan datang langsung ke LKPP sebanyak 11 (sebelas) Orang</p> <p>Catatan: sebanyak 6 (enam) orang dari petugas layanan permasalahan dengan datang langsung ke LKPP juga melaksanakan tugas layanan dukungan pengguna melalui LPSE <i>Support</i>.</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>a. Kode Etik dan Pakta Integritas pegawai sesuai kontrak;</p> <p>b. Kode Etik Pelayanan Publik;</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; dan d. Maklumat Pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; 2. Audit Internal dan Audit Eksternal.

26. Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui Call Center

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Permasalahan dapat disampaikan melalui <i>call center</i> di 144 atau 021-29935577 dengan memberikan nomor tiket LPSE <i>Support</i> .
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Prosedur Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui <i>Call Center</i> , antara lain: 1. Pengguna SPSE dapat menyampaikan permasalahannya atau melakukan konfirmasi tiket permasalahan melalui <i>call center</i> dengan menghubungi nomor 144 atau 021-29935577; 2. Petugas <i>call center</i> menerima dan mencatat permasalahan pengguna SPSE pada aplikasi <i>call center</i> ; 3. Petugas <i>call center</i> dapat secara langsung menjawab dan memberikan solusi permasalahan yang masuk; 4. Apabila petugas <i>call center</i> tidak dapat memberikan jawaban, pengguna SPSE

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>diarahkan untuk menyampaikan permasalahan secara detail melalui aplikasi <i>LPSE Support</i>;</p> <p>5. Apabila permasalahan sudah disampaikan melalui aplikasi <i>LPSE Support</i> dan posisi permasalahan berada di LKPP, petugas <i>call center</i> melakukan konfirmasi terhadap petugas <i>Helpdesk</i> LKPP atau Tim Teknis LKPP yang bertanggung jawab terhadap tiket permasalahan.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 1 (satu) jam atau tergantung kondisi permasalahan yang disampaikan (Petugas <i>call center</i> hanya memberikan saran dan melakukan konfirmasi terhadap tiket permasalahan di <i>LPSE Support</i> , sehingga jangka waktu penyelesaian mengikuti aplikasi <i>LPSE Support</i>).
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Hasil Penyelesaian Permasalahan terkait Sistem Pengadaan Secara Elektronik dan Sistem Pendukungnya.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Pengaduan/keberatan/saran/masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>E-mail</i> di <i>helpdesk</i> helpdesk.pspse@lkpp.go.id atau helpdeskpspse@gmail.com; 2. Layanan <i>call center</i> di 144 atau 021-29935577; 3. Surat yang ditujukan kepada: Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Cq. Direktorat Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Jalan Epicentrum Tengah Lot 11B Jakarta Selatan 12940</p> <p>b. Untuk penyampaian pengaduan harus disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan;</p> <p>c. Direktorat Pengembangan SPSE akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja).</p>

**b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 4. Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 5. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>8. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2015 Tentang <i>E-Tendering</i>;</p> <p>9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Akses internet, telepon, PC/ <i>laptop</i> , ATK, Aplikasi LPSE <i>Support</i> , Aplikasi <i>portal eproc</i> .
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> <p>b. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara elektronik.</p> <p>c. Memahami Peraturan Perundang-undangan di Bidang Informasi dan Transaksi Elektronik.</p> <p>d. Memahami alur Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik.</p> <p>e. Mampu mengoperasikan komputer dan internet.</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan internal	1. Atasan Langsung; dan 2. SPIP.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Layanan <i>Call Center</i> Direktorat Pengembangan SPSE menggunakan Jasa Pihak Ketiga yang terdiri dari 4 (empat) orang.
6.	Jaminan pelayanan	a. Kode Etik dan Pakta Integritas pegawai sesuai kontrak; b. Kode Etik Pelayanan Publik; c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; dan d. Maklumat Pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; 2. Audit Internal dan Audit Eksternal

**PENGEMBANGAN PROFESI DAN KELEMBAGAAN
PENGADAAN BARANG/JASA**

27. Pelayanan Penilaian DUPAK Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa oleh Tim Penilai Pusat atau Tim Penilai LKPP

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi oleh penerima pelayanan adalah:</p> <p>a. membawa Surat Tugas/Surat Perintah Perjalanan Dinas</p> <p>b. membawa Surat Pengantar Penilaian DUPAK JF PPBJ kepada Tim Penilai Pusat atau Tim Penilai Unit Kerja yang ditandatangani oleh:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pejabat min. Eselon II yang membidangi Kepegawaian pada Instansi Pusat dan Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota untuk DUPAK JF PPBJ Madya dengan Pangkat/Gol. IV/b dan IV/c • Pejabat min. Eselon III yang membidangi Kepegawaian pada Instansi Pusat dan Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota untuk DUPAK JF PPBJ Pertama dengan Pangkat/Gol. III/a s.d DUPAK JF PPBJ Madya dengan Pangkat/Gol. IV/a <p>c. mengisi Formulir Tanda Terima DUPAK JF PPBJ</p>
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<p>Prosedur Pelayanan Penilaian DUPAK Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa oleh Tim Penilai Pusat atau Tim Penilai LKPP, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima layanan melakukan pendaftaran 2. Penerima layanan mengisi formulir 3. Penerima layanan menunggu layanan 4. Penerima layanan dilayani oleh pihak pelaksana
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Penilaian DUPAK JF PPBJ dilakukan paling lambat selama 30 (tiga puluh) hari kerja.</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	a. Berita Acara Penilaian Angka Kredit (BAPAK) b. Draf Penetapan Angka Kredit c. Dokumen/Lembar Penetapan Angka Kredit (Khusus JF PPBJ Pangkat/Golongan: IV/b dan IV/c)
6.	Penanganan Pengaduan, Keberatan, Saran, dan Masukan	a. Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon call center/ <i>e-mail</i> /surat/datang langsung ke kantor LKPP akan direspon paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja). b. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui telepon call center 021 – 29912450 (0430) c. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui <i>e-mail</i> : dit.bangprof@lkpp.go.id atau pembinaanifppbj@gmail.com d. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui surat kepada: Deputi Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Cq. Direktur Pengembangan Profesi dan Kelembagaan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan

b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;2. Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;4. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;5. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;6. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 77 Tahun 2012 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa dan Angka Kreditnya;7. Peraturan Bersama Kepala LKPP dan Kepala BKN Nomor 1 Tahun 2013 dan Nomor 14 Tahun 2013 tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 77 Tahun 2012 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa dan Angka Kreditnya;8. Perka LKPP Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Tata Kerja Tim Penilai dan Tata Cara Penilaian Angka Kredit Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa.

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tunggu b. Ruang konsultasi c. Meja kursi d. Laptop/PC/Komputer
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Mampu berkomunikasi dengan baik b. Mampu menggunakan tata bahasa persuratan yang baik dan benar c. Memahami prosedur dan tata cara Penilaian DUPAK JF PPBJ d. Memahami tata cara pengisian DUPAK JF PPBJ e. Memahami prosedur pengajuan Kenaikan Pangkat JF PPBJ f. Memahami dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam Penilaian DUPAK JF PPBJ
4.	Pengawasan Internal	a. Atasan langsung pelaksana b. APIP/Inspektorat
5.	Jumlah Pelaksana	a. Tim Penilai: 13 (tiga belas) orang b. Sekretariat Tim Penilai: 12 (dua belas) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode etik Pelayanan Publik; dan c. Maklumat pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Audit internal b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP c. Penilaian prestasi kerja pegawai

**28. Pelayanan Pelaksanaan Penyesuaian/Inpassing Jabatan Fungsional
Pengelola Pengadaan Barang/Jasa**

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi oleh penerima pelayanan adalah:</p> <ul style="list-style-type: none">a. memiliki akun Admin Instansi/Admin PPK di Sistem Informasi Penyesuaian/Inpassing JF PPBJ (https://inpassing.lkpp.go.id);b. mengisi usulan formasi/kebutuhan JF PPBJ yang akan diangkat melalui Penyesuaian/Inpassing sesuai dengan Peraturan tentang Formasi JF PPBJ yang berlaku dan mengunggah Surat Rekomendasi formasi/kebutuhan JF PPBJ (Jika sudah mendapat Surat Rekomendasi formasi/kebutuhan JF PPBJ dari LKPP);c. mengisi usulan formasi/kebutuhan JF PPBJ yang akan diangkat melalui Penyesuaian/Inpassing sesuai dengan Peraturan tentang Formasi JF PPBJ yang berlaku dan surat Permohonan Rekomendasi Kebutuhan JF PPBJ ditujukan ke Kepala LKPP cq. Deputi Bidang PPSDM (Jika belum mendapat Surat Rekomendasi formasi/kebutuhan JF PPBJ dari LKPP);d. mengunggah Surat Usulan Mengikuti Penyesuaian/Inpassing JF PPBJ;e. mendaftarkan dan mengunggah dokumen persyaratan peserta;f. mendaftarkan peserta ke dalam jadwal Uji Kompetensi yang tertera.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Pelayanan dilakukan secara online melalui Sistem Informasi Penyesuaian/Inpassing JF PPBJ (https://inpassing.lkpp.go.id)</p> <p>Prosedur Pelayanan Pelaksanaan Penyesuaian/Inpassing Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Admin Instansi/Admin PPK membuat akun di Sistem Informasi Penyesuaian/Inpassing JF PPBJ; 2. Admin Instansi/Admin PPK mengisi usulan formasi/kebutuhan JF PPBJ yang akan diangkat melalui Penyesuaian/Inpassing sesuai dengan Peraturan tentang Formasi JF PPBJ yang berlaku dan mengunggah Surat Rekomendasi formasi/kebutuhan JF PPBJ (Jika sudah mendapat Surat Rekomendasi formasi/kebutuhan JF PPBJ dari LKPP); 3. Admin Instansi/Admin PPK mengisi usulan formasi/kebutuhan JF PPBJ yang akan diangkat melalui Penyesuaian/Inpassing sesuai dengan Peraturan tentang Formasi JF PPBJ yang berlaku dan surat Permohonan Rekomendasi Kebutuhan JF PPBJ ditujukan ke Kepala LKPP cq. Deputi Bidang PPSDM (Jika belum mendapat Surat Rekomendasi formasi/kebutuhan JF PPBJ dari LKPP); 4. Admin Instansi/Admin PPK mengunggah Surat Usulan Mengikuti Penyesuaian/Inpassing JF PPBJ;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>5. Admin Instansi/Admin PPK mendaftarkan dan mengunggah dokumen persyaratan peserta;</p> <p>6. Admin Instansi/Admin PPK mendaftarkan peserta ke dalam jadwal Uji Kompetensi yang tertera;</p> <p>7. Peserta mengikuti Uji Kompetensi sesuai jadwal;</p> <p>8. Peserta mendapatkan Sertifikat dan Rekomendasi Pengangkatan dalam JF PPBJ (jika telah memenuhi Kompetensi).</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Pelaksanaan Penyesuaian/Inpassing JF PPBJ dilakukan paling lambat selama 90 (sembilan puluh) hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	<p>a. Sertifikat dan Rekomendasi Pengangkatan dalam JF PPBJ (jika telah memenuhi Kompetensi).</p> <p>b. Surat Keterangan Tidak Lulus dan Surat Penyampaian Hasil Uji Kompetensi (jika belum memenuhi Kompetensi).</p>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan	<p>a. Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon call center/<i>e-mail</i>/surat/datang langsung ke kantor LKPP akan direspon paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja).</p> <p>b. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui telepon call center 021 – 29912450 (0437)</p> <p>c. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui <i>e-mail</i>: dit.bangprof@lkpp.go.id atau inpassing2019@gmail.com</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>d. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui surat kepada: Deputi Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Cq. Direktur Pengembangan Profesi dan Kelembagaan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940.</p>

**b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(*manufacturing*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil; 4. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 5. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>6. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 77 Tahun 2012 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa dan Angka Kreditnya;</p> <p>7. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 42 Tahun 2018 tentang Pengangkatan PNS dalam Jabatan Fungsional melalui Penyesuaian/Inpassing;</p> <p>8. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyesuaian/Inpassing Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Laptop/PC/Komputer</p> <p>b. Jaringan internet</p> <p>c. Meja kursi</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Mampu berkomunikasi dengan baik</p> <p>b. Mampu menggunakan tata bahasa persuratan yang baik dan benar</p> <p>c. Memahami prosedur dan tata cara Penyesuaian/Inpassing JF PPBJ</p> <p>d. Memahami prosedur pengajuan Kenaikan Pangkat/Jabatan JF PPBJ</p> <p>e. Memahami dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam Penyesuaian/Inpassing JF PPBJ</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Atasan langsung pelaksana;</p> <p>b. APIP/Inspektorat.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>12 orang (1 orang Kasubdit, 2 orang Kasie, 8 orang pelaksana).</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Kode etik dan pakta integritas pegawai;</p> <p>b. Kode etik Pelayanan Publik; dan</p> <p>c. Maklumat pelayanan.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Audit internal; b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; c. Penilaian prestasi kerja pegawai.

29. Pelayanan Verifikasi Penilaian Mandiri Pengukuran Tingkat Kematangan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan pelayanan yang yang harus dipenuhi oleh penerima pelayanan adalah: a. membuat akun pada Sistem Informasi Model Kematangan UKPBJ atau SIMKU (https://siukpbj.lkpp.go.id/); b. mengupload SK/ST penunjukan Admin Aplikasi oleh Kepala UKPBJ.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pelayanan dilakukan secara online melalui Sistem Informasi Model Kematangan UKPBJ (https://siukpbj.lkpp.go.id/). Prosedur Pelayanan Verifikasi Penilaian Mandiri Pengukuran Tingkat Kematangan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa, antara lain: 1. Admin aplikasi yang sudah ditunjuk oleh Kepala UKPBJ melakukan Penilaian Mandiri Tingkat Kematangan UKPBJ dengan cara mengunggah data dan bukti dukung sesuai Peraturan LKPP Nomor 5 Tahun 2019 tentang

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Model Pengukuran Tingkat Kematangan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa.</p> <p>2. Data dan bukti dukung Penilaian Mandiri Tingkat Kematangan UKPBJ diunggah melalui Sistem Informasi Model Kematangan UKPBJ.</p> <p>3. Penilaian Mandiri Tingkat Kematangan UKPBJ akan diverifikasi oleh Verifikator LKPP.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Proses verifikasi Penilaian Mandiri Tingkat Kematangan UKPBJ dengan cara memeriksa kesesuaian bukti dukung yang diunggah paling lambat selama paling lambat 3 (tiga) hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Hasil verifikasi Penilaian Mandiri Tingkat Kematangan UKPBJ atau terverifikasinya data kematangan UKPBJ di SIMKU.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan	<p>a. Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon call center/<i>e-mail</i>/surat/datang langsung ke kantor LKPP akan direspon paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja).</p> <p>b. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui telepon call center 021 – 29912450 (0428)</p> <p>c. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui <i>e-mail</i>: dit.bangprof@lkpp.go.id atau https://siukpbj.lkpp.go.id/ (halaman Konsultasi)</p> <p>d. Penanganan pengaduan/saran/masukan</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>pelanggan dapat melalui surat kepada: Deputi Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Cq. Direktorat Pengembangan Profesi dan Kelembagaan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940</p>

**b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(*manufacturing*)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 112 Tahun 2018 tentang Pembentukan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa di Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota; 4. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 14 Tahun 2018 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa; 5. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 5 Tahun 2019 tentang Model Pengukuran Tingkat Kematangan UKPBJ; 6. Surat Edaran Deputi PPSDM Nomor 17 Tahun 2019 tentang Contoh Bukti Dukung Level Proaktif;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. SOP Verifikasi Tingkat Kematangan UKPBJ; 8. Buku saku Verifikasi Tingkat Kematangan UKPBJ.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Laptop/PC/Komputer b. Jaringan internet c. Meja kursi
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Mampu menggunakan SIUKPBJ b. Memahami peraturan terkait UKPBJ c. Memahami prosedur pengukuran dan verifikasi Tingkat Kematangan UKPBJ
4.	Pengawasan Internal	a. Atasan langsung pelaksana b. APIP/Inspektorat
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang yang terdiri dari: a. PIC Pembina Wilayah Pusat (K/L) b. PIC Pembina Wilayah Sumatera c. PIC Pembina Wilayah Jawa d. PIC Pembina Wilayah Bali, Kalimantan dan Nusa Tenggara e. PIC Pembina Wilayah Sulawesi, Maluku dan Papua f. Koordinator semua wilayah
6.	Jaminan Pelayanan	a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode etik Pelayanan Publik; dan c. Maklumat pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Audit internal b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP c. Penilaian prestasi kerja pegawai

30. Pelayanan Permohonan Pembinaan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan pelayanan yang yang harus dipenuhi oleh penerima pelayanan adalah:</p> <p>a. Surat permohonan pembinaan UKPBJ yang paling tidak memuat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rencana waktu dan tempat kegiatan - Agenda kegiatan - Sumber dana pelaksanaan kegiatan yang berisi keterangan apakah menggunakan anggaran LKPP atau anggaran Instansi Pemohon - <i>Contact Person</i> dari Instansi Pemohon untuk mempermudah koordinasi <p>b. Surat permohonan dikirimkan ke Direktorat Pengembangan Profesi dan Kelembagaan LKPP untuk dikonfirmasi.</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Prosedur Pelayanan Permohonan Pembinaan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan surat permohonan pembinaan ke Direktorat Pengembangan Profesi dan Kelembagaan LKPP terkait kelembagaan dan tata kelola UKPBJ; 2. Pemohon menunggu konfirmasi jadwal pelaksanaan kegiatan pembinaan dari LKPP; 3. Pemohon berkoordinasi dengan staf Direktorat Pengembangan Profesi dan Kelembagaan LKPP untuk menyepakati teknis pelaksanaan kegiatan sekaligus menyiapkan data dukung berupa materi pembinaan UKPBJ dan kelengkapan administrasi kegiatan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>4. Melaksanakan kegiatan pembinaan UKPBJ sesuai dengan jadwal yang sudah disepakati dengan LKPP;</p> <p>5. Direktorat Pengembangan Profesi dan Kelembagaan LKPP membuat laporan hasil kegiatan dalam rangka evaluasi setiap tahun;</p> <p>6. Direktorat Pengembangan Profesi dan Kelembagaan LKPP menindaklanjuti hasil evaluasi dan membuat rencana tindak lanjut.</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Proses permohonan pembinaan UKPBJ dilakukan selama 13 (tiga belas) hari kerja (HK), dengan rincian:</p> <p>a. Persiapan pelaksanaan kegiatan = 9 (sembilan) hari kerja</p> <p>b. Pelaksanaan kegiatan = 2 (dua) hari kerja</p> <p>c. Pelaporan hasil kegiatan = 1 (satu) hari kerja</p> <p>d. Rencana tindak lanjut = 1 (satu) hari kerja</p>
4.	Biaya/tarif	<p>Biaya pelaksanaan pembinaan UKPBJ dapat dibebankan pada anggaran DIPA LKPP atau anggaran DIPA/DPA Instansi Pemohon, sesuai dengan kesepakatan saat konfirmasi pelaksanaan acara.</p>
5.	Produk Pelayanan	<p>Permohonan pelaksanaan pembinaan UKPBJ menghasilkan:</p> <p>a. Jadwal teknis pelaksanaan kegiatan</p> <p>b. Narasumber yang akan menyampaikan materi</p> <p>c. Bahan paparan/materi pelaksanaan pembinaan UKPBJ</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		d. Laporan Evaluasi kegiatan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>a. Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon call center/<i>e-mail</i>/surat/datang langsung ke kantor LKPP akan direspon paling lambat 3 x 24 jam.</p> <p>b. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui telepon call center 021 – 29912450 (0428).</p> <p>c. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui <i>e-mail</i>: dit.bangprof@lkpp.go.id atau https://siukpbj.lkpp.go.id/ (halaman Konsultasi).</p> <p>d. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui surat kepada:</p> <p>Deputi Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Cq. Direktur Pengembangan Profesi dan Kelembagaan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940</p>

**b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(manufacturing)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 3. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 112 Tahun 2018 tentang Pembentukan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa di Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota; 5. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 14 Tahun 2018 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa; 6. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 5 Tahun 2019 tentang Model Pengukuran Tingkat Kematangan UKPBJ; 7. Surat Edaran Deputi PPSDM Nomor 17 Tahun 2019 tentang Contoh Bukti Dukung Level Proaktif.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> a. Laptop/PC/Komputer b. Jaringan internet c. ATK d. Meja kursi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki integritas b. Memahami peraturan perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah c. Memahami peraturan terkait UKPBJ d. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif e. Mampu membuat paparan mengenai tata kelola pembentukan UKPBJ f. Mampu mengoperasikan komputer/laptop dengan internet
4.	Pengawasan Internal	a. Atasan langsung pelaksana b. Inspektorat
5.	Jumlah Pelaksana	Tim Pelaksana dari LKPP sebanyak 1-5 orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode etik Pelayanan Publik; dan c. Maklumat pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Audit internal b. Indeks Kepuasan Masyarakat c. Penilaian prestasi kerja pegawai

AKREDITASI DAN SERTIFIKASI

31. Pelayanan Akreditasi Lembaga Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ)

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Pendaftaran LPPBJ</p> <ol style="list-style-type: none">1) Surat Permohonan Pendaftaran dengan kop Lembaga beralamat lengkap disertai nomor telepon dan alamat <i>e-mail</i> yang dapat dihubungi, distempel dan ditandatangani oleh pimpinan Lembaga;2) Memiliki komitmen untuk melaksanakan Pelatihan PBJ dibuktikan dengan Surat Pernyataan Komitmen yang ditandatangani di atas materai oleh pimpinan lembaga;3) Memiliki Standar Operasional Pelaksanaan kegiatan pelatihan minimal, meliputi :<ol style="list-style-type: none">a) SOP Perencanaan Pelatihan;b) SOP Pelaksanaan Pelatihan;c) SOP Evaluasi dan Pelaporan Pelatihan.4) Memiliki Struktur Organisasi Penyelenggaraan Pelatihan, paling kurang terdiri atas Pengelola Pelatihan atau Pengelola Kelas yang dibuktikan dengan :<ol style="list-style-type: none">a) Daftar Riwayat Hidup Pengelola Pelatihan atau Pengelola Kelas;b) Sertifikat lulus pelatihan sebagai Pengelola Pelatihan atau Pengelola Kelas dari Lembaga Administrasi Negara (LAN) atau Lembaga Pelatihan Terakreditasi;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none">c) Surat Keputusan/Kontrak Kerja sebagai Pengelola Pelatihan atau Pengelola Kelas; dan/ataud) Ijazah jenjang Strata-1 di Bidang Pendidikan;e) Dokumen struktur organisasi. <p>5) Dokumen Persyaratan Khusus bagi Instansi Pemerintah, meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none">a) Peraturan terkait Organisasi dan Tata Kerja;b) Khusus bagi Unit Organisasi Diklat pada Pemerintah Kabupaten/Kota, wajib menambahkan Surat Rekomendasi dan Penjaminan Mutu dari Unit Organisasi Diklat pada Pemerintah Provinsi setempat;c) Khusus bagi Perguruan Tinggi Negeri, wajib menambahkan Surat Keterangan Penunjukan sebagai Pelaksana Pelatihan PBJ dari pimpinan instansi (Rektor);d) Khusus Unit Organisasi TNI/Polri, Surat Pelimpahan Wewenang dari Pimpinan unit kediklatan. <p>6) Dokumen Persyaratan Khusus bagi Lembaga Swasta/Non Pemerintah meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none">b) Surat Izin Operasional yang dikeluarkan oleh instansi terkait;c) Surat Keterangan Domisili yang dikeluarkan oleh instansi terkait;d) Akte Notaris Pendirian Lembaga;e) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);f) Laporan Perpajakan (SPT);g) Khusus bagi Perguruan Tinggi Swasta, wajib menambahkan Surat Keterangan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Penunjukan sebagai Pelaksana Pelatihan PBJ dari pimpinan instansi (Rektor).</p> <p>b. Akreditasi LPPBJ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Telah memiliki status sebagai LPPBJ Terdaftar; 2) Telah melaksanakan paling kurang 1 (satu) kali Pelatihan PBJ untuk Program Pelatihan PBJ Tingkat Dasar, bekerjasama dengan Pusdiklat PBJ atau LPPBJ terakreditasi A sesuai kewenangannya; dan 3) Memiliki tenaga kediklatan baik fasilitator maupun tenaga kediklatan lainnya, yang meliputi Pengelola Pelatihan, Pengelola Kelas, Pengelola Sistem Informasi dan Analis Kediklatan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Prosedur Pelayanan Akreditasi Lembaga Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ), antara lain:</p> <p>a. Pendaftaran LPPBJ</p> <p>Pendaftaran LPPBJ dilakukan secara <i>online</i> melalui Portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id) dengan tahapan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Calon LPPBJ mengisi data lembaga dan melengkapi dokumen persyaratan melalui Portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id); 2) Calon LPPBJ melakukan konfirmasi pendaftaran melalui <i>e-mail</i> yang didaftarkan; 3) Admin Layanan Pendaftaran LPPBJ memeriksa data isian dan kelengkapan dokumen persyaratan yang disampaikan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>oleh calon LPPBJ. Apabila berkas yang disampaikan telah lengkap, maka Admin Layanan Pendaftaran LPPBJ melaporkan kepada Kepala Pusdiklat PBJ untuk diverifikasi. Sementara itu jika berkas yang disampaikan tidak lengkap, maka Admin Layanan Pendaftaran LPPBJ akan menolak dan memberikan informasi kepada calon LPPBJ untuk melengkapi berkas;</p> <p>4) Admin Layanan Pendaftaran LPPBJ menyampaikan Surat Penetapan Pendaftaran LPPBJ yang ditandatangani oleh Kepala Pusdiklat PBJ bagi calon LPPBJ yang telah disetujui;</p> <p>5) LPPBJ yang telah terdaftar harus melaksanakan pelatihan PBJ minimal 2 (dua) kali selama 1 (satu) tahun sejak ditetapkan.</p> <p>b. Akreditasi LPPBJ</p> <p>1) Pengajuan Permohonan</p> <p>a) LPPBJ mengajukan permohonan akreditasi;</p> <p>b) Pusdiklat PBJ mengirimkan surat jawaban permohonan dan Instrumen Akreditasi LPPBJ;</p> <p>c) Pengisian dan pengiriman kembali Instrumen Akreditasi oleh LPPBJ.</p> <p>2) <i>Desk Assessment</i></p> <p>a) <i>Desk assessment</i> dilakukan berdasarkan Instrumen Akreditasi dan dokumen lampiran instrument yang telah dikirimkan oleh LPPBJ;</p> <p>b) <i>Desk assessment</i> dilaksanakan oleh minimal 2 (dua) orang asesor akreditasi.</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN						
		<p>3) Visitasi</p> <p>a) Visitasi dilaksanakan dengan memperhatikan jadwal penyelenggaraan Pelatihan PBJ Tingkat Dasar pada LPPBJ;</p> <p>b) Dilaksanakan oleh minimal 2 (dua) orang asesor akreditasi.</p> <p>4) Penetapan Hasil dan Penerbitan Sertifikat</p> <p>a) Penetapan Hasil Akreditasi LPPBJ dilaksanakan melalui Rapat Pleno oleh Komite Penjaminan Mutu Pelatihan;</p> <p>b) Hasil Akreditasi yang telah diputuskan dalam Rapat Pleno disampaikan kepada Kepala LKPP untuk selanjutnya ditetapkan dalam Surat Keputusan Penetapan Status Akreditasi LPPBJ dan diterbitkan Sertifikat Akreditasi.</p> <p>5) Surveilen</p> <p>Setiap LPPBJ yang telah terakreditasi wajib mengikuti Surveilen LPPBJ minimal 1 (satu) kali dalam masa kepemilikan Sertifikat Status Akreditasi.</p>						
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>a. Pendaftaran LPPBJ</p> <p>Waktu pelaksanaan pendaftaran adalah 12 (dua belas) hari kerja sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh Admin Layanan Pendaftaran LPPBJ.</p> <p>b. Akreditasi LPPBJ</p> <table border="1" data-bbox="727 1941 1490 2185"> <thead> <tr> <th data-bbox="727 1941 807 2013">No</th> <th data-bbox="807 1941 1123 2013">Prosedur</th> <th data-bbox="1123 1941 1490 2013">Jangka Waktu</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="727 2013 807 2185">1.</td> <td data-bbox="807 2013 1123 2185">Menerima surat permohonan akreditasi</td> <td data-bbox="1123 2013 1490 2185">-</td> </tr> </tbody> </table>	No	Prosedur	Jangka Waktu	1.	Menerima surat permohonan akreditasi	-
No	Prosedur	Jangka Waktu						
1.	Menerima surat permohonan akreditasi	-						

NO.	KOMPONEN	URAIAN																		
		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="730 251 807 535">2.</td> <td data-bbox="807 251 1123 535">Pengiriman surat jawaban permohonan dan instrument akreditasi</td> <td data-bbox="1123 251 1474 535">Paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah surat diterima</td> </tr> <tr> <td data-bbox="730 535 807 874">3.</td> <td data-bbox="807 535 1123 874">Pengisian dan pengiriman kembali instrument akreditasi oleh LPPBJ</td> <td data-bbox="1123 535 1474 874">-</td> </tr> <tr> <td data-bbox="730 874 807 1213">4.</td> <td data-bbox="807 874 1123 1213"><i>Desk Assessment</i></td> <td data-bbox="1123 874 1474 1213">Dilakukan paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah instrument akreditasi yang telah diisi diterima</td> </tr> <tr> <td data-bbox="730 1213 807 1552">5.</td> <td data-bbox="807 1213 1123 1552">Pelaksanaan Visitasi</td> <td data-bbox="1123 1213 1474 1552">2 (dua) hari kerja pada jadwal pelaksanaan Pelatihan setelah berkas dinyatakan lengkap</td> </tr> <tr> <td data-bbox="730 1552 807 1779">6.</td> <td data-bbox="807 1552 1123 1779">Rapat Pleno</td> <td data-bbox="1123 1552 1474 1779">Setiap bulan April, Agustus dan Desember setiap tahunnya</td> </tr> <tr> <td data-bbox="730 1779 807 2006">7.</td> <td data-bbox="807 1779 1123 2006">Keputusan Penetapan SK Akreditasi dan Sertifikat</td> <td data-bbox="1123 1779 1474 2006">Setiap bulan April, Agustus dan Desember setiap tahunnya</td> </tr> </table>	2.	Pengiriman surat jawaban permohonan dan instrument akreditasi	Paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah surat diterima	3.	Pengisian dan pengiriman kembali instrument akreditasi oleh LPPBJ	-	4.	<i>Desk Assessment</i>	Dilakukan paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah instrument akreditasi yang telah diisi diterima	5.	Pelaksanaan Visitasi	2 (dua) hari kerja pada jadwal pelaksanaan Pelatihan setelah berkas dinyatakan lengkap	6.	Rapat Pleno	Setiap bulan April, Agustus dan Desember setiap tahunnya	7.	Keputusan Penetapan SK Akreditasi dan Sertifikat	Setiap bulan April, Agustus dan Desember setiap tahunnya
2.	Pengiriman surat jawaban permohonan dan instrument akreditasi	Paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah surat diterima																		
3.	Pengisian dan pengiriman kembali instrument akreditasi oleh LPPBJ	-																		
4.	<i>Desk Assessment</i>	Dilakukan paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah instrument akreditasi yang telah diisi diterima																		
5.	Pelaksanaan Visitasi	2 (dua) hari kerja pada jadwal pelaksanaan Pelatihan setelah berkas dinyatakan lengkap																		
6.	Rapat Pleno	Setiap bulan April, Agustus dan Desember setiap tahunnya																		
7.	Keputusan Penetapan SK Akreditasi dan Sertifikat	Setiap bulan April, Agustus dan Desember setiap tahunnya																		
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya																		
5.	Produk pelayanan	a. Pedoman Pelaksanaan Akreditasi Lembaga Pelatihan Barang/Jasa (LPPBJ);																		

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		b. Asesor Akreditasi; c. SK Terdaftar/Terakreditasi; d. Sertifikat Akreditasi.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Pengaduan disampaikan kepada Pusdiklat PBJ LKPP apabila terdapat indikasi penyimpangan dalam penyelenggaraan Pelatihan PBJ; b. Pengaduan dapat disampaikan secara tertulis melalui <i>e-mail</i> : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id ; c. <i>Form</i> pengaduan dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP; atau <i>form</i> konsultasi tatap muka dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau Telepon: 021-29912450 ext. 0408, 0434, 0436,dan 0437 dan HP : 0811-9182-444; d. Penyampaian pengaduan disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan; e. Pusdiklat PBJ akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja); f. Pusdiklat PBJ akan melakukan penelaahan dan apabila terdapat indikasi kebenaran maka selanjutnya menindaklanjuti pengaduan tersebut kepada Komite Penjaminan Mutu Pelatihan; g. Apabila diperlukan, Komite Penjaminan Mutu Pelatihan dapat meminta klarifikasi atas pengaduan; h. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusdiklat PBJ) Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B Jakarta Selatan 12940</p> <p>i. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui <i>E-mail:</i> pembinaanlppbj@gmail.com; pusdiklat.pbj@lkpp.go.id; pusdiklat.lkpp@gmail.com;</p> <p>j. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui Telepon : 021-29912450 Ext. 0408, 0434, 0436,dan 0437 dan HP : 0811-9182-444;</p> <p>k. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui portal <i>E-mail:</i> https://ppsdm.lkpp.go.id/; pusdiklat.pbj@lkpp.go.id; pusdiklat.lkpp@gmail.com</p>

**b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>5. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>7. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>8. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 13 Tahun 2019 tentang Pedoman Kode Etik Pelayanan Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Komputer dengan akses internet;</p> <p>b. Pesawat Telepon;</p> <p>c. Telepon Genggan/ <i>Handphone</i>;</p> <p>d. ATK;</p> <p>e. Akses internet;</p> <p>f. <i>Printer</i>;</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>g. Mesin <i>Fotocopy</i>;</p> <p>h. Portal PPSDM alamat portal: https://ppsdm.lkpp.go.id.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SDM yang telah memiliki sertifikat sebagai asesor akreditasi;</p> <p>b. SDM yang memiliki Integritas, mampu berkoordinasi dan komunikasi dengan efektif;</p> <p>c. SDM yang memiliki pengetahuan terhadap Pedoman Pelaksanaan Akreditasi dan Standar Pelayanan Pusdiklat PBJ;</p> <p>d. SDM yang terampil mengoperasikan komputer dengan Program <i>MS Office</i> dan Teknologi Informasi.</p>
4.	Pengawasan internal	<p>a. Supervisi atasan langsung;</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.</p>
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 2 (dua) orang.
6.	Jaminan pelayanan	<p>a. Kode etik dan pakta integritas pegawai;</p> <p>b. Kode etik Pelayanan Publik;</p> <p>c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015;</p> <p>d. Maklumat pelayanan.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>a. Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.</p>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>a. Audit Internal dan Audit Eksternal;</p> <p>b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pusdiklat PBJ;</p> <p>c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP;</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		d. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai.

32. Pelayanan Sertifikasi Dasar Pengadaan Barang/Jasa

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pihak yang bertindak sebagai Pelaksana Ujian Sertifikasi Dasar adalah Direktorat Sertifikasi Profesi. 2. Direktorat Sertifikasi Profesi dapat bekerja sama dengan Lembaga Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ) yang memenuhi persyaratan sebagai Pelaksana Ujian Sertifikasi Dasar. 3. Persyaratan Peserta Ujian Sertifikasi Dasar sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa, diantaranya: <ol style="list-style-type: none"> a. Terdaftar sebagai Peserta Ujian Sertifikasi Dasar; b. Berpendidikan paling rendah Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) atau sederajat; c. Menyerahkan dan/atau mengunggah Pas Foto formal berwarna terbaru; d. Tidak pernah mengikuti Ujian dalam 10 (sepuluh) hari kerja sebelum tanggal pelaksanaan Ujian; e. Tidak/belum memiliki Sertifikat PBJ (Sertifikat L2/L4/L5/ dan/atau Sertifikat Keahlian Tingkat Dasar PBJ) f. Mengunggah salinan Kartu Tanda Penduduk (KTP)/Surat Keterangan Kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>g. Mengunggah dan/atau menyerahkan Surat Tugas dari Instansi; dan</p> <p>h. Mematuhi tata tertib pelaksanaan Ujian Sertifikasi Dasar.</p>
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<p>Prosedur Pelayanan Sertifikasi Dasar Pengadaan Barang/Jasa , antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Membuka portal PPSDM ppsdm.lkpp.go.id untuk melakukan pendaftaran; 2. Membuat akun di portal PPSDM dengan mengklik “Daftar” dan memilih Pendaftaran Peserta; 3. Jika sudah memiliki akun di portal PPSDM maka lakukan pendaftaran ujian dengan mengklik “Masuk” dan <i>login</i> menggunakan nama pengguna dan kata sandi yang telah terdaftar; 4. Memilih hari/tempat pelaksanaan ujian yang masih memiliki kuota peserta; 5. Mengunggah dokumen persyaratan ujian; 6. Menunggu verifikasi persetujuan sebagai peserta dari Pelaksana Ujian (LKPP/LPPBJ); 7. Jika sudah terverifikasi, peserta hadir di lokasi ujian 1 (satu) jam sebelum ujian dimulai; 8. Mengikuti pelaksanaan ujian; 9. Menerima sertifikat jika dinyatakan lulus.
3.	Jangka Waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran paling lambat dilakukan 3 (tiga) hari kerja sebelum pelaksanaan ujian; 2. Pelaksanaan ujian berlangsung selama 1 (satu) hari; 3. Penerimaan sertifikat untuk pelaksanaan ujian di laboratorium komputer LKPP/LPPBJ/Pelaksana Ujian dengan fasilitas cetak sertifikat <i>onsite</i>, sertifikat diberikan paling lambat 2 (dua) jam setelah pelaksanaan ujian.
4.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Produk Pelayanan	Sertifikat Dasar Pengadaan Barang/Jasa
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>1. Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/ <i>e-mail</i>/ surat/ datang langsung ke kantor LKPP;</p> <p>2. Proses terhadap pengaduan/saran/masukan yang disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/ <i>e-mail</i>/ surat/ datang langsung ke kantor LKPP akan ditindaklanjuti dalam waktu paling lambat 3 (tiga) hari kerja;</p> <p>3. Penanganan pengaduan/ saran/ masukan pelanggan dapat ditunjukan ke bagian Sertifikasi Dasar: (021) 299 12 450</p> <p>4. Penanganan pengaduan/ saran/ masukan pelanggan dapat melalui <i>E-mail</i>: helpdesk.sertifikasi@lkpp.go.id</p> <p>5. Penanganan pengaduan/ saran/ masukan pelanggan dapat melalui Surat: Deputi Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Cq. Direktorat Sertifikasi Profesi Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940</p> <p>6. Waktu pelayanan terkait pengaduan/ saran/ masukan yaitu pukul 09.00-17.30 WIB (khusus untuk pengaduan/ saran/ masukan dengan datang langsung ke kantor LKPP yaitu pukul 09.00-16.00 WIB).</p>

b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;4. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;5. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;6. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 77 Tahun 2012 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa dan Angka Kreditnya;8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 6 Tahun 2019 tentang Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;10. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>11. Keputusan Deputi Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Nomor 73 tentang Tata Cara Pembinaan dalam Penyelenggaraan Pelatihan dan Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>12. Keputusan Deputi Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Nomor 75 tentang Sistem Manajemen Mutu Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Ruang khusus ujian, LCD <i>projector</i> , Komputer, <i>Scanner</i> , Laptop, Telepon, CCTV, <i>Printer</i> , LAN/ <i>access point</i> , <i>Portable Server</i> .
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Petugas Administrasi di Seksi Tata Kelola Sertifikasi</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki integritas, mampu berkoordinasi dan komunikasi dengan efektif; b. Mempunyai keterampilan memfasilitasi persiapan dan pelaksanaan ujian Sertifikasi Dasar; c. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer dengan program MS Office seperti MS Word, MS Excel, MS Power Point, <i>MS Access dan MS Outlook</i>. <p>2. Pengawas Ujian Sertifikasi Dasar</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki integritas, mampu berkoordinasi dan komunikasi dengan efektif; b. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer dengan program <i>MS Office</i> seperti MS Word, MS Excel, MS Power Point, <i>MSD Access, MS Outlook</i>; c. Memiliki kemampuan mengoperasikan pengaturan jaringan (LAN), mengkoneksikan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>komputer <i>client</i> terhadap server, mengelola <i>troubleshooting</i>;</p> <p>d. Memiliki kemampuan melakukan presentasi;</p> <p>e. Memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang pelaksanaan Sertifikasi Dasar;</p> <p>f. Memiliki kemampuan untuk mengawasi pelaksanaan ujian Sertifikasi Dasar.</p>
4.	Pengawasan Internal	Komite Penjaminan Mutu Pelatihan dan Sertifikasi PBJP, SPIP, Audit Internal dan Eksternal.
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Pelayanan Ujian Sertifikasi Tingkat Dasar PBJP</p> <p>1. Staf Administrasi: paling sedikit 10 (sepuluh) orang</p> <p>2. Pengawas: paling sedikit 100 (seratus) orang.</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Kode etik dan pakta integritas pegawai;</p> <p>b. Kode etik Pelayanan Publik;</p> <p>c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015;</p> <p>d. Maklumat pelayanan.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Peraturan pengelolaan informasi publik di LKPP;</p> <p>b. Sistem Informasi Manajemen Sertifikasi PBJ;</p> <p>c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Audit Internal dan Audit Eksternal;</p> <p>b. Indeks Kepuasan Masyarakat LKPP;</p> <p>c. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai;</p> <p>d. Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan Sertifikasi Dasar.</p>

33. Pelayanan Sertifikasi Kompetensi Pengadaan Barang/Jasa

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pelayanan Sertifikasi Kompetensi terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Sertifikasi Kompetensi Pertama b. Sertifikasi Kompetensi Muda c. Sertifikasi Kompetensi Madya d. Sertifikasi Kompetensi PPK PBJ e. Sertifikasi Kompetensi Pokja Pemilihan f. Sertifikasi Kompetensi Pejabat Pengadaan <p>2. Persyaratan Peserta Sertifikasi Kompetensi diantaranya sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Memiliki Sertifikat Dasar; b. Terdaftar sebagai Peserta Ujian Sertifikasi Kompetensi; c. Berpendidikan paling rendah Strata Satu (S1)/Diploma Empat (D4)/Pendidikan Kedinasan yang setara, khusus untuk Sertifikasi Kompetensi PPK PBJ berpendidikan paling rendah Strata Satu (S1)/Diploma Empat (D4); d. Telah mengikuti pelatihan kompetensi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah atau memiliki pengalaman di bidang Pengadaan Barang/Jasa yang dibuktikan dengan portofolio terkait Unit Kompetensi sesuai dengan Skema Sertifikasi Kompetensi yang diajukan; e. Formulir Permohonan Sertifikasi Kompetensi (APL 01); f. Formulir Asesmen Mandiri (APL 02); g. Fotokopi portofolio terkait unit kompetensi yang diujikan; dan h. Dokumen portofolio diserahkan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sebelum

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>pelaksanaan Ujian Sertifikasi Kompetensi; dan</p> <p>i. Mematuhi tata tertib pelaksanaan Ujian Sertifikasi Kompetensi.</p>
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<p>Prosedur Pelayanan Sertifikasi Kompetensi Pengadaan Barang/Jasa, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Calon peserta/Badan Kepegawaian Daerah (BKD)/Unit Kepegawaian melihat jadwal pelaksanaan uji kompetensi melalui portal PPSDM ppsdm.lkpp.go.id; 2. Badan Kepegawaian Daerah (BKD)/Unit Kepegawaian mengusulkan nama peserta dan waktu pelaksanaan uji kompetensi; 3. Badan Kepegawaian Daerah (BKD)/Unit Kepegawaian menerima konfirmasi terkait waktu pelaksanaan uji kompetensi; 4. Badan Kepegawaian Daerah (BKD)/Unit Kepegawaian mengirimkan dokumen persyaratan ujian sesuai batas waktu pada surat konfirmasi melalui <i>e-mail</i>: <ol style="list-style-type: none"> a. Sertifikasi Kompetensi PPBJ Pertama/Muda/Madya: ujikompetensi.lkpp@gmail.com b. Sertifikasi Kompetensi PPK/Pokja Pemilihan/Pejabat Pengadaan: ujikompetensi.okupasi@gmail.com 5. Badan Kepegawaian Daerah (BKD)/Unit Kepegawaian mengetahui peserta yang dapat mengikuti uji kompetensi berdasarkan hasil verifikasi dokumen persyaratan ujian; 6. Peserta melaksanakan uji kompetensi; 7. Peserta yang lulus akan mendapatkan Sertifikat Kompetensi dari BNSP dan yang belum lulus akan mendapatkan Surat Keterangan Hasil.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu	Pelaksanaan uji kompetensi lebih kurang 3 (tiga) hari kerja (pra asesmen, pelaksanaan uji kompetensi, pemberian rekomendasi dan umpan balik peserta)
4.	Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sertifikat Kompetensi PPBJ Pertama; 2. Sertifikat Kompetensi PPBJ Muda; 3. Sertifikat Kompetensi PPBJ Madya; 4. Sertifikat Kompetensi PPK PBJ; 5. Sertifikat Kompetensi Pokja Pemilihan; 6. Sertifikat Kompetensi Pejabat Pengadaan.
6.	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/ <i>e-mail</i>/ surat/ datang langsung ke kantor LKPP; 2. Proses terhadap pengaduan/saran/masukan yang disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/ <i>e-mail</i>/ surat/ datang langsung ke kantor LKPP akan ditindaklanjuti dalam waktu paling lambat 3 (tiga) hari kerja; 3. Penanganan pengaduan/ saran/ masukan pelanggan dapat ditujukan ke bagian Sertifikasi Kompetensi: <ul style="list-style-type: none"> • 021 29912450 • 085728211756 (Uji Kompetensi JF PPBJ) • 081388398181 (Uji Kompetensi Okupasi PBJ) 4. Penanganan pengaduan/ saran/ masukan pelanggan dapat melalui <i>E-mail</i>: helpdesk.sertifikasi@lkpp.go.id 5. Penanganan pengaduan/ saran/ masukan pelanggan dapat melalui Surat: Deputi Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Cq. Direktur Sertifikasi Profesi Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940</p> <p>6. Waktu pelayanan terkait pengaduan/ saran/ masukan yaitu pukul 09.00-17.30 WIB (khusus untuk pengaduan/ saran/ masukan dengan datang langsung ke kantor LKPP yaitu pukul 09.00-16.00 WIB).</p>

**b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(*manufacturing*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil; 5. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 6. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 77 Tahun 2012 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa dan Angka Kreditnya;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 6 Tahun 2019 tentang Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>10. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>11. Keputusan Deputi Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Nomor 73 tentang Tata Cara Pembinaan dalam Penyelenggaraan Pelatihan dan Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa</p> <p>12. Keputusan Deputi Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Nomor 75 tentang Sistem Manajemen Mutu Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa</p> <p>13. Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor: 1/BNSP/III/2014 Tentang Pedoman Penilaian Kesesuaian – Persyaratan Umum Lembaga Sertifikasi Profesi;</p> <p>14. Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor: 4/BNSP/VII/2014 Tentang Pedoman Pengembangan dan Pemeliharaan Skema Sertifikasi Profesi;</p> <p>15. Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor: 5/BNSP/VII/2014 Tentang Pedoman Persyaratan Umum Tempat Uji Kompetensi.</p>
2.	Sarana, Prasarana,	Ruang khusus ujian, LCD projector, <i>access point</i> , Komputer, <i>Scanner</i> , Laptop, Telepon, <i>Printer</i> , LAN, Alat Tulis Kantor (ATK), <i>webcam</i> , <i>headset</i> .

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	dan/atau Fasilitas	
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Petugas Administrasi di Seksi Tata Kelola Sertifikasi</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Mempunyai keterampilan memfasilitasi persiapan dan pelaksanaan uji kompetensi; b. Memiliki keterampilan mengkoordinir serta menyiapkan sarana dan prasarana uji kompetensi termasuk fasilitasi proses uji kompetensi; c. Memiliki keterampilan mengoperasikan pengaturan jaringan (LAN), mengkoneksikan komputer <i>client</i> terhadap server, mengelola <i>troubleshooting</i>. <p>2. Asesor Kompetensi</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki integritas; b. Memiliki kemampuan berkoordinasi dan komunikasi dengan efektif; c. Memiliki Sertifikat Asesor Kompetensi dari BNSP; d. Memiliki kompetensi di bidang PBJ; e. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer dengan program MS Office seperti MS Word, MS Excel, MS Power Point.
4.	Pengawasan Internal	Komite Penjaminan Mutu Pelatihan dan Sertifikasi PBJP, SPIP, Audit Internal dan Eksternal.
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Pelayanan Ujian Sertifikasi Keahlian Berbasis Kompetensi</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Staf Administrasi: paling sedikit 10 (sepuluh) orang 2. Asesor Kompetensi: paling sedikit 100 (seratus) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode etik Pelayanan Publik;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; d. Lisensi BNSP kepada LSP LKPP sebagai LSP pihak II; e. Maklumat pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Peraturan Pengelolaan Informasi Publik di LKPP; b. Sistem Informasi Manajemen Sertifikasi PBJ; c. Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP); d. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Audit Internal dan Audit Eksternal; b. Indeks Kepuasan Masyarakat LKPP; c. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai; d. Monitoring Evaluasi pelaksanaan ujian sertifikasi keahlian PBJP.

KEPALA LEMBAGA KEBIJAKAN
PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH,

ttd

RONI DWI SUSANTO