

LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN

KEPALA LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH
NOMOR 233 TAHUN 2019

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

DI LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH

KEPALA LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik;
 - b. bahwa guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan; dan
 - 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 Republik Indonesia 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 Republik Indonesia 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 Biroktasi 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 Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1035);
13. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1372);

MEMUTUSKAN:

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

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan yang berlaku pada Unit Kerja di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Setiap Unit Kerja di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya wajib mengacu pada Standar Pelayanan.

KETIGA : Pimpinan Unit Kerja di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah melakukan pengawasan atas penerapan Standar Pelayanan di unit kerjanya.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 27 September 2019

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 : 233
TANGGAL : 27 September 2019

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

Jenis Pelayanan di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, terdiri atas:

1. Pelayanan PID melalui *desk* layanan;
2. Pelayanan PID melalui *website* ppid.lkpp.go.id;
3. Pelayanan Penafsiran Peraturan Perundang-Undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
4. Pelayanan konsultasi tatap muka mengenai Rencana Umum Pengadaan, Monev PBJP, dan penayangan Daftar Hitam;
5. Pelayanan permohonan sosialisasi/bimbingan teknis/pelatihan mengenai Rencana Umum Pengadaan, Monev PBJP, dan penayangan Daftar Hitam;
6. Pelayanan Dukungan Penggunaan SPSE melalui LPSE Support;
7. Pelayanan Dukungan Penggunaan SPSE melalui datang langsung ke LKPP;
8. Pelayanan Dukungan Penggunaan SPSE melalui *Call Center*;
9. Pelayanan Penilaian DUPAK Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa oleh Tim Penilai Pusat atau Tim Penilai LKPP;
10. Pelayanan Pelaksanaan Penyesuaian/Inpassing Jabatan Fungsional Pengelola Barang/Jasa;

11. Pelayanan Verifikasi Penilaian Mandiri Pengukuran Tingkat Kematangan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa;
12. Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa Tingkat Dasar Blended Learning;
13. Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Bagi Fasilitator PBJ Tingkat Dasar;
14. Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa di Desa;
15. Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Kerjasama Pemerintah dengan Baadan Usaha;
16. Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pembentukan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa;
17. Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Kompetensi Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa Pertama, Muda, dan Madya;
18. 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;
19. Pelayanan Akreditasi Lembaga Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ);
20. Pelayanan Ujian Sertifikasi Keahlian Tingkat Dasar Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
21. Pelayanan Ujian Sertifikasi Kompetensi Pengadaan Barang/Jasa;
22. Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Kontrak melalui Surat;
23. Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Kontrak melalui Tatap Muka;
24. Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Kontrak melalui *Website*; dan
25. Pelayanan Pemberian Keterangan Ahli.

STANDAR PELAYANAN
DI LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH

1. Jenis Pelayanan: Pelayanan PID melalui *desk* layanan

a. Proses Penyampaian layanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Mengisi formulir permohonan informasi publik secara manual dengan melampirkan identitas (KTP/Surat Kuasa/Akta Pendirian).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon informasi datang ke desk layanan informasi, mengisi formulir permintaan informasi, dengan melampirkan fotokopi identitas pemohon dan pengguna informasi;2. Petugas layanan informasi memberikan Tanda Bukti Penerimaan Permintaan Informasi Publik kepada pemohon informasi publik;3. Petugas memproses permintaan informasi sesuai yang telah ditandatangani oleh pemohon informasi publik;4. Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon informasi. Jika yang diminta masuk ke dalam kategori yang dikecualikan, PPID menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku;5. Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik kepada pengguna informasi publik.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka waktu penyelesaian	10 hari kerja + 7 hari kerja perpanjangan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Informasi Publik yang dimiliki Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
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. 0944/0945 2. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui email: humas@lkpp.go.id / ppid@lkpp.go.id 3. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui surat kepada: <p style="text-align: center;">Kepala Biro Hukum, Sistem Informasi dan Kepegawaian selaku PPID Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum, Jalan 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 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. 3. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden No 106 Tahun 2007 Tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 54 tahun 2010 sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> <p>5. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Laksana di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Laksana di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> <p>6. Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> <p>7. 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>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik.</p> <p>9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik.</p> <p>10. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik.</p>
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	<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 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	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 ; Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); dan Audit.

2. Jenis Pelayanan: Pelayanan PID melalui *Website*

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Mengisi formulir permohonan melalui aplikasi ppid.lkpp.go.id dengan melampirkan identitas (KTP/Surat Kuasa/Akta Pendirian).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="815 667 1457 1161">1. Daftar/Register Pemohon melakukan proses pendaftaran secara <i>online</i> melalui sistem ppid.lkpp.go.id. Pastikan semua data terisi dengan sesuai. Selanjutnya pemohon akan menerima link aktivasi untuk dapat masuk ke dalam sistem melalui <i>email</i>.<li data-bbox="815 1173 1457 1555">2. Login/Masuk Setelah pemohon menerima email aktivasi, pemohon dapat langsung login kedalam sistem ppid.lkpp.go.id. Pastikan captcha yang anda input sesuai dengan yang di tampilkan pada form login/masuk.<li data-bbox="815 1567 1457 1834">3. Membuat Permohonan pemohon dapat langsung membuat permohonan pengajuan informasi publik, apabila sudah <i>login</i> di aplikasi<li data-bbox="815 1846 1457 2237">4. Monitoring Permohonan Ketika permohonan pengajuan informasi publik telah selesai di buat, pemohon akan menerima bukti pengajuan yang telah diajukan melalui sistem aplikasi PPID dan <i>email</i> untuk dapat di monitoring.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Jawaban Permohonan Pemohon menerima informasi publik melalui sistem aplikasi PPID dan email.
3.	Jangka waktu penyelesaian	10 hari kerja + 7 hari kerja perpanjangan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Informasi Publik yang dimiliki Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan	Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui telepon: 021 29912450 ext. 0944/0945 2. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui email: humas@lkpp.go.id / ppid@lkpp.go.id 3. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui surat kepada: Kepala Biro Hukum, Sistem Informasi dan Kepegawaian selaku PPID Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum, Jalan 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 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.</p> <p>3. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden No 106 Tahun 2007 Tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 54 tahun 2010 sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> <p>5. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Laksana di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Laksana di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> <p>6. Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> <p>7. Keputusan Kepala LKPP nomor 134 tahun 2011 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Keputusan Kepala LKPP nomor 26 tahun 2014 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> <p>8. Peraturan Komisi Informasi nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik.</p> <p>9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik.</p> <p>10. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik.</p>
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	<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 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	Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Monitoring evaluasi pelaksanaan keterbukaan informasi publik Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah ; Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); dan Audit.

3. Jenis Pelayanan: Pelayanan Penafsiran Peraturan Perundang-Undangan di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

a. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat permohonan dari Kementerian/Lembaga/ Pemerintah Daerah tentang permintaan penafsiran peraturan perundang-undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
2.	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah menyampaikan surat permohonan penafsiran peraturan perundang-undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah .</p> <p>b. Deputi Bidang Pengembangan Strategi dan Kebijakan menerima, menelaah permohonan, memberikan arahan dan disposisi kepada Direktur Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum.</p> <p>c. Direktur Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum menerima, mempelajari surat permohonan sesuai disposisi Deputi Bidang Pengembangan Strategi dan Kebijakan.</p> <p>d. Kepala Subdirektorat, Kepala Seksi dan Staf memproses lebih lanjut dan menjawab permintaan penafsiran peraturan perundang-undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> <p>e. Direktur Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum menyetujui substansi dalam Surat Jawaban Penafsiran</p> <p>f. Sekretaris Direktorat Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum mencatat dan mendata secara elektronik dalam berkas kearsipan</p>

		g. Pelaku Pengadaan mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 10 hari kerja sejak surat permohonan diterima
4.	Biaya	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	<p>Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui telepon: call center 021-29912450 (ext.0705). 2. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui email: kebijakanumumlkpp@gmail.com 3. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui surat kepada: <p style="text-align: center;">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>

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>b. 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);</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 106 Tahun 2007 Tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dan Perubahannya;</p> <p>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>f. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Peraturan Perundang-undangan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, kertas, internet, telepon, PC/ <i>laptop</i> , ATK.

3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">a. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.b. Mampu mengoperasikan komputer dengan Program <i>MS Office</i> dan internet.c. Memiliki sertifikat keahlian Pengadaan Barang/Jasa.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none">a. Atasan langsung; danb. 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; danc. 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	<ul style="list-style-type: none">a. Monitoring evaluasi pelaksanaan pemberian penafsiran peraturan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); danc. Audit.

4. Jenis Pelayanan: Pelayanan konsultasi tatap muka mengenai Rencana Umum Pengadaan, Monev PBJP, dan penayangan Daftar Hitam

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Lembar konsultasi tatap muka.
2.	Prosedur	<p>Prosedur Pelayanan konsultasi tatap muka mengenai Rencana Umum Pengadaan, Monev PBJP, dan penayangan Daftar Hitam adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mendatangi kantor LKPP dan mengisi formulir permohonan konsultasi. b. Pemohon menyampaikan formulir konsultasi kepada petugas sesuai dengan jenis pelayanan (Rencana Umum Pengadaan, Monev PBJP, dan penayangan Daftar Hitam). c. Pemohon menerima tiket dan menunggu untuk mendapat pelayanan. d. Pemohon diterima oleh pegawai Direktorat Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pengadaan. e. Pemohon mendapatkan saran, pendapat, dan rekomendasi atas materi yang disampaikan.
3.	Waktu Penyelesaian	1 jam atau disesuaikan dengan materi yang dikonsultasikan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk	Saran, pendapat dan rekomendasi atas materi yang disampaikan.
6.	Pengelolaan Pengaduan	a. Pengaduan, saran atau masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>), email, surat atau datang langsung ke kantor LKPP;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>1. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Telepon (<i>call center</i>): 021-29935577 ext 0621</p> <p>2. Pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui email: helpdesk.pnep@lkpp.go.id atau helpdesk.pnep@gmail.com</p> <p>3. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Surat: Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Cq. 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>

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</p> <p>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>f. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 3 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> <p>g. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 18 Tahun 2014 tentang Daftar Hitam Dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> <p>h. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pedoman Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> <p>i. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Sanksi Daftar Hitam Dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Ruang konsultasi;</p> <p>b. PC/laptop;</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. Memiliki pemahaman mengenai kebijakan Rencana Umum Pengadaan, Monev PBJP, dan/atau penayangan Daftar Hitam; dan</p> <p>d. Mampu mengoperasikan <i>MS Office</i>, <i>Web Browser</i>, dan aplikasi yang berkaitan dengan Rencana Umum Pengadaan, Monev PBJP, dan/atau penayangan Daftar Hitam.</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
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); dan d. Audit.

5. Jenis Pelayanan: Pelayanan sosialisasi/bimbingan teknis/pelatihan mengenai Rencana Umum Pengadaan dan Monev PBJP

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<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); danc. <i>contact person</i> dari Instansi Pemohon. <p>2. Surat permohonan disampaikan kepada Direktur Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pengadaan paling lambat 10 hari kerja sebelum kegiatan dilaksanakan.</p>
2.	Prosedur	<p>Pelayanan permohonan sosialisasi/bimbingan teknis/ pelatihan mengenai Rencana Umum Pengadaan dan Monev PBJP adalah sebagai berikut :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Pemohon mengajukan surat permohonan melalui email helpdesk.pmep@lkpp.go.id atau melalui surat yang dikirim langsung ke LKPP.b. Direktorat Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pengadaan menelaah surat permohonan dan menugaskan narasumber dan/atau staf pendamping untuk sosialisasi/bimbingan teknis/pelatihan.c. Koordinasi antara Pemohon dengan Sekretariat Direktorat Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pengadaan untuk menyepakati teknis pelaksanaan kegiatan.d. Pelaksanaan sosialisasi/bimbingan teknis/ pelatihan sesuai dengan teknis pelaksanaan kegiatan.e. Pelaporan hasil pelaksanaan sosialisasi/ bimbingan teknis/pelatihan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Waktu Penyelesaian	<p>Total jangka waktu pelayanan permohonan sosialisasi/bimbingan teknis/pelatihan adalah 5 hari kerja (HK), dengan rincian :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Persiapan pelaksanaan kegiatan = 3 HK; b. Pelaksanaan kegiatan = 1-2 HK; dan c. Pelaporan hasil pelaksanaan kegiatan = 1 HK.
4.	Biaya/Tarif	<p>Biaya penyelenggaraan sosialisasi/bimbingan teknis/ pelatihan dapat dibebankan pada anggaran DIPA LKPP atau anggaran DIPA/DPA Instansi Pemohon, sesuai dengan kesepakatan saat konfirmasi pelaksanaan acara.</p>
5.	Produk	<p>Permohonan untuk pelaksanaan sosialisasi/bimbingan teknis/pelatihan menghasilkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Jadwal dan teknis pelaksanaan kegiatan; b. Nama narasumber yang akan menyampaikan materi; dan c. Paparan materi sosialisasi/bimbingan teknis/ pelatihan;
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/email/surat/datang langsung ke kantor LKPP;</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Telepon (<i>call center</i>): 021-29935577 ext 0621 b. Pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui email: helpdesk.pmep@lkpp.go.id atau helpdesk.pmep@gmail.com c. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Surat: <ul style="list-style-type: none"> Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Cq. Direktur Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pengadaan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> <p>e. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 3 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> <p>f. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>g. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 13 Tahun 2012 tentang Pengumuman Rencana Umum Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> <p>h. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pelaporan Realisasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> <p>i. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</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 kebijakan Rencana Umum Pengadaan dan Monev PBJP;</p> <p>d. Memiliki pemahaman mengenai kebijakan Rencana Umum Pengadaan dan Monev PBJP; dan</p> <p>e. Mampu mengoperasikan <i>MS Office</i>, <i>Web Browser</i>, dan aplikasi yang berkaitan dengan Rencana Umum Pengadaan dan Monev PBJP.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung.</p> <p>b. Dilakukan oleh Inspektorat.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Tim Pelaksana dari LKPP sebanyak 1-3 orang; dan
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. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan sosialisasi/bimbingan teknis/pelatihan; b. Penilaian prestasi kerja pegawai; c. Kuesioner pasca sosialisasi d. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); dan e. Audit.

6. Jenis Pelayanan: Pelayanan dukungan penggunaan SPSE melalui LSPE Support

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Data dukung sesuai dengan permasalahan (contoh; Scan/copy ijin usaha bagi penyedia, <i>screenshot</i> permasalahan dll) melalui aplikasi LPSE Support
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pengguna melakukan <i>login</i> dalam aplikasi LPSE2. Pengguna memilih menu LPSE Support3. Pengguna membuat tiket baru dan menuliskan informasi dan deskripsi permasalahan dengan jelas dan lengkap4. Helpdesk LPSE menerima, menganalisa dan menyelesaikan permasalahan5. Apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh Helpdesk LPSE maka akan diteruskan kepada Admin LPSE6. Admin LPSE menerima, menganalisa dan menyelesaikan permasalahan dari Helpdesk LPSE7. Apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh Admin LPSE maka akan diteruskan kepada Helpdesk LKPP8. Helpdesk LKPP menerima, menganalisa dan menyelesaikan permasalahan dari Admin LPSE9. Helpdesk LKPP melakukan penyelesaian berdasarkan jenis permasalahan10. Apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh Helpdesk LKPP, permasalahan akan diteruskan kepada tim teknis Direktorat Pengembangan SPSE LKPP11. Tim teknis Direktorat Pengembangan SPSE LKPP menerima, menganalisa dan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>menyelesaikan permasalahan dari Helpdesk LKPP</p> <p>12. Apabila dibutuhkan data pendukung dari permasalahan yang ada, Helpdesk LPSE, Admin LPSE, Helpdesk LKPP ataupun Tim Teknis LKPP berhak meminta kelengkapan data menggunakan fitur <i>feedback</i> pada aplikasi LPSE Support</p> <p>13. Apabila permasalahan telah diselesaikan, maka tiket permasalahan akan dikembalikan pada pengguna SPSE untuk melakukan konfirmasi tutup tiket</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 3 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>Penanganan pengaduan/keberatan/saran/masukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Email di helpdesk helpdesk-lpse@lkpp.go.id atau helpdeskpspe@gmail.com; 2. Layanan <i>call center</i> di 144 atau 021-29935577; 3. Surat ditujukan kepada : <ul style="list-style-type: none"> 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 11 B

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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 (Lembaran negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. 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); 3. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 sebagaimana diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden No 106 Tahun 2007 Tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 314); 4. Peraturan Presiden Nomor 54 tahun 2010 sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 4 tahun 2015 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5655); 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);</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 4 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Laksana di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>8. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa melalui Penyedia;</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Akses <i>internet</i> , telepon, PC/ <i>laptop</i> , ATK, Aplikasi LPSE Support, Aplikasi portal eproc
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 computer dengan <i>internet</i> 6. Memahami dasar – dasar SQL

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		7. 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	Tim dari Direktorat Pengembangan SPSE, terdiri dari : Layanan Dukungan Pengguna : 7 Orang Catatan : petugas layanan dukungan pengguna juga termasuk dalam layanan permasalahan dengan datang langsung ke LKPP
6.	Jaminan pelayanan	a. Kode Etik dan Pakta Integritas pegawai sesuai kontrak; 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	1. Indeks Kepuasan Pengguna ; 2. Audit.

7. Jenis Pelayanan: Pelayanan dukungan penggunaan SPSE melalui datang langsung ke LKPP

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Form Permohonan Permasalahan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE); 2. Data Dukung sesuai dengan permasalahan (contoh; Scan/copy ijin usaha bagi penyedia, <i>screenshot</i> permasalahan dll).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pelayanan permasalahan melalui kunjungan langsung ke LKPP 1. Pengguna berkunjung langsung ke kantor LKPP 2. Pengguna melapor dan mengisi buku tamu di bagian resepsionis 3. Petugas resepsionis mengarahkan Pengguna ke ruang konsultasi 4. Pengguna dan Petugas (User Support) membahas permasalahan dan mencari solusinya 5. Helpdesk LKPP menyelesaikan permasalahan 6. Petugas (User Support) mengkonfirmasi penyelesaian permasalahan kepada Pengguna via telepon/email
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 1 jam 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	Penanganan pengaduan/keberatan/saran/masukan melalui :

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Email di helpdesk helpdesk-lpse@lkpp.go.id atau helpdeskpspe@gmail.com ; 2. Layanan <i>call center</i> di 144 atau 021-29935577; 3. Surat ditujukan kepada: <p style="text-align: center;">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 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 (Lembaran negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. 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); 3. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 sebagaimana diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden No 106 Tahun 2007 Tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 314);</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 54 tahun 2010 sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 4 tahun 2015 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5655);</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);</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 2013 tentang Organisasi dan Tata Laksana di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Laksana di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>8. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2015 Tentang <i>E-Tendering</i>;</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		9. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Akses <i>internet</i> , telepon, PC/ <i>laptop</i> , ATK, Aplikasi LPSE Support, Aplikasi portal eproc
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 computer dengan <i>internet</i> 6. Memahami dasar – dasar SQL 7. Memahami dan mampu mengoperasikan komputer dengan sistem operasi windows dan linux melalui VPN, intranet, dan internet
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan Langsung; dan 2. SPIP
5.	Jumlah pelaksana	<p>Tim dari Direktorat Pengembangan SPSE, terdiri dari:</p> <p>Layanan Permasalahan dengan datang langsung ke LKPP : 16 Orang</p> <p>Catatan : petugas layanan dukungan pengguna juga termasuk dalam layanan permasalahan dengan datang langsung ke LKPP</p>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Kode Etik dan Pakta Integritas pegawai sesuai kontrak; b. Kode etik Pelayanan Publik; dan c. Maklumat Pelayanan

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	1. Indeks Kepuasan Pengguna; 2. Audit.

8. Jenis Pelayanan: Pelayanan dukungan penggunaan SPSE melalui *Call Center*

a. Proses Penyampaian Layanan (*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 Support
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Permasalahan via Call Center <ol style="list-style-type: none">1. Pengguna SPSE dapat menyampaikan permasalahannya atau melakukan konfirmasi tiket permasalahan melalui <i>call center</i> dengan menghubungi nomor 144 atau 021-299355772. 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 masuk4. Apabila petugas <i>call center</i> tidak dapat memberikan jawaban, pengguna SPSE diarahkan untuk menyampaikan permasalahan secara detail melalui aplikasi LPSE Support5. Apabila permasalahan sudah disampaikan melalui aplikasi LPSE Support dan posisi permasalahan berada di LKPP, petugas <i>call center</i> melakukan konfirmasi terhadap petugas helpdesk LKPP atau Tim Teknis LKPP yang bertanggung jawab terhadap tiket permasalahan
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 1 jam atau disesuaikan dengan ketersediaan kelengkapan dokumen pendukung dan tergantung kondisi permasalahan yang disampaikan (Petugas <i>call center</i> hanya memberikan saran dan melakukan konfirmasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		terhadap tiket permasalahan di LPSE Support, sehingga jangka waktu penyelesaian mengikuti aplikasi LPSE Support)
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>Menerima pengaduan/keberatan/saran/masukan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Email di helpdesk helpdesk-lpse@lkpp.go.id atau helpdeskpspe@gmail.com ; 2. Layanan <i>call center</i> di 144 atau 021-29935577; 3. Surat ditujukan kepada : <ul style="list-style-type: none"> 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 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 (Lembaran negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="655 269 1428 588">2. 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);<li data-bbox="655 608 1428 1036">3. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 sebagaimana diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden No 106 Tahun 2007 Tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 314);<li data-bbox="655 1056 1428 1535">4. Peraturan Presiden Nomor 54 tahun 2010 sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 4 tahun 2015 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5655);<li data-bbox="655 1555 1428 1883">5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);<li data-bbox="655 1903 1428 2103">6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<li data-bbox="655 2123 1428 2222">7. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Laksana di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Laksana di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>8. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2015 Tentang <i>E-Tendering</i>;</p> <p>9. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE)</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Peraturan Perundang-undangan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, <i>internet</i> , telepon, PC/ <i>laptop</i> , ATK, Aplikasi LPSE Support, Aplikasi portal eproc
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 computer dengan <i>internet</i> 6. Memahami dasar – dasar SQL

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		7. 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	Tim dari Direktorat Pengembangan SPSE, terdiri dari: Layanan Permasalahan dengan datang langsung ke LKPP : 16 Orang Layanan Dukungan Pengguna : 7 Orang Layanan <i>Call Center</i> : Pihak Ketiga Catatan : petugas layanan dukungan pengguna juga termasuk dalam layanan permasalahan dengan datang langsung ke LKPP
6.	Jaminan pelayanan	Kode Etik dan Pakta Integritas pegawai sesuai kontrak.
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	1. Indeks Kepuasan Pengguna ; 2. Audit.

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

a. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan pelayanan yang yang harus dipenuhi oleh penerima pelayanan adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. membawa Surat Tugas/Surat Perintah Perjalanan Dinas b. membawa Surat Pengantar Penilaian DUPAK JF PPBJ kepada Tim Penilai Pusat atau Tim Penilai LKPP yang ditandatangani oleh: <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 c. mengisi Formulir Tanda Terima DUPAK JF PPBJ
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Pelaksana menggunakan SOP Tata Cara Penilaian Angka Kredit.</p> <p>Prosedur pelaksanaan layanan adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Penerima layanan melakukan pendaftaran b. Penerima layanan mengisi formulir c. Penerima layanan menunggu layanan d. Penerima layanan dilayani oleh pihak pelaksana
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Penilaian DUPAK JF PPBJ dilakukan paling lambat selama 80 hari kerja.</p>
4.	Biaya/tarif	<p>Tidak dipungut biaya.</p>
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Berita Acara Penilaian Angka Kredit (BAPAK) b. Draf Penetapan Angka Kredit

No	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon call center/email/surat/datang langsung ke kantor LKPP</p> <p>b. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui telepon call center 021 – 29912450 (0430)</p> <p>c. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui email: dit.bangprof@lkpp.go.id atau pembinaanjfpbj@gmail.com</p> <p>d. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui surat kepada:</p> <p style="text-align: center;">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	<p>a. Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara</p> <p>b. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</p> <p>d. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 77 Tahun 2012 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa dan Angka Kreditnya</p> <p>e. 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</p>

No	KOMPONEN	URAIAN
		2012 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa dan Angka Kreditnya f. Perka LKPP Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Tata Kerja Tim Penilai dan Tata Cara Penilaian Angka Kredit Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa
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: 9 orang b. Sekretariat Tim Penilai: 12 orang
6.	Jaminan pelayanan	Pakta Integritas
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

10. Jenis Pelayanan: Pelayanan Pelaksanaan Penyesuaian/Inpassing
Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa

a. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan pelayanan yang 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 c. mengunggah Surat Usulan Mengikuti Penyesuaian/Inpassing JF PPBJ d. mendaftarkan dan mengunggah dokumen persyaratan peserta e. mendaftarkan peserta ke dalam jadwal Uji Kompetensi yang tertera
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Pelayanan dilakukan secara online melalui Sistem Informasi Penyesuaian/Inpassing JF PPBJ (https://inpassing.lkpp.go.id)</p> <p>Pelaksana menggunakan Ringkasan Petunjuk Pelaksanaan Penyesuaian/Inpassing JF PPBJ.</p> <p>Prosedur pelaksanaan layanan adalah sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Admin Instansi/Admin PPK membuat akun di Sistem Informasi Penyesuaian/Inpassing JF PPBJ b. Admin Instansi/Admin PPK mengisi usulan formasi/kebutuhan JF PPBJ yang akan diangkat melalui Penyesuaian/Inpassing c. Admin Instansi/Admin PPK mengunggah Surat Usulan Mengikuti Penyesuaian/Inpassing JF PPBJ d. Admin Instansi/Admin PPK mendaftarkan dan mengunggah dokumen persyaratan peserta e. Admin Instansi/Admin PPK mendaftarkan peserta ke dalam jadwal Uji Kompetensi yang tertera

No	KOMPONEN	URAIAN
		<p>f. Peserta mengikuti Uji Kompetensi sesuai jadwal</p> <p>g. 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 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/email/surat/datang langsung ke kantor LKPP</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 email: dit.bangprof@lkpp.go.id atau inpassing2019@gmail.com</p> <p>d. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui surat kepada:</p> <p style="text-align: center;">Deputi Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Cq. Direktur Pengembangan Profesi dan Kelembagaan</p> <p style="text-align: center;">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	a. Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara b. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil c. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah d. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 77 Tahun 2012 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa dan Angka Kreditnya e. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 42 Tahun 2018 tentang Pengangkatan PNS dalam Jabatan Fungsional melalui Penyesuaian/Inpassing f. Peraturan Kepala LKPP Nomor ... Tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyesuaian/Inpassing Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa (dalam proses penetapan)
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Laptop/PC/Komputer b. Jaringan internet c. Meja kursi
3.	Kompetensi pelaksana	a. Mampu berkomunikasi dengan baik b. Mampu menggunakan tata bahasa persuratan yang baik dan benar c. Memahami prosedur dan tata cara Penyesuaian/Inpassing JF PPBJ d. Memahami prosedur pengajuan Kenaikan Pangkat/Jabatan JF PPBJ e. Memahami dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam Penyesuaian/Inpassing JF PPBJ
4.	Pengawasan internal	a. Atasan langsung pelaksana b. APIP/Inspektorat

No	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah pelaksana	12 orang (1 orang Kasubdit, 2 orang Kasie, 9 orang pelaksana)
6.	Jaminan pelayanan	Pakta Integritas
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

11. Jenis Pelayanan: Pelayanan Verifikasi Penilaian Mandiri Pengukuran Tingkat Kematangan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa

a. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan pelayanan yang yang harus dipenuhi oleh penerima pelayanan adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. membuat akun pada Sistem Informasi Model Kematangan UKPBJ atau SIMKU (https://siukpbj.lkpp.go.id/) b. mengupload SSK/ST penunjukan Admin Aplikasi oleh Kepala UKPBJ
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Pelayanan dilakukan secara online melalui Sistem Informasi Model Kematangan UKPBJ (https://siukpbj.lkpp.go.id/).</p> <p>Pelaksana menggunakan SOP Verifikasi Penilaian Mandiri Tingkat Kematangan UKPBJ dan Buku Saku Verifikasi Tingkat Kematangan UKPBJ.</p> <p>Prosedur pelaksanaan layanan adalah sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. 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 Model Pengukuran Tingkat Kematangan UKPBJ (dalam proses penetapan) b. Data dan bukti dukung Penilaian Mandiri Tingkat Kematangan UKPBJ diunggah melalui Sistem Informasi Model Kematangan UKPBJ c. Penilaian Mandiri Tingkat Kematangan UKPBJ akan diverifikasi oleh Verifikator LKPP
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Proses verifikasi Penilaian Mandiri Tingkat Kematangan UKPBJ dengan cara memeriksa kesesuaian bukti dukung yang diunggah paling lambat 3 hari kerja (3 x 8 jam kerja = 24 jam kerja).</p>
4.	Biaya/tarif	<p>Tidak dipungut biaya.</p>
5.	Produk pelayanan	<p>Hasil verifikasi Penilaian Mandiri Tingkat Kematangan UKPBJ atau terverifikasinya data kematangan UKPBJ di SIMKU.</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon call center/email/surat/datang langsung ke kantor LKPP</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 email: 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 style="text-align: center;">Deputi Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Cq. Direktur Pengembangan Profesi dan Kelembagaan</p> <p style="text-align: center;">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	<p>a. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</p> <p>b. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 112 Tahun 2018 tentang Pembentukan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa di Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota</p> <p>c. Peraturan LKPP Nomor 14 Tahun 2018 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa</p> <p>d. Peraturan LKPP Nomor 5 Tahun 2019 tentang Model Pengukuran Tingkat Kematangan UKPBJ (dalam proses penetapan)</p> <p>e. SOP Verifikasi Tingkat Kematangan UKPBJ</p> <p>f. Buku saku Verifikasi Tingkat Kematangan UKPBJ</p>

No.	KOMPONEN	URAIAN
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	a. PIC Pembina Wilayah Pusat (K/L) – Tonny Hidayat b. PIC Pembina Wilayah Sumatera – Verawaty Simorangkir c. PIC Pembina Wilayah Jawa – Rosi Aninditha d. PIC Pembina Wilayah Bali, Kalimantan dan Nusa Tenggara – Fatma Nugrahaning e. PIC Pembina Wilayah Sulawesi, Maluku dan Papua – Sugiarto Mulia
6.	Jaminan pelayanan	Pakta Integritas
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

12. Jenis Pelayanan: Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa Tingkat Dasar *Blended Learning*

a. Proses Penyampaian Layanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Lembaga Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ) yang terdaftar atau terakreditasi di Pusdiklat PBJ
2.	Persyaratan Peserta	a. Pendidikan minimal SMA/Sederajat yang dibuktikan dengan ijazah; b. Belum memiliki Sertifikat Keahlian PBJ Tingkat Dasar; c. Sehat jasmani dan rohani; d. Diutamakan pegawai yang akan melaksanakan tugas di bidang pengadaan barang/jasa, yaitu sebagai Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), Kelompok Kerja (Pokja) Pemilihan dan Pejabat Pengadaan (PP), dan Pejabat Pemeriksa Hasil Pekerjaan / Panitia Pemeriksa Hasil Pekerjaan (PjPHP/PPHP); e. Terdaftar di portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id).
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a) 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: 1) Pemberitahuan penyelenggaraan pelatihan sekurang-kurangnya berisi : a) tanggal pelaksanaan pembelajaran mandiri; b) tanggal, lokasi/tempat dan jumlah ruangan pelaksanaan pembelajaran tatap muka dan jumlah peserta; c) kontak pengelola kelas;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2) Permohonan fasilitasi fasilitator/narasumber PBJ.</p> <p>b) 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 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>4) Pembatalan atau pengunduran jadwal diajukan sekurang-kurangnya 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan pelatihan disertai alasan pembatalan.</p> <p>c) LPPBJ mengunggah surat permintaan penyelenggaraan pelatihan untuk mempermudah verifikasi dan mempercepat proses persetujuan.</p> <p>d) Surat pengajuan ditandatangani oleh pimpinan LPPBJ dengan mencantumkan tanggal dan lokasi pelatihan dan/atau ujian,</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>jumlah peserta, jumlah ruangan, nomor telepon pengelola kelas;</p> <p>e) Pusdiklat PBJ akan memproses pengajuan penyelenggaraan pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>f) 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> <p>g) Peserta pelatihan maksimal didaftarkan pada hari pertama pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>h) Dalam hal terjadi gangguan pada portal PPSDM, permohonan Pelatihan PBJ disampaikan secara tertulis melalui email : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Informasi persetujuan atau klarifikasi penyelenggaraan Pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id) paling kurang 3 (tiga) hari kalender sebelum pelaksanaan pelatihan.
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
6.	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>
7.	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>

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) email : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id;</p> <p>3) Form pengaduan melalui link https://bit.ly/formpengaduanpusdiklat</p> <p>4) form konsultasi tatap muka dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau</p> <p>5) Telepon: 021-29912450 ext. 0408, 0434, 0436, 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)</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) email : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id;</p> <p>3) form saran dan masukan dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Konsultasi); 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	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>b. 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);</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150);</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 beserta perubahannya tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 314);</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>e. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2012 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa dan Angka Kreditnya (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 67);</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>h. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pembinaan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Teknis (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 544);</p> <p>i. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1372);</p> <p>j. Peraturan LKPP Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 662).</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 (e-mail);</p> <p>j. Portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id).</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 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; <ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan berkomunikasi dan bekerja sama dalam tim; b. Kemampuan computer untuk komunikasi dan belajar.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; c. 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"> a. Audit Internal dan Audit Eksternal; b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); c. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai.

13. Jenis Pelayanan: Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Bagi Fasilitator PBJ Tingkat Dasar

a. Proses Penyampaian Layanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Lembaga Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ) dengan kategori terakreditasi A di Pusdiklat PBJ.
2.	Persyaratan Peserta	a. Pendidikan paling kurang S1, dibuktikan dengan dokumen pendukung berupa Ijasah; b. Mempunyai Sertifikat Keahlian PBJ Tingkat Dasar; c. Lulus Ujian Seleksi Peserta Pelatihan bagi Calon Fasilitator PBJ Tingkat Dasar yang diselenggarakan oleh Pusdiklat PBJ LKPP, dengan nilai paling kurang atau sama dengan 230 (dua ratus tiga puluh) dari nilai 255 (dua ratus lima puluh lima); d. Diutamakan bagi Pejabat Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa, dibuktikan dengan dokumen pendukung berupa Keputusan Pengangkatan; e. Bagi peserta yang berasal dari Widyaiswara, melampirkan bukti dukung berupa Surat Tanda Tamat Pendidikan dan Pelatihan (STTPP) Diklat Calon Widyaiswara yang dikeluarkan oleh Lembaga Administrasi Negara.
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. 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.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Tata cara pengajuan Pelatihan PBJ Bagi Fasilitator PBJ Tingkat Dasar diatur dalam Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Bagi Fasilitator PBJ Tingkat Dasar :</p> <ul style="list-style-type: none">a. Pengajuan pelatihan minimal 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pelatihan;b. 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;c. Mengisi formulir database calon peserta yang telah disediakan oleh Pusdiklat PBJ;d. 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.e. LPPBJ mengunggah surat permintaan penyelenggaraan pelatihan untuk mempermudah verifikasi dan mempercepat proses persetujuan.f. Surat pengajuan ditandatangani oleh pimpinan LPPBJ dengan mencantumkan tanggal dan lokasi pelatihan dan/atau ujian, jumlah peserta, jumlah ruangan, nomor telepon pengelola kelas;g. Pusdiklat PBJ akan memproses pengajuan penyelenggaraan pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>h. Peserta pelatihan maksimal didaftarkan pada hari pertama pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>i. Dalam hal terjadi gangguan pada portal PPSDM, permohonan Pelatihan PBJ disampaikan secara tertulis melalui email : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id</p>
4.	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.
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
6.	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 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	<ul 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: <ul 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) email : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>3) form pengaduan melalui link https://bit.ly/formpengaduanpusdiklat</p> <p>4) form konsultasi tatap muka dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau</p> <p>5) Telepon: 021-29912450 ext. 0408, 0434, 0436, 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) Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B Jakarta Selatan 12940</p> <p>2) email : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id;</p> <p>3) form saran dan masukan dan menyerahkan kepada petugas</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau 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	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>b. 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);</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150);</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 beserta perubahannya tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 314);</p> <p>e. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2012 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa dan Angka Kreditnya (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 67);</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15</p>

		<p>Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>h. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pembinaan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Teknis (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 544);</p> <p>i. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1372);</p> <p>j. Peraturan LKPP Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 662).</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Komputer/Laptop;</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. 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 Bagi Fasilitator PBJ Tingkat Dasar 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	Minimal 2 (dua) orang

	Pelaksana	
6.	Jaminan Pelayanan	a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; c. 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); c. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai.

14. Jenis Pelayanan: Penyelenggaraan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa di Desa

a. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	LPPBJ yang terakreditasi Minimal B di Pusdiklat PBJ
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemberitahuan penyelenggaraan pelatihan; 2) Permohonan fasilitasi fasilitator/narasumber PBJ. <p>b. Tata cara pengajuan dan pembatalan Pelatihan PBJ diatur dalam Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan PBJ di Desa sebagai berikut :</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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>wajib menyampaikan kepada Pusdiklat, fasilitator dan peserta Pelatihan.</p> <p>c. LPPBJ mengunggah surat permintaan penyelenggaraan pelatihan untuk mempermudah verifikasi dan mempercepat proses persetujuan.</p> <p>d. 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>e. Pusdiklat PBJ akan memproses pengajuan penyelenggaraan pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>f. 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 Desa, sebelum pelaksanaan pelatihan PBJ disertai alasan pembatalan;</p> <p>g. Peserta pelatihan maksimal didaftarkan pada hari pertama pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>h. Dalam hal terjadi gangguan pada portal PPSDM, permohonan Pelatihan PBJ disampaikan secara tertulis melalui email : 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 kurang 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>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<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.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</p>	<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> <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) email : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id; 3) form pengaduan melalui link https://bit.ly/formpengaduanpusdiklat 4) form konsultasi tatap muka dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau 5) Telepon: 021-29912450 ext. 0408, 0434, 0436, 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</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>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) email : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id; 3) form saran dan masukan dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau 4) Telepon: 021-29912450 ext. 0408, 0434, 0436, 0437; dan HP :081191824444;

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150);</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 beserta perubahannya tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 314);</p> <p>e. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2012 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa dan Angka Kreditnya (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 67);</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>h. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pembinaan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Teknis (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 544);</p> <p>i. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1372);</p> <p>j. Peraturan LKPP Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Berita</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 662).
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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 Pusklat PBJ; c. SDM yang terampil mengoperasikan komputer dengan Program <i>MS Office</i> dan Teknologi Informasi.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; c. 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"> a. Audit Internal dan Audit Eksternal; b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); c. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai.

15. Jenis Pelayanan: Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha

a. Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	LPPBJ dengan kategori terakreditasi A dan B di Pusdiklat PBJ.
2.	Persyaratan Peserta	<p>Untuk persyaratan peserta pelatihan, sebagai berikut:</p> <p>a. Pendidikan minimal S1 atau sederajat, dibuktikan dengan Ijasah;</p> <p>b. Mempunyai Sertifikat PBJ Tingkat Dasar;</p>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. 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:</p> <p>3) Pemberitahuan penyelenggaraan pelatihan;</p> <p>4) Permohonan fasilitasi fasilitator/narasumber PBJ.</p> <p>b. Tata cara pengajuan Pelatihan PBJ Bagi Pelatihan Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha diatur dalam Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha :</p> <p>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;</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</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>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>c. LPPBJ mengunggah surat permintaan penyelenggaraan pelatihan untuk mempermudah verifikasi dan mempercepat proses persetujuan.</p> <p>d. 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>e. Pusdiklat PBJ akan memproses pengajuan penyelenggaraan pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>f. Peserta pelatihan maksimal didaftarkan pada hari pertama pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>g. Dalam hal terjadi gangguan pada portal PPSDM, permohonan Pelatihan PBJ disampaikan secara tertulis melalui email : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id</p>
4.	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.
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
6.	Produk Pelayanan	<p>Fasilitas Penyelenggaraan Pelatihan dalam bentuk soft file berupa :</p> <p>a. Kurikulum dan Materi Pelatihan;</p> <p>b. Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha;</p> <p>c. Daftar Fasilitator PBJ;</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		d. Sertifikat Pelatihan dan/atau nomor registrasi sertifikat Pelatihan/sertifikat kelulusan sesuai dengan program pelatihan.
7.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>a. Pengaduan disampaikan kepada Pusdiklat PBJ LKPP apabila terdapat indikasi penyimpangan dalam penyelenggaraan Pelatihan Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha.</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 129402) email : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id;3) form pengaduan dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau4) Telepon : 021-29912450 ext. 0408, 0434, 0436, 0437; dan HP :081191824444; <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>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<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) email : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id; 3) form saran dan masukan dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau 4) Telepon: 021-29912450 ext. 0408, 0434, 0436, 0437; dan HP :081191824444;

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. 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); c. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150);</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 beserta perubahannya tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 314);</p> <p>e. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2012 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa dan Angka Kreditnya (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 67);</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>h. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pembinaan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Teknis (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 544);</p> <p>i. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1372);</p> <p>j. Peraturan LKPP Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 662).</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Komputer/Laptop;</p> <p>b. Mesin Scanner;</p> <p>c. Printer;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 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 2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; c. 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); c. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai.

16. Jenis Pelayanan: Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pembentukan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa

a. Proses Penyampaian Layanan (Service Delivery)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	LPPBJ yang terakreditasi Minimal C di Pusdiklat PBJ
2.	Persyaratan Peserta	<p>a. PNS yang telah diangkat menjadi Pejabat Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa (PPBJ), dibuktikan dengan SK Pengangkatan;</p> <p>b. PNS yang akan diangkat menjadi Pejabat Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa (PPBJ) yang telah memenuhi persyaratan untuk diangkat sebagai Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa yang dibuktikan dengan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ijazah pendidikan S1; 2) SK pangkat terakhir yang dibuktikan dengan Salinan Keputusan Pangkat; 3) Sertifikat PBJ Tingkat Dasar; <p>c. Memiliki surat rekomendasi dari Unit Kerja Kepegawaian untuk mengikuti Pelatihan Pembentukan Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa (surat rekomendasi dilampirkan pada saat pendaftaran);</p> <p>d. Menandatangani pernyataan akan mengikuti tata tertib Pelatihan.</p>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. 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 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemberitahuan penyelenggaraan pelatihan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2) Permohonan fasilitasi fasilitator/narasumber PBJ.</p> <p>b. 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 :</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>c. LPPBJ mengunggah surat permintaan penyelenggaraan pelatihan Pembentukan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa untuk mempermudah verifikasi dan mempercepat proses persetujuan;</p> <p>d. Surat pengajuan ditandatangani oleh pimpinan LPPBJ dengan mencantumkan tanggal dan lokasi pelatihan dan/atau ujian,</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>jumlah peserta, jumlah ruangan, nomor telepon pengelola kelas;</p> <p>e. Pusklat PBJ akan memproses pengajuan penyelenggaraan pelatihan Pembentukan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>f. Pembatalan atau pengunduran jadwal diajukan sekurang-kurangnya 4 (empat) hari kerja untuk Pelatihan Pembentukan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa, sebelum pelaksanaan pelatihan PBJ disertai alasan pembatalan;</p> <p>g. Peserta pelatihan maksimal didaftarkan pada hari pertama pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>h. Dalam hal terjadi gangguan pada portal PPSDM, permohonan Pelatihan PBJ disampaikan secara tertulis melalui email : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id</p>
4.	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.
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
6.	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>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
7.	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> <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) email : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id;3) Form pengaduan melalui link https://bit.ly/formpengaduanpusdiklat4) form konsultasi tatap muka dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau5) Telepon: 021-29912450 ext. 0408, 0434, 0436, 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>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<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) email : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id; 3) form saran dan masukan dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau 4) Telepon: 021-29912450 ext. 0408, 0434, 0436, 0437; dan HP :081191824444;

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. 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); c. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150);</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 beserta perubahannya tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 314);</p> <p>e. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2012 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa dan Angka Kreditnya (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 67);</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>h. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pembinaan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Teknis (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 544);</p> <p>i. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1372);</p> <p>j. Peraturan LKPP Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 662).</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Komputer/Laptop;</p> <p>b. Mesin Scanner;</p> <p>c. Printer;</p> <p>d. Pesawat Telepon;</p> <p>e. Telepon Genggam/ <i>Handphone</i>;</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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 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 2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; c. 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); c. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai.

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

a. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	a. Persyaratan Pelayanan Jabfung Pengadaan Barang/Jasa Pertama	Lembaga Pelatihan PBJ (LPPBJ) dengan kategori terakreditasi A atau B di Pusdiklat PBJ.
	b. Persyaratan Pelayanan Jabfung Pengadaan Barang/Jasa Muda	Lembaga Pelatihan PBJ (LPPBJ) dengan kategori terakreditasi A di Pusdiklat PBJ
	c.. Persyaratan Pelayanan Jabfung Pengadaan Barang/Jasa Madya	
2.	a. Persyaratan Peserta Jabfung Pengadaan Barang/Jasa Pertama	<p>Untuk persyaratan peserta pelatihan, sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Calon Pengelola PBJ diutamakan yang akan diangkat melalui mekanisme: <ul style="list-style-type: none"> 1) perpindahan jabatan, dibuktikan dengan rekomendasi unit kerja kepegawaian; 2) pengangkatan pertama kali melalui CPNS dibuktikan dengan keputusan pengangkatan CPNS; b. Pejabat Fungsional Pengelola PBJ yang dibuktikan dengan keputusan pengangkatan sebagai Pejabat Fungsional Pengelola PBJ; c. Memiliki pangkat minimal Penata Muda (III/a) dibuktikan dengan Salinan Keputusan Pangkat;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		d. Memiliki surat rekomendasi dari Unit Kerja Kepegawaian untuk mengikuti Diklat Jabatan Fungsional Pengelola PBJ Tingkat Pertama.
	b. Persyaratan Peserta Jabfung Pengadaan Barang/Jasa Muda	a. Pejabat Fungsional Pengelola PBJ yang telah mengikuti Pelatihan Pembentukan Jabatan Fungsional Pengelola PBJ, diutamakan Pejabat Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/jasa Ahli Pertama; b. Memiliki pangkat minimal Penata Muda Tingkat I (III/b), dibuktikan dengan Salinan Keputusan pangkat; c. Diutamakan peserta yang akan/telah memenuhi persyaratan kenaikan pangkat/jabatan ke jenjang Penata (III/c)/Ahli Muda; d. Memiliki surat rekomendasi dari Unit Kerja Kepegawaian untuk mengikuti Pelatihan Jabatan Fungsional Pengelola PBJ Muda (surat rekomendasi dilampirkan pada saat pendaftaran); e. Menandatangani pernyataan akan mengikuti tata tertib Pelatihan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	c. Persyaratan Peserta Jabfung Pengadaan Barang/Jasa Madya	<p>a. Pejabat Fungsional Pengelola PBJ yang telah mengikuti Diklat Pembentukan Jabatan Fungsional Pengelola PBJ, diutamakan Pejabat Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Ahli Muda;</p> <p>b. Memiliki pangkat minimal Penata Tingkat I (III/d) dibuktikan dengan Salinan Keputusan pangkat terakhir;</p> <p>c. Diutamakan peserta yang akan/telah memenuhi persyaratan kenaikan pangkat/jabatan ke jenjang Ahli Madya (IV/a);</p> <p>d. Mendapat izin pimpinan untuk mengikuti diklat (surat izin dilampirkan pada saat pendaftaran);</p> <p>e. Memiliki surat rekomendasi dari Unit Kerja Kepegawaian untuk mengikuti Diklat Jabatan Fungsional Pengelola PBJ Madya (surat rekomendasi dilampirkan pada saat pendaftaran).</p>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. 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:</p> <p>5) Pemberitahuan penyelenggaraan pelatihan;</p> <p>6) Permohonan fasilitasi fasilitator/narasumber PBJ.</p> <p>b. Tata cara pengajuan Pelatihan Penjurusan Jabatan Fungsional Pengadaan barang/Jasa Pertama:</p> <p>1) Pengajuan minimal 10 (sepuluh) hari kerja sebelum pelaksanaan pelatihan, kecuali untuk libur panjang yang ditetapkan pemerintah seperti cuti bersama Idul Fitri</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>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 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;5) Review oleh LKPP paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah data peserta diterima sebelum pelaksanaan pelatihan;6) Penetapan Peserta Pelatihan Kompetensi PBJ oleh LPP PBJ minimal 5 (hari) kerja sebelum pelaksanaan pelatihan;7) Pembatalan atau pengunduran jadwal diajukan sekurang-kurangnya 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan Pelatihan Kompetensi PBJ disertai alasan pembatalan. <p>c. LPPBJ mengunggah surat permintaan penyelenggaraan pelatihan untuk mempermudah verifikasi dan mempercepat proses persetujuan. Pusdiklat PBJ akan memproses pengajuan penyelenggaraan</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>d. Dalam hal terjadi gangguan pada portal PPSDM, permohonan Pelatihan PBJ disampaikan secara tertulis melalui email : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>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.</p>
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
6.	Produk Pelayanan	<p>Fasilitas Penyelenggaraan Pelatihan dalam bentuk soft file berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kurikulum dan Materi Pelatihan; b. Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan PBJ; c. Daftar Fasilitator PBJ; d. Pedoman monitoring dan Evaluasi Pelatihan PBJ; e. Pedoman Pelaksanaan Akreditasi LPPBJ; f. Sertifikat Pelatihan dan/atau nomor registrasi sertifikat Pelatihan/sertifikat kelulusan sesuai dengan program pelatihan.
7.	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 Penjenjangan Jabatan Fungsional PBJ Pertama. b. Pengaduan dapat disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1) melalui surat yang ditujukan kepada: <p style="margin-left: 40px;">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> 2) email : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>3) form pengaduan dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau</p> <p>4) Telepon: 021-29912450 ext. 0408, 0434, 0436,dan 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> <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) email : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id;3) form saran dan masukan dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4) Telepon: 021-29912450 ext. 0408, 0434, 0436,dan 0437; dan HP :081191824444.

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>b. 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);</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150);</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 beserta perubahannya tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 314);</p> <p>e. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2012 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa dan Angka Kreditnya (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 67);</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>h. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pembinaan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Teknis (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 544);</p> <p>i. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1372);</p> <p>j. Peraturan LKPP Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 662).</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>a. Komputer/Laptop;</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. 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. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; c. 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); c. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai.

18. Jenis Pelayanan: 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

a. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan Pelatihan	Lembaga Pelatihan PBJ (LPPBJ) yang telah terakreditasi A di Pusdiklat PBJ
2.	a. Persyaratan Peserta Pelatihan Okupasi Pengguna Anggaran/Kuas a Pengguna Anggaran PBJ	a. Telah atau akan diangkat menjadi PA/KPA atau akan membantu PA/KPA dibuktikan dengan Surat Keputusan/Keterangan/Tugas; b. Lulus Sertifikasi tingkat dasar yang dibuktikan dengan Sertifikat Keahlian Tingkat Dasar PBJP, kecuali bagi Pejabat Eselon I dan II dan/atau pemangku jabatan PA/KPA; c. Mendapatkan rekomendasi untuk mengikuti Pelatihan dari unit kerja kepegawaian yang dibuktikan dengan surat rekomendasi; d. Menandatangani pernyataan akan mengikuti tata tertib Pelatihan; e. Berbadan sehat yang dibuktikan dengan Surat Keterangan Sehat dari Dokter.
	b. Persyaratan Peserta Pelatihan Okupasi Pejabat Pembuat Komitmen	a. Lulus Sertifikasi tingkat dasar yang dibuktikan dengan sertifikat Keahlian Tingkat Dasar PBJP; b. Diutamakan akan atau telah menjabat sebagai PPK atau staf PPK yang dibuktikan dengan surat keputusan/tugas/keterangan; c. Mendapatkan rekomendasi untuk mengikuti diklat dari unit kerja kepegawaian yang dibuktikan dengan surat rekomendasi.
	c. Persyaratan Peserta Pelatihan	a. Telah atau akan menjadi Pokja Pemilihan atau akan membantu Pokja Pemilihan yang

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Okupasi Pokja Pemilihan Pengadaan Barang/Jasa	<p>dibuktikan dengan surat keputusan/keterangan/tugas;</p> <p>b. Lulus sertifikasi PBJP Tingkat Dasar yang dibuktikan dengan sertifikat Keahlian Tingkat Dasar PBJP;</p> <p>c. Memiliki surat rekomendasi dari Unit Kerja Kepegawaian untuk mengikuti Pelatihan Okupasi Pokja Pemilihan (surat rekomendasi dilampirkan pada saat pendaftaran);</p> <p>d. Menandatangani pernyataan akan mengikuti tata tertib Pelatihan.</p>
	d. Persyaratan Peserta Pelatihan Okupasi Pejabat Pengadaan	<p>a. Lulus Sertifikasi tingkat dasar yang dibuktikan dengan sertifikat Keahlian Tingkat Dasar PBJP;</p> <p>b. Telah atau akan menjadi PP atau akan membantu PP dibuktikan dengan Surat Keputusan /keterangan /tugas;</p> <p>c. Memiliki surat rekomendasi dari Unit Kerja Kepegawaian untuk mengikuti Diklat Okupasi Pejabat Pengadaan (PP) (surat rekomendasi dilampirkan pada saat pendaftaran).</p>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemberitahuan penyelenggaraan pelatihan; 2) Permohonan fasilitasi fasilitator/narasumber PBJ. <p>b. Tata cara pengajuan dan pembatalan Pelatihan PBJ diatur dalam Pedoman</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Penyelenggaraan Pelatihan Okupasi Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran Pengadaan Barang/Jasa sebagai berikut :</p> <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 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);3) Peserta mendaftar melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);4) Data peserta pelatihan harus dikirimkan ke Pusdiklat PBJ paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sebelum pelaksanaan pelatihan, untuk dilakukan verifikasi;5) Review oleh LKPP paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah data peserta diterima sebelum pelaksanaan pelatihan;6) Penetapan peserta pelatihan oleh LPPBJ minimal 5 (lima) hari kerja;7) Pembatalan atau pengunduran jadwal diajukan sekurang-kurangnya 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan pelatihan disertai alasan pembatalan. <p>c. LPPBJ mengunggah surat permintaan penyelenggaraan pelatihan untuk</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>mempermudah verifikasi dan mempercepat proses persetujuan.</p> <p>d. 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>e. Pusklat PBJ akan memproses pengajuan penyelenggaraan pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>f. Pembatalan atau pengunduran jadwal diajukan sekurang-kurangnya 5 (lima) hari kalender untuk Pelatihan Okupasi, sebelum pelaksanaan pelatihan PBJ disertai alasan pembatalan;</p> <p>g. Peserta pelatihan maksimal didaftarkan pada hari pertama pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>h. Dalam hal terjadi gangguan pada portal PPSDM, permohonan Pelatihan PBJ disampaikan secara tertulis melalui email : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id</p>
4.	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.
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
6.	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>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		e. Sertifikat Pelatihan dan/atau nomor registrasi sertifikat Pelatihan/sertifikat kelulusan sesuai dengan program pelatihan.
7.	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> <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) email : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id; 3) Form pengaduan melalui link https://bit.ly/formpengaduanpusdiklat 4) form konsultasi tatap muka dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau 5) Telepon: 021-29912450 ext. 0408, 0434, 0436,dan 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</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>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 Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B Jakarta Selatan 12940</p> <p>2) email : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id;</p> <p>3) form 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, dan 0437; dan HP :081191824444.</p>

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>b. 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);</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150);</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 beserta perubahannya tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 314);</p> <p>e. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2012 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa dan Angka Kreditnya (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 67);</p> <p>g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>h. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pembinaan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Teknis (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 544);</p> <p>i. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1372);</p> <p>j. Peraturan LKPP Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 662).</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 dan Standar Pelayanan Pusdiklat PBJ; c. SDM yang terampil mengoperasikan komputer dengan Program MS Office 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. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; c. 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); c. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai.

19. Jenis Pelayanan: Pelayanan Akreditasi Lembaga Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ)

a. Proses Penyampaian Layanan (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 email 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; c) Surat Keputusan/Kontrak Kerja sebagai Pengelola Pelatihan atau Pengelola Kelas; dan/atau d) Ijazah jenjang Strata-1 di Bidang Pendidikan; e) Dokumen struktur organisasi. 5) Dokumen Persyaratan Khusus bagi Instansi Pemerintah, meliputi : <ol style="list-style-type: none"> a) Peraturan terkait Organisasi dan Tata Kerja;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>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;</p> <p>c) Khusus bagi Perguruan Tinggi Negeri, wajib menambahkan Surat Keterangan Penunjukan sebagai Pelaksana Pelatihan PBJ dari pimpinan instansi (Rektor);</p> <p>d) Khusus Unit Organisasi TNI/Polri, Surat Pelimpahan Wewenang dari Pimpinan unit kediklatan.</p> <p>6) Dokumen Persyaratan Khusus bagi Lembaga Swasta/Non Pemerintah meliputi :</p> <p>a) Surat Izin Operasional yang dikeluarkan oleh instansi terkait;</p> <p>b) Surat Keterangan Domisili yang dikeluarkan oleh instansi terkait;</p> <p>c) Akte Notaris Pendirian Lembaga;</p> <p>d) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);</p> <p>e) Laporan Perpajakan (SPT);</p> <p>f) Khusus bagi Perguruan Tinggi Swasta, wajib menambahkan Surat Keterangan Penunjukan sebagai Pelaksana Pelatihan PBJ dari pimpinan instansi (Rektor).</p> <p>b. Akreditasi LPPBJ</p> <p>1) Telah memiliki status sebagai LPPBJ Terdaftar;</p> <p>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</p> <p>3) Memiliki tenaga kediklatan baik fasilitator maupun tenaga kediklatan lainnya, yang meliputi Pengelola Pelatihan, Pengelola</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Kelas, Pengelola Sistem Informasi dan Analisis Kediklatan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<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 email yang didaftarkan; 3) Admin Layanan Pendaftaran LPPBJ memeriksa data isian dan kelengkapan dokumen persyaratan yang disampaikan 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; 4) Admin Layanan Pendaftaran LPPBJ menyampaikan Surat Penetapan Pendaftaran LPPBJ yang ditandatangani oleh Kepala Pusdiklat PBJ bagi calon LPPBJ yang telah disetujui; 5) LPPBJ yang telah terdaftar harus melaksanakan pelatihan PBJ minimal 2 (dua) kali selama 1 (satu) tahun sejak ditetapkan. <p>b. Akreditasi LPPBJ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengajuan Permohonan <ol style="list-style-type: none"> a) LPPBJ mengajukan permohonan akreditasi;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<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> <p>3) <i>Visitasi</i></p> <p>a) <i>Visitasi</i> 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) <i>Penetapan Hasil dan Penerbitan Sertifikat</i></p> <p>a) <i>Penetapan Hasil Akreditasi LPPBJ</i> 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) <i>Surveilen</i></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>

NO.	KOMPONEN	URAIAN																								
		<p>b. Akreditasi LPPBJ</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="735 301 815 393">No</th> <th data-bbox="815 301 1161 393">Prosedur</th> <th data-bbox="1161 301 1461 393">Jangka Waktu</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="735 393 815 550">1.</td> <td data-bbox="815 393 1161 550">Menerima surat permohonan akreditasi</td> <td data-bbox="1161 393 1461 550">-</td> </tr> <tr> <td data-bbox="735 550 815 792">2.</td> <td data-bbox="815 550 1161 792">Pengiriman surat jawaban permohonan dan instrument akreditasi</td> <td data-bbox="1161 550 1461 792">Paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah surat diterima</td> </tr> <tr> <td data-bbox="735 792 815 1034">3.</td> <td data-bbox="815 792 1161 1034">Pengisian dan pengiriman kembali instrument akreditasi oleh LPPBJ</td> <td data-bbox="1161 792 1461 1034">-</td> </tr> <tr> <td data-bbox="735 1034 815 1330">4.</td> <td data-bbox="815 1034 1161 1330"><i>Desk Assessment</i></td> <td data-bbox="1161 1034 1461 1330">Dilakukan paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah instrument akreditasi yang telah diisi diterima</td> </tr> <tr> <td data-bbox="735 1330 815 1627">5.</td> <td data-bbox="815 1330 1161 1627">Pelaksanaan Visitasi</td> <td data-bbox="1161 1330 1461 1627">2 (dua) hari kerja pada jadwal pelaksanaan Pelatihan setelah berkas dinyatakan lengkap</td> </tr> <tr> <td data-bbox="735 1627 815 1824">6.</td> <td data-bbox="815 1627 1161 1824">Rapat Pleno</td> <td data-bbox="1161 1627 1461 1824">Setiap bulan April, Agustus dan Desember setiap tahunnya</td> </tr> <tr> <td data-bbox="735 1824 815 2021">7.</td> <td data-bbox="815 1824 1161 2021">Keputusan Penetapan SK Akreditasi dan Sertifikat</td> <td data-bbox="1161 1824 1461 2021">Setiap bulan April, Agustus dan Desember setiap tahunnya</td> </tr> </tbody> </table>	No	Prosedur	Jangka Waktu	1.	Menerima surat permohonan akreditasi	-	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
No	Prosedur	Jangka Waktu																								
1.	Menerima surat permohonan akreditasi	-																								
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); b. Asesor Akreditasi; c. SK Terdaftar/Terakreditasi;																								

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		d. Sertifikat Akreditasi.
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 email : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id;</p> <p>c. Form pengaduan dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP; atau form 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;</p> <p>d. Penyampaian pengaduan disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan;</p> <p>e. Pusdiklat PBJ akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja);</p> <p>f. Pusdiklat PBJ akan melakukan penelaahan dan apabila terdapat indikasi kebenaran maka selanjutnya menindaklanjuti pengaduan tersebut kepada Komite Penjaminan Mutu Pelatihan;</p> <p>g. Apabila diperlukan, Komite Penjaminan Mutu Pelatihan dapat meminta klarifikasi atas pengaduan;</p> <p>h. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada:</p> <p style="text-align: center;">Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusdiklat PBJ) Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p style="text-align: center;">Pemerintah (LKPP) Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B Jakarta Selatan 12940</p> <p>i. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui Email : 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 https://ppsdm.lkpp.go.id/; Email : 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>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>b. 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);</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150);</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>d. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>e. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 Tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah beserta perubahannya;</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor. 4 tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>h. Peraturan LKPP Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 662);</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. Printer;</p> <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 Pusklat 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</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 2 (dua) orang.
6.	Jaminan pelayanan	a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; c. 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); c. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai.

20. Jenis Pelayanan: Pelayanan Ujian Sertifikasi Tingkat Dasar
Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Sertifikasi Dasar)

a. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pihak yang bertindak sebagai Pelaksana Ujian Sertifikasi 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 sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu (SMM) Sertifikasi Dasar, diantaranya: <ol style="list-style-type: none"> a. Berpendidikan paling rendah Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) atau sederajat; b. Telah mengikuti pelatihan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah atau memiliki pengalaman di bidang Pengadaan Barang/Jasa dalam 2 (dua) tahun terakhir yang dibuktikan dengan portofolio; c. Tidak pernah mengikuti ujian dalam 10 (sepuluh) hari kerja dari tanggal pelaksanaan ujian sebelumnya; d. Tidak memiliki sertifikat.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan oleh Peserta Ujian Sertifikasi Dasar PBJ Pelaksanaan di laboratorium komputer LKPP maupun provinsi/kota/kabupaten di Indonesia <ol style="list-style-type: none"> a. Membuka portal PPSDM ppsdm.lkpp.go.id untuk melakukan pendaftaran; b. Membuat akun di portal PPSDM dengan mengklik “Daftar” dan memilih Pendaftaran Peserta; c. 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; d. Memilih hari/tempat pelaksanaan ujian yang masih memiliki kuota peserta; e. Mengunggah dokumen persyaratan ujian;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>f. Menunggu verifikasi persetujuan sebagai peserta dari Pelaksana Ujian (LKPP/LPPBJ);</p> <p>g. Jika sudah terverifikasi, peserta hadir di lokasi ujian 1 (satu) jam sebelum ujian dimulai;</p> <p>h. Mengikuti pelaksanaan ujian;</p> <p>i. Menerima sertifikat jika dinyatakan lulus.</p>
3.	Jangka Waktu	<p>1. Pendaftaran paling lambat dilakukan 3 (tiga) hari kerja sebelum pelaksanaan ujian;</p> <p>2. Pelaksanaan ujian berlangsung selama 1 (satu) hari;</p> <p>3. Penerimaan sertifikat:</p> <p>a. 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.</p> <p>b. Untuk pelaksanaan ujian di LPPBJ/Pelaksana Ujian tanpa fasilitas cetak sertifikat <i>onsite</i>, sertifikat dikirimkan 15 (lima belas) hari kerja setelah pelaksanaan ujian kepada Pelaksana Ujian.</p>
4.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya.
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>)/ email/ surat/ datang langsung ke kantor LKPP;</p> <p>2. Penanganan pengaduan/ saran/ masukan pelanggan dapat ditujukan ke bagian Sertifikasi Dasar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 021-29935577 ext 4 atau 144 ext 4 • 081219403360 • 081388398181 <p>3. Penanganan pengaduan/ saran/ masukan pelanggan dapat melalui Email: sertifikasi@lkpp.go.id</p> <p>4. 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</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>b. 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);</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 sebagaimana diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden No 106 Tahun 2007 Tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 314);</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 33);</p> <p>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2012 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa dan Angka Kreditnya (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 67);</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		h. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 6 Tahun 2019 tentang Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Ruang khusus ujian, LCD projector, 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> <p>1.1 Memiliki integritas, mampu berkoordinasi dan komunikasi dengan efektif;</p> <p>1.2 Mempunyai keterampilan memfasilitasi persiapan dan pelaksanaan ujian Sertifikasi Tingkat Dasar Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>1.3 Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer dengan program MS Office seperti MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access dan MS Outlook.</p> <p>2. Pengawas Ujian Sertifikasi Dasar Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</p> <p>2.1 Memiliki integritas, mampu berkoordinasi dan komunikasi dengan efektif;</p> <p>2.2 Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer dengan program MS Office seperti MS Word, MS Excel, MS Power Point, MSD Access, MS Outlook;</p> <p>2.3 Memiliki kemampuan mengoperasikan pengaturan jaringan (LAN), mengkoneksikan komputer <i>client</i> terhadap server, mengelola <i>troubleshooting</i>;</p> <p>2.4 Memiliki kemampuan melakukan presentasi;</p> <p>2.5 Memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang pelaksanaan Sertifikasi Dasar PBJP;</p> <p>2.6 Memiliki kemampuan untuk mengawasi pelaksanaan ujian Sertifikasi Dasar PBJP.</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 (delapan) orang</p> <p>2. Pengawas: 244 (dua ratus empat puluh empat) orang.</p>
6.	Jaminan Pelayanan	a. Kode etik dan pakta integritas pegawai;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; c. Maklumat pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Peraturan pengelolaan informasi publik di LKPP; b. Sistem Informasi Manajemen Sertifikasi PBJ; c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Audit Internal dan Audit Eksternal; b. Indeks Kepuasan Masyarakat; c. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai; d. Monitoring Evaluasi pelaksanaan ujian sertifikasi keahlian PBJP.

21. Jenis Pelayanan: Pelayanan Ujian Sertifikasi Kompetensi Pengadaan Barang/Jasa

a. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pelayanan Sertifikasi Kompetensi PBJ terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.1 Sertifikasi Kompetensi PPBJ Pertama 1.2 Sertifikasi Kompetensi PPBJ Muda 1.3 Sertifikasi Kompetensi PPBJ Madya 1.4 Sertifikasi Kompetensi PPK PBJ 1.5 Sertifikasi Kompetensi Pokja Pemilihan 1.6 Sertifikasi Kompetensi Pejabat Pengadaan <p>2. Persyaratan peserta sertifikasi sesuai dengan Skema Kompetensi Sertifikasi yang diujikan, yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1 Skema Sertifikasi Kompetensi PPBJ Pertama <ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki Keputusan Pengangkatan sebagai Pejabat Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Pertama atau Muda atau Madya; b. Pengalaman di bidang pengadaan yang dibuktikan dengan portofolio terkait pekerjaan Unit Kompetensi Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Pertama dan/atau memiliki Sertifikat Pelatihan Kompetensi Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Pertama. <ul style="list-style-type: none"> 2.1.1 Khusus untuk calon Pengelola Pengadaan Barang/Jasa harus memiliki: <ul style="list-style-type: none"> a. Ijazah paling rendah Sarjana Strata Satu (S1)/Diploma IV (D4); b. Sertifikat Dasar Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; c. Pengalaman/aktif di bidang pengadaan yang dibuktikan dengan portofolio terkait pekerjaan Unit Kompetensi Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Pertama atau memiliki Sertifikat Pelatihan Kompetensi Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Pertama. 2.2 Skema Sertifikasi Kompetensi PPBJ Muda <ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki Keputusan Pengangkatan sebagai Pejabat Fungsional

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Pertama atau Muda atau Madya;</p> <p>b. Pengalaman di bidang pengadaan yang dibuktikan dengan portofolio terkait pekerjaan Unit Kompetensi PPBJ Muda dan/atau memiliki Sertifikat Pelatihan Kompetensi Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Muda.</p> <p>2.3 Skema Sertifikasi Kompetensi PPBJ Madya</p> <p>a. Memiliki Keputusan Pengangkatan sebagai Pejabat Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Muda atau Madya;</p> <p>b. Pengalaman di bidang pengadaan yang dibuktikan dengan portofolio terkait pekerjaan Unit Kompetensi PPBJ Madya dan/atau memiliki Sertifikat Pelatihan Kompetensi Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Madya.</p> <p>2.4 Skema Sertifikasi Kompetensi PPK</p> <p>a. Memiliki Sertifikat Dasar Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>b. Pengalaman di bidang pengadaan yang dibuktikan dengan portofolio terkait pekerjaan Unit Kompetensi sebagai PPK dan/atau memiliki Sertifikat Pelatihan Kompetensi sebagai PPK.</p> <p>2.5 Skema Sertifikasi Kompetensi Pokja Pemilihan</p> <p>a. Memiliki Sertifikat Dasar Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>b. Pengalaman di bidang pengadaan yang dibuktikan dengan portofolio terkait pekerjaan Unit Kompetensi sebagai Pokja Pemilihan dan/atau memiliki Sertifikat Pelatihan Kompetensi sebagai Pokja Pemilihan.</p> <p>2.6 Skema Sertifikasi Kompetensi Pejabat Pengadaan</p> <p>a. Memiliki Sertifikat Dasar Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>b. Pengalaman di bidang pengadaan yang dibuktikan dengan portofolio terkait pekerjaan Unit Kompetensi sebagai Pejabat Pengadaan dan/atau memiliki Sertifikat</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Pelatihan Kompetensi sebagai Pejabat Pengadaan.
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	<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 email: <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.
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	1. Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/ email/ surat/ datang langsung ke kantor LKPP;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2. Penanganan pengaduan/ saran/ masukan pelanggan dapat ditunjukkan ke bagian Sertifikasi Kompetensi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 021-29935577 ext 4 atau 144 ext 4 • 081219403360 • 081388398181 <p>3. Penanganan pengaduan/ saran/ masukan pelanggan dapat melalui Email: sertifikasi@lkpp.go.id</p> <p>4. Penanganan pengaduan/ saran/ masukan pelanggan dapat melalui Surat:</p> <p style="text-align: center;">Deputi Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Cq. Direktur Sertifikasi Profesi 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	<p>a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>b. 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);</p> <p>c. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 sebagaimana diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden No 106 Tahun 2007 Tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 314);</p> <p>d. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 33);</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2012 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa dan Angka Kreditnya (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 67);</p> <p>f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>g. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>h. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 12 Tahun 2015 tentang Pengembangan Kompetensi Pejabat Pengelola Pengadaan Barang/Jasa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1299);</p> <p>i. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 6 Tahun 2019 tentang Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>j. Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor: 1/BNSP/III/2014 Tentang Pedoman Penilaian Kesesuaian – Persyaratan Umum Lembaga Sertifikasi Profesi;</p> <p>k. Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor: 4/BNSP/VII/2014 Tentang Pedoman Pengembangan dan Pemeliharaan Skema Sertifikasi Profesi;</p> <p>l. Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi Nomor: 5/BNSP/VII/2014 Tentang Pedoman Persyaratan Umum Tempat Uji Kompetensi.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	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> .
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas Administrasi di Seksi Tata Kelola Sertifikasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		1.1 Mempunyai keterampilan memfasilitasi persiapan dan pelaksanaan uji kompetensi; 1.2 Memiliki keterampilan mengkoordinir serta menyiapkan sarana dan prasarana uji kompetensi termasuk fasilitasi proses uji kompetensi; 1.3 Memiliki keterampilan mengoperasikan pengaturan jaringan (LAN), mengkoneksikan komputer <i>client</i> terhadap server, mengelola <i>troubleshooting</i> . 2 Asesor Kompetensi 2.1 Memiliki integritas; 2.2 Memiliki kemampuan berkoordinasi dan komunikasi dengan efektif; 2.3 Memiliki Sertifikat Asesor Kompetensi dari BNSP; 2.4 Memiliki kompetensi di bidang PBJ; 2.5 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	Pelayanan Ujian Sertifikasi Keahlian Berbasis Kompetensi 1. Staf Administrasi: paling sedikit 8 (delapan) orang 2. Asesor Kompetensi: 123 (seratus dua puluh tiga) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; c. Lisensi BNSP kepada LSP LKPP sebagai LSP pihak II; d. 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; c. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai; d. Monitoring Evaluasi pelaksanaan ujian sertifikasi keahlian PBJP.

22. Jenis Pelayanan: 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
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pelayanan diberikan dalam bentuk surat jawaban secara tertulis Pelaksana menggunakan SOP Pelayanan Advokasi Melalui Media Surat Prosedur pelaksanaan layanan adalah sebagai berikut: a. Penerima layanan menyampaikan surat resmi kepada Kepala LKPP / Deputi Bidang Hukum dan Penyelesaian Sanggah / Direktur Advokasi Dan penyelesaian sanggah wilayah I / Direktur Advokasi Dan penyelesaian sanggah wilayah II / Direktur Penanganan Permasalahan Hukum; b. Surat jawaban disampaikan kepada penerima layanan.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 10 (sepuluh) 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	Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui: 4. Penanganan pegaduan, keberatan, saran dan masukan melalui telepon: a. Direktorat Advokasi dan Penyelesaian Sanggah Wilayah I: (021) 29912450 ext 0305 atau 0327

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Direktorat Advokasi dan Penyelesaian Sanggah Wilayah II: (021) 29912450 ext 0336</p> <p>c. Direktorat Penanganan Permasalahan Hukum: (021) 29912450 ext. 03442 atau 0344</p> <p>5. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui email:</p> <p>a. Direktorat Advokasi dan Penyelesaian Sanggah Wilayah I: dit.apswilayah1@lkpp.go.id</p> <p>b. Direktorat Advokasi dan Penyelesaian Sanggah Wilayah II: dit.apswilayah2@lkpp.go.id</p> <p>c. Direktorat Penanganan Permasalahan Hukum: helpdesk.pph@lkpp.go.id</p> <p>6. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui surat kepada:</p> <p style="text-align: center;">Deputi Bidang Hukum dan Penyelesaian Sanggah</p> <p style="text-align: center;">Cq. Direktur Advokasi dan Penyelesaian Sanggah Wilayah I/ Direktur Advokasi dan Penyelesaian Sanggah Wilayah II/ Direktur Penanganan Permasalahan Hukum</p> <p style="text-align: center;">Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</p> <p style="text-align: center;">Kompleks Rasuna Epicentrum</p> <p style="text-align: center;">Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B</p> <p style="text-align: center;">Jakarta Selatan 12940</p>

b. Proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 sebagaimana diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden No 106 Tahun 2007 Tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		b. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Laptop/PC/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 computer dengan program : MS Office.
4.	Pengawasan internal	a. Atasan langsung pelaksana b. APIP/Inspektorat
5.	Jumlah pelaksana	1 – 5 orang
6.	Jaminan pelayanan	Pakta Integritas.
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

23. Jenis Pelayanan: 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 : <ol style="list-style-type: none"> a. Memiliki alamat e-mail; b. Memiliki tanda pengenal (KTP/SIM/Kartu Pegawai/Paspor); c. Memiliki nomor telepon; dan d. Mengisi formulir konsultasi.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pelaksana menggunakan SOP Pelayanan Advokasi Melalui Tatap Muka Prosedur pelaksanaan layanan adalah sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Penerima layanan melakukan pendaftaran b. Penerima layanan mengisi formulir c. Penerima layanan menunggu layanan d. Penerima layanan dilayani oleh pihak pelaksana
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 1 (satu) jam atau sesuai tingkat konsultasi yang diberikan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Jawaban Konsultasi berupa Saran/Pendapat/Rekomendasi dan atau Tidakkan Koreksi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui: 7. Penanganan pegaduan, keberatan, saran dan masukan melalui telepon: <ol style="list-style-type: none"> a. Direktorat Advokasi dan Penyelesaian Sanggah Wilayah I: (021) 29912450 ext 0305 atau 0327 b. Direktorat Advokasi dan Penyelesaian Sanggah Wilayah II: (021) 29912450 ext 0336

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>c. Direktorat Penanganan Permasalahan Hukum: (021) 29912450 ext. 03442 atau 0344</p> <p>8. Penanganan pegaduan, keberatan, saran dan masukan melalui email:</p> <p>a. Direktorat Advokasi dan Penyelesaian Sanggah Wilayah I: dit.apswilayah1@lkpp.go.id</p> <p>b. Direktorat Advokasi dan Penyelesaian Sanggah Wilayah II: dit.apswilayah2@lkpp.go.id</p> <p>c. Direktorat Penanganan Permasalahan Hukum: helpdesk.pph@lkpp.go.id</p> <p>9. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui surat kepada:</p> <p style="text-align: center;">Deputi Bidang Hukum dan Penyelesaian Sanggah</p> <p style="text-align: center;">Cq. Direktur Advokasi dan Penyelesaian Sanggah Wilayah I/ Direktur Advokasi dan Penyelesaian Sanggah Wilayah II/ Direktur Penanganan Permasalahan Hukum</p> <p style="text-align: center;">Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</p> <p style="text-align: center;">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	<p>a. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 sebagaimana diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden No 106 Tahun 2007 Tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>b. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tunggu b. Ruang konsultasi c. Meja kursi d. Laptop/PC/Komputer
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 computer dengan program : MS Office.
4.	Pengawasan internal	a. Atasan langsung pelaksana b. APIP/Inspektorat
5.	Jumlah pelaksana	1 – 5 orang
6.	Jaminan pelayanan	Pakta Integritas.
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

24. Jenis Pelayanan: 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>Pelayanan dilakukan secara online.</p> <p>Pelaksana menggunakan SOP Pelayanan Advokasi Melalui Portal PBJP (http://konsultasi.lkpp.go.id)</p> <p>Prosedur pelaksanaan layanan adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Penerima layanan melakukan pendaftaran; b. Penerima layanan menyampaikan materi konsultasi; dan c. Penerima layanan dilayani oleh pihak pelaksana.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 3 (tiga) hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Jawaban Konsultasi melalui website berupa Saran, Pendapat, Rekomendasi, dan Tidakan Koreksi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan pegaduan, keberatan, saran dan masukan melalui telepon: <ol style="list-style-type: none"> a. Direktorat Advokasi dan Penyelesaian Sanggah Wilayah I: (021) 29912450 ext 0305 atau 0327 b. Direktorat Advokasi dan Penyelesaian Sanggah Wilayah II: (021) 29912450 ext 0336 c. Direktorat Penanganan Permasalahan Hukum: (021) 29912450 ext. 03442 atau 0344 2. Penanganan pegaduan, keberatan, saran dan masukan melalui email:

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>a. Direktorat Advokasi dan Penyelesaian Sanggah Wilayah I: dit.apswilayah1@lkpp.go.id</p> <p>b. Direktorat Advokasi dan Penyelesaian Sanggah Wilayah II: dit.apswilayah2@lkpp.go.id</p> <p>c. Direktorat Penanganan Permasalahan Hukum: helpdesk.pph@lkpp.go.id</p> <p>3. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui surat kepada:</p> <p style="text-align: center;">Deputi Bidang Hukum dan Penyelesaian Sanggah</p> <p style="text-align: center;">Cq. Direktur Advokasi dan Penyelesaian Sanggah Wilayah I/ Direktur Advokasi dan Penyelesaian Sanggah Wilayah II/ Direktur Penanganan Permasalahan Hukum</p> <p style="text-align: center;">Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</p> <p style="text-align: center;">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	<p>a. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 sebagaimana diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden No 106 Tahun 2007 Tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>b. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p>

		d. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Laptop/PC/Komputer 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 computer dengan program : MS Office.
4.	Pengawasan internal	a. Atasan langsung pelaksana b. APIP/Inspektorat
5.	Jumlah pelaksana	1 – 5 orang
6.	Jaminan pelayanan	Pakta Integritas.
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

25. Jenis Pelayanan: Pelayanan Pemberian Keterangan Ahli

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Memiliki akun (http://lokal.lkpp.go.id); b. Melampirkan surat permohonan keterangan ahli. c. Permohonan dapat diajukan oleh: <ol style="list-style-type: none"> 1) Aparat Penegak Hukum atau Majelis Hakim yang menangani kasus (Pidana); 2) Aparat Penegak Hukum, Majelis Hakim yang menangani kasus atau Instansi yang bersangkutan (Perdata); 3) Komisi Pengawas Persaingan Usaha (Persaingan Usaha); dan 4) Ombudsman Republik Indonesia (Maladministrasi)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pelayanan dilakukan secara online. Pelaksana menggunakan SOP Permohonan Keterangan Ahli (http://lokal.lkpp.go.id) Prosedur pelaksanaan layanan adalah sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. Penerima layanan melakukan pendaftaran; b. Penerima layanan menyampaikan surat permohonan; c. Penerima layanan dilayani oleh pihak pelaksana; d. Mengisi formulir kronologi; dan e. Mengisi <i>contact person</i>.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 14 (empat belas) hari kerja
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ahli yang ditugaskan, dibebankan kepada LKPP (Tidak ada biaya/Gratis); 2. Ahli yang ditugaskan, dibebankan kepada Pemohon (Honorarium Ahli, Transportasi dan Akomodasi); 3. Ahli yang ditugaskan, beban biaya <i>cost sharing</i> LKPP hanya menanggung biaya Transportasi dan Akomodasi.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pembiayaan terhadap Ahli yang ditugaskan disesuaikan dengan Anggaran LKPP dan Anggaran Pemohon.
5.	Produk pelayanan	1.Keterangan Ahli dalam gelar kasus/perkara; 2.Keterangan Ahli dalam bentuk Berita Acara Pemeriksaan (BAP); 3.Keterangan Ahli dalam Persidangan.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui: 1. Penanganan pegaduan, keberatan, saran dan masukan melalui telepon: (021) 29912450 ext. 0346, 0347, 0348, 0349 2. Penanganan pegaduan, keberatan, saran dan masukan melalui email: Layanan Otomasi Keterangan Ahli LKPP (LOKAL) pada <i>website</i> (http://lokal.lkpp.go.id) atau email ke (keterangan.ahli@lkpp.go.id). 3. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui surat kepada: Deputi Bidang Hukum dan Penyelesaian Sanggah Cq. Direktorat 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	a. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 sebagaimana diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden No 106 Tahun 2007 Tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; d. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Laptop/PC/Komputer, Printer, Mesin Fotocopy, Mesin Penghancur Kertas, <i>Scanner</i> , <i>External Hardisk</i> ; b. Pesawat Telepon / Mesin Fax; c. Jaringan internet; d. Meja kursi.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pemberi Keterangan Ahli : a. Memiliki integritas; b. Mampu berkomunikasi efektif; c. Terampil mengoperasikan computer dengan program : MS Office. d. Sesuai dengan kriteria seleksi Pemberi Keterangan Ahli (administrasi, psikotes, kompetensi barang / jasa dan acara persidangan / <i>mootcourt</i>) 2. Pendamping Ahli : a. Memiliki integritas; b. Memiliki pengetahuan dalam bidang pengadaan barang/jasa pemerintah.
4.	Pengawasan internal	a. BPK b. APIP/Inspektorat c. Atasan langsung
5.	Jumlah pelaksana	Per pelayanan 1 (satu) orang pemberi keterangan ahli 1 (satu) orang pendamping ahli
6.	Jaminan pelayanan	Pakta Integritas.

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	Membentuk tim komite keterangan ahli : <ol style="list-style-type: none">1. Deputi IV (Ketua)2. Sestama (Anggota)3. Deputi I (Anggota)4. Deputi II (Anggota)5. Deputi III (Anggota)6. Direktur Penanganan Permasalahan Hukum (Sekretaris) Tim komite tersebut bertugas melakukan pemeriksaan terhadap ahli yang terindikasi melanggar Pakta Integritas dan merekomendasikan tindak lanjut pemeriksaan

KEPALA LEMBAGA KEBIJAKAN
PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH,

ttd

RONI DWI SUSANTO