



LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH

KEPUTUSAN
KEPALA LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 234 TAHUN 2024

TENTANG
STANDAR PELAYANAN
DI LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH

KEPALA LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH,

Menimbang : a. bahwa guna melaksanakan amanat dalam ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 22 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, maka Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, diperlukan penyempurnaan terhadap Standar Pelayanan di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa

Pemerintah tentang Standar Pelayanan di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 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 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 144);
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 5. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 112);

MEMUTUSKAN:

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

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Setiap Unit Organisasi di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya wajib mengacu pada Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU.
- KETIGA : Pimpinan Unit Organisasi di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah melakukan pengawasan atas penerapan Standar Pelayanan di unit organisasinya.
- KEEMPAT : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 26 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 08 Agustus 2024
KEPALA LEMBAGA KEBIJAKAN
PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik

HENDRAR PRIHADI

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA LEMBAGA
KEBIJAKAN PENGADAAN
BARANG/ JASA PEMERINTAH
TENTANG STANDAR
PELAYANAN DI LEMBAGA
KEBIJAKAN PENGADAAN
BARANG/JASA PEMERINTAH
NOMOR : 234 TAHUN 2024
TANGGAL : 08 AGUSTUS 2024

MAKLUMAT PELAYANAN

Kami siap memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan, dan bersungguh-sungguh akan memberikan prioritas layanan terhadap kelompok rentan (Lansia, Penyandang Disabilitas, Wanita Hamil dan Menyusui serta Anak). Apabila kami tidak memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang ditetapkan, kami siap menerima sanksi sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.

VISI DAN MISI

Visi: Mewujudkan Pelayanan Publik di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang Profesional dan Akuntabel.

Misi: 1. Menyediakan Pelayanan Publik di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang akurat dan informatif.
2. Menyediakan sistem dan sarana-prasarana yang mempermudah Pelayanan Publik di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
3. Menciptakan inovasi pelayanan yang berkelanjutan dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

MOTO PELAYANAN

MANTAAP

Melayani dengan Amanah Nyaman Transparan Akuntabel Antusias dan Profesional

JENIS PELAYANAN

NO.	PELAYANAN PUBLIK	BENTUK LAYANAN
1	Pelayanan Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PID) melalui <i>website</i>	PID
2	Pelayanan Penafsiran Peraturan Perundang-Undangan di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	Konsultasi dan Pendampingan
3	Pelayanan Konsultasi Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa, Monitoring Evaluasi Pengadaan dan Sanksi Daftar Hitam	
4	Pelayanan Konsultasi Katalog Elektronik dan Toko Daring	
5	Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Pengadaan	
6	Pelayanan Pemberian Keterangan Ahli Pengadaan Barang/Jasa (PKA PBJ)	
7	Pelayanan Penyelesaian Sengketa Kontrak Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah	
8	Pelayanan Pemberian Pendapat Penyusunan Kebijakan Pengadaan untuk Badan Layanan Umum/Badan Layanan Umum Daerah, Badan Usaha dan Badan Hukum Publik dengan Sumber Pendanaan Khusus, dan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam Penyusunan Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa di Desa dan Kerjasama Pemerintah dan Badan Usaha	
9	Pelayanan Pendampingan Penyusunan Kebijakan Pengadaan untuk Badan Layanan Umum/Badan Layanan Umum Daerah, Badan Usaha dan Badan Hukum Publik dengan Sumber Pendanaan Khusus, dan Pemerintah Kabupaten/Kota	

NO.	PELAYANAN PUBLIK	BENTUK LAYANAN
	dalam Penyusunan Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa di Desa	
10	Pelayanan Pendampingan Pelaksanaan Proyek Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha	
11	Pelayanan Diseminasi Peraturan Perundang-Undangan di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara Luring/Tatap Muka dan Daring	Diseminasi/Sosialisasi /Pelatihan
12	Pelayanan Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (PBJP)	
13	Pelayanan Sosialisasi/Bimbingan Teknis Rencana Umum Pengadaan, Monitoring Evaluasi Pengadaan, dan Sanksi Daftar Hitam	
14	Pelayanan Permohonan Sosialisasi/Bimbingan Teknis Mengenai Katalog Elektronik dan Toko Daring	
15	Pelayanan Permohonan Sosialisasi/Bimbingan Teknis/Pelatihan mengenai Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE)	
16	Pelayanan Bimbingan Teknis LPSE SPSE dan Bimbingan Teknis LPSE <i>Admin System</i> di LKPP	
17	Pelayanan Bimbingan Teknis Standarisasi LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik) di LKPP	
18	Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Teknis	
19	Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Fungsional	

NO.	PELAYANAN PUBLIK	BENTUK LAYANAN
20	Pelayanan Dukungan Penggunaan SPSE melalui LPSE <i>Support</i> , Konsultasi Tatap Muka dan <i>Call center</i>	Dukungan Aplikasi Pengadaan
21	Pelayanan Penilaian Angka Kredit Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa oleh Tim Penilai Pusat LKPP	Pengembangan Profesi dan Kelembagaan PBJ
22	Pelayanan Verifikasi Penilaian Mandiri Pengukuran Tingkat Kematangan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa	
23	Pelayanan Permohonan Pembinaan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa	
24	Pelayanan Akreditasi Lembaga Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ)	Akreditasi dan Sertifikasi
25	Pelayanan Sertifikasi Kompetensi Pengadaan Barang/Jasa	

STANDAR PELAYANAN
DI LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH

PID

1. Pelayanan Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PID) melalui *Website*

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Mengisi formulir permohonan informasi publik melalui aplikasi ppid.lkpp.go.id dengan melampirkan identitas (KTP/Surat Kuasa/Akta Pendirian).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Prosedur Pelayanan PID melalui <i>Website</i>, antara lain: 1. <i>Daftar/Register</i> Pemohon informasi melakukan proses pendaftaran secara <i>online</i> melalui <i>website</i> ppid.lkpp.go.id. Semua data harus terisi dengan sesuai. Selanjutnya pemohon informasi akan menerima tautan aktivasi yang dikirimkan ke surel yang telah didaftarkan; 2. <i>Login/Masuk</i> Setelah pemohon menerima surel aktivasi, pemohon dapat langsung <i>login</i> kedalam sistem ppid.lkpp.go.id; 3. <i>Membuat Permohonan</i> Ketika sudah <i>login</i>, pemohon dapat langsung membuat pengajuan permohonan informasi publik; 4. <i>Monitoring Permohonan</i>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Jika pengajuan permohonan informasi publik telah selesai dibuat, pemohon akan menerima bukti pengajuan yang telah diajukan. Baik melalui sistem maupun surel; 5. Jawaban Permohonan Pemohon menerima informasi publik yang diajukan melalui sistem dan surel. SOP pelaksanaan pelayanan dapat diakses melalui tautan berikut: https://rb.lkpp.go.id/sop-pelaksanaan-standar-pelayanan/
3.	Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja + 7 (tujuh) hari kerja perpanjangan. Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5.	Produk pelayanan	Informasi Publik yang dimiliki Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan	Respon terhadap pengaduan akan diproses selama 3 (tiga) hari kerja. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui: 1. Telepon: 021 29912450 ext. 0944/0945 2. Email: humas@lkpp.go.id / ppid@lkpp.go.id 3. Surat ditujukan kepada: Kepala Biro Hubungan Masyarakat, Sistem Informasi dan Umum selaku PPID LKPP

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Gedung LKPP Jln. Epicentrum Tengah Lot 11B Setiabudi - Jakarta Selatan 12940 SOP penanganan pengaduan dapat diakses melalui tautan: https://rb.lkpp.go.id/sop-pengaduan-standar-pelayanan/

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; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 5. Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 7. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 8. Peraturan Komisi Informasi nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik; 9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik; 10. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik; 11. Keputusan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 134 tahun 2011 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Keputusan Kepala LKPP Nomor 136 tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Keputusan Kepala LKPP Nomor 134 tahun 2011 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Peraturan Perundang-undangan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, kertas, <i>internet</i> , telepon, PC/ <i>laptop</i> , ATK.

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Informasi Publik Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; b. Mampu mengoperasikan komputer dengan Program <i>MS Office</i> dan <i>internet</i> ; c. Memiliki sertifikat keahlian Pengadaan Barang/Jasa.
4.	Pengawasan Internal	a. Atasan langsung; dan b. APIP/Inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	Tim dari LKPP terdiri dari 2-3 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	Monitoring evaluasi pelaksanaan keterbukaan informasi publik Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP dan Audit Inspektorat.

KONSULTASI DAN PENDAMPINGAN

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

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat permohonan dari Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah tentang permintaan penafsiran peraturan perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah menyampaikan surat permohonan penafsiran peraturan perundang-undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. 2. Deputi Bidang Pengembangan Strategi dan Kebijakan menerima, menelaah permohonan, memberikan arahan dan disposisi kepada Direktur Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum. 3. Direktur Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum menerima, mempelajari surat permohonan sesuai disposisi Deputi Bidang Pengembangan Strategi dan Kebijakan. 4. Koordinator, Subkoordinator dan Staf memproses lebih lanjut dan menjawab permintaan penafsiran peraturan perundang-undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. 5. Direktur Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum menyetujui substansi dalam Surat Jawaban Penafsiran. 6. Sekretaris Direktorat Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum mencatat dan mendata secara elektronik dalam berkas kearsipan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		7. Pelaku Pengadaan mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan. 8. Pada saat Pandemi Covid 19, layanan penafsiran tetap berjalan sebagaimana mestinya. SOP pelaksanaan pelayanan dapat diakses melalui tautan berikut: https://rb.lkpp.go.id/sop-pelaksanaan-standar-pelayanan/
3.	Jangka waktu penyelesaian	Total jangka waktu pelayanan permohonan penafsiran peraturan perundang-undangan dibidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah adalah 10 (sepuluh) hari kerja, dengan rincian: a. Persiapan pelaksanaan penafsiran = 3 (tiga) hari kerja; b. Pelaksanaan penafsiran = 4 (empat) hari kerja; dan c. Pengiriman hasil pelaksanaan kegiatan penafsiran = 3 (tiga) hari kerja. Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Surat jawaban atas penafsiran peraturan perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
6.	Penanganan Pengaduan, Keberatan, Saran, dan Masukan	Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui telepon: <i>call center</i> 021-29912450 (ext.0705). 2. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui <i>email</i>:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		kebijakanumumlkpp@gmail.com. 3. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui surat kepada: Deputi Bidang Pengembangan Strategi dan Kebijakan Cq. Direktorat Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Kompleks Rasuna Epicentrum, Jalan Epicentrum Tengah lot 11 B, Jakarta Selatan 12940. 4. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan ditindaklanjuti maksimal 10 (sepuluh) hari kerja sejak pengaduan diterima. SOP penanganan pengaduan dapat diakses melalui tautan: https://rb.lkpp.go.id/sop-pengaduan-standar-pelayanan/

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 4. Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 6. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 77).
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, kertas, internet, telepon, PC/ <i>laptop</i> , ATK.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; b. Mampu mengoperasikan komputer dengan Program <i>MS Office</i> dan internet; c. Mampu mengoperasikan fasilitas persuratan pada <i>e-office</i> LKPP; dan d. Memiliki sertifikat keahlian Pengadaan Barang/Jasa.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	c. Atasan langsung; dan d. APIP/Inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	Tim dari LKPP terdiri dari 9 (sembilan) orang sesuai SK Tim Layanan Penafsiran Peraturan Perundang-Undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode etik Pelayanan Publik; dan c. Maklumat pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Monitoring evaluasi pelaksanaan pemberian penafsiran peraturan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; dan c. Audit Internal.

3. Pelayanan Konsultasi Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa, Monitoring Evaluasi Pengadaan dan Sanksi Daftar Hitam

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat: a. Menyampaikan permasalahan melalui surat yang telah ditandatangani; b. Bagi Badan Hukum/Instansi surat harus menggunakan Kop surat dan distempel/ditandatangani secara elektronik. 2. Tatap Muka: a. Memiliki tanda pengenalan (KTP/SIM/Kartu Pegawai/Paspor); b. Memiliki nomor telepon; c. Mengisi formulir; dan d. Menaati protokol kesehatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku terkait penanganan Covid-19. 3. Surat elektronik/ e-mail: Menyampaikan permasalahan melalui alamat helpdesk.pmep@lkpp.go.id atau helpdesk.pmep@gmail.com. 4. Aplikasi Pesan Instan: Menyampaikan permasalahan melalui aplikasi pesan instan <i>Whatsapp</i> atau <i>Telegram</i> ke <i>Helpdesk</i> di Direktorat Perencanaan Transformasi, Pemantauan dan Evaluasi Pengadaan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Surat: 1. Penerima layanan menyampaikan surat resmi kepada Kepala LKPP/ Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi/ Direktur Perencanaan Transformasi, Pemantauan dan Evaluasi Pengadaan. Surat dapat dikirim secara fisik ke alamat kantor LKPP atau diunggah melalui aplikasi persuratan di <i>e-office</i> LKPP dengan tautan https://eoffice.lkpp.go.id/persuratan; 2. Surat jawaban disampaikan kepada penerima layanan melalui surat fisik dan/atau surat elektronik. 2. Tatap Muka: 1. Penerima layanan mendatangi kantor LKPP untuk menyampaikan konsultasi/pertanyaan terkait Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa, Monitoring Evaluasi Pengadaan, atau Sanksi Daftar Hitam dan mengisi formulir konsultasi yang didapatkan dari Resepsionis atau petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP); 2. Sekretariat pelayanan menerima formulir permohonan konsultasi dan menyampaikannya ke pegawai yang diberi kewenangan sesuai dengan jenis pelayanan; 3. Pegawai yang diberi kewenangan menerima dan menelaah formulir permohonan konsultasi kemudian menemui pihak terkait;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Pegawai yang ditugaskan melayani konsultasi (pemberian saran, pendapat dan rekomendasi) terhadap permasalahan yang disampaikan. 3. Surat elektronik/e-mail: 1. Penerima layanan menyampaikan permasalahan/pertanyaan melalui surat elektronik ke alamat helpdesk.pmp@lkpp.go.id atau helpdesk.lkpp@gmail.com. 2. <i>Helpdesk</i> direktorat Perencanaan Transformasi, Pemantauan dan Evaluasi Pengadaan memproses permasalahan/pertanyaan dan menyampaikan jawabannya dengan membalas surat elektronik. 4. Aplikasi Pesan Instan: 1. Penerima layanan menyampaikan permasalahan/pertanyaan kepada <i>helpdesk</i> Direktorat Perencanaan Transformasi, Pemantauan dan Evaluasi Pengadaan melalui aplikasi WhatsApp/Telegram. 2. <i>Helpdesk</i> direktorat Perencanaan Transformasi, Pemantauan dan Evaluasi Pengadaan memproses permasalahan/pertanyaan dan menyampaikan jawabannya melalui <i>platform</i> yang digunakan. SOP pelaksanaan pelayanan dapat diakses melalui tautan berikut: https://rb.lkpp.go.id/sop-pelaksanaan-standar-pelayanan/

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Waktu Penyelesaian	1. Surat: Maksimal 15 (lima belas) hari kerja setelah surat diterima Direktur. 2. Tatap Muka: Maksimal 1 (satu) jam/sesuai dengan permasalahan yang dikonsultasikan. 3. Surat elektronik/ e-mail: Maksimal 10 (sepuluh) hari kerja. 4. Aplikasi Pesan Instan: Maksimal 1 (satu) hari kerja. Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.
4.	Biaya/Tarif	Layanan konsultasi tatap muka tidak memungut biaya apapun dari Pemohon (gratis). Segala biaya yang timbul akibat perjalanan dinas yang dilakukan Pemohon tidak menjadi tanggung jawab LKPP.
5.	Produk	Saran, pendapat dan rekomendasi atas permasalahan yang disampaikan.
6.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan, saran atau masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>), <i>e-mail</i>, surat atau datang langsung ke kantor LKPP. a. Pengaduan/saran/masukan melalui Telepon (<i>call center</i>) 144 atau 021-29912450. b. Pengaduan/saran/masukan melalui <i>e-mail</i> helpdesk.pnep@lkpp.go.id dan/atau helpdesk.pnep@gmail.com. c. Pengaduan/saran/masukan melalui Surat yang ditujukan kepada: Direktur Perencanaan Transformasi, Pemantauan dan Evaluasi Pengadaan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Kompleks Rasuna Epicentrum, Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		d. Pengaduan, saran dan masukan akan ditindaklanjuti dalam jangka waktu paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan, saran, atau masukan. SOP penanganan pengaduan dapat diakses melalui tautan: https://rb.lkpp.go.id/sop-pengaduan-standar-pelayanan/

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 3. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; dan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang konsultasi; b. PC/laptop; c. Internet; d. ATK.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki integritas; b. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif; c. Memiliki pemahaman mengenai kebijakan Rencana Umum Pengadaan, <i>Monitoring</i> Evaluasi Pengadaan, dan/atau Sanksi Daftar Hitam; dan d. Mampu mengoperasikan <i>MS Office</i> , <i>Web Browser</i> , dan aplikasi yang berkaitan dengan Rencana Umum Pengadaan, <i>Monitoring</i> Evaluasi Pengadaan, dan/atau Sanksi Daftar Hitam.
4.	Pengawasan Internal	a. Atasan langsung; b. APIP/Inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	Pegawai Direktorat Perencanaan Transformasi, Pemantauan 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.

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. Apabila dokumen hasil konsultasi tatap muka bersifat rahasia, maka LKPP tidak akan mengungkapkan informasi dan/atau dokumen rahasia tersebut kepada siapapun dalam bentuk apapun tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari K/L/PD kecuali apabila merupakan informasi publik dan/atau disyaratkan dalam Peraturan Perundang-undangan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan konsultasi tatap muka; b. Penilaian prestasi kerja pegawai; c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; dan d. Internal Audit.

4. Pelayanan Konsultasi Katalog Elektronik dan Toko Daring

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Melalui Tatap Muka/ Website/Call center: a. Memiliki alamat e-mail; b. Memiliki tanda pengenal (KTP/SIM/Paspor); c. Memiliki nomor telepon.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Melalui Surat: a. Surat harus memiliki kop surat bagi instansi/badan hukum; b. Surat harus ditandatangani; dan c. Surat harus memiliki dicap/stempel bagi instansi/badan hukum. 3. Melalui Aplikasi Pesan Singkat: a. Memiliki identitas/tanda pengenalan; b. Memiliki nomor telepon.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	Sistem mekanisme, dan prosedur dilakukan dengan: 1. Melalui Tatap Muka: a. Pengguna Layanan melakukan registrasi dengan mengisi formulir konsultasi di resepsionis PTSP; b. Setelah registrasi, resepsionis memberikan tiket konsultasi ke Petugas Pelayanan untuk ditelaah formulir pelayanannya dan menemui pihak terkait; c. Petugas Pelayanan memberikan saran, pendapat dan rekomendasi terhadap permasalahan yang disampaikan kepada Pengguna Layanan; dan d. Pengguna Layanan menerima saran, pendapat dan rekomendasi. 2. Melalui Website:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		▪ Bagi yang belum memiliki akun: Pengguna Layanan dapat melakukan registrasi kepada pengelola <i>website</i>. ▪ Bagi yang sudah memiliki akun: 1. Pengguna Layanan melakukan <i>login</i> melalui <i>website</i>; 2. Pengguna Layanan menyampaikan permasalahannya melalui <i>website</i> tersebut; 3. Petugas Pelayanan, membaca pertanyaan sesuai kategori kewenangannya masing-masing dan membuat konsep jawaban/menindaklanjuti sesuai dengan permasalahan yang disampaikan. 3. Melalui <i>Call center</i>: a. Pengguna layanan dapat menyampaikan permasalahannya melalui <i>Call center</i> dengan menghubungi nomor 144 atau 021-29935577; b. Petugas <i>Call center</i> menerima dan mencatat permasalahan pengguna layanan pada aplikasi <i>Call center</i>; c. Petugas <i>Call center</i> dapat secara langsung menjawab dan memberikan - 26 -olusi permasalahan yang masuk; d. Jika petugas <i>Call center</i> tidak dapat memberikan jawaban, pengguna layanan diarahkan untuk menyampaikan permasalahan secara detail melalui <i>website</i> ataupun dengan kunjungan langsung ke LKPP.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Melalui Surat: a. Pengguna layanan dapat menyampaikan surat resmi kepada Kepala LKPP atau Deputi Bidang Transformasi Pengadaan Digital atau Direktur Pasar Digital Pengadaan; b. Kepala LKPP mendisposisikan surat permohonan kepada Deputi Bidang Transformasi Pengadaan Digital; c. Deputi menelaah surat permohonan yang berisi informasi tentang tujuan, jenis bantuan, sifat, permasalahan serta lampiran surat, kemudian memberikan arahan dan mendisposisikannya kepada Direktur; d. Direktur menerima disposisi dan mempelajari arahan Deputi, serta memberi petunjuk mengenai permohonan tersebut dan mendisposisikan kepada Koordinator; e. Koordinator menerima, meneliti surat permohonan, serta memerintahkan Sub Koordinator untuk menyusun telaahan; f. Subkoordinator menerima disposisi Koordinator serta membuat telaahan kemudian mendisposisikan kepada Staf untuk mengumpulkan bahan referensi; g. Staf Menerima disposisi Subkoordinator serta mengumpulkan bahan referensi untuk konsep jawaban dan menyampaikan kepada Subkoordinator; h. Subkoordinator menerima bahan referensi serta membuat konsep surat jawaban kemudian menyampaikan kepada Koordinator;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		i. Koordinator menerima dan mengkoreksi konsep surat jawaban kemudian menyampaikan kepada Direktur; j. Direktur menerima dan mengkoreksi konsep surat jawaban yang sudah ditandatangani dan mengirimkan kepada pihak terkait; k. Surat yang sudah ditandatangani dikirimkan kepada Pengguna Layanan. 5. Melalui Aplikasi Pesan Singkat: a. Pengguna Layanan menghubungi nomor pesan singkat <i>Helpdesk</i> Katalog yang terdaftar; b. Pengguna Layanan mengisi formulir yang disediakan; c. Pengguna Layanan menyampaikan permasalahannya; d. Petugas Pelayanan, membaca pertanyaan sesuai kategori kewenangannya masing-masing dan membuat konsep jawaban sesuai dengan permasalahan yang disampaikan kemudian mengirimkan jawaban kepada Pengguna Layanan. SOP pelaksanaan pelayanan dapat diakses melalui tautan berikut: https://rb.lkpp.go.id/sop-pelaksanaan-standar-pelayanan/
3.	Jangka Waktu	1. Melalui Tatap Muka/Call center: Waktu Pelaksanaan 30 (tiga puluh) menit.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Melalui Website: Waktu Pelaksanaan 3 (tiga) Hari Kerja. 3. Melalui Surat: Waktu Pelaksanaan 10 (sepuluh) Hari kerja setelah surat diterima staf. 4. Melalui Aplikasi Pesan Singkat: Waktu Pelaksanaan 1 (satu) jam. Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.
4.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5.	Produk Pelayanan	Penjelasan, Pemberian Saran, Rekomendasi dan/atau Pendapat kepada Para Pihak dalam pelaksanaan Katalog Elektronik, Toko Daring, atau E-purchasing.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, Saran, dan Masukan akan ditindaklanjuti dalam waktu 5 (lima) hari kerja setelah pengaduan diterima yang dapat disampaikan melalui: 1. <i>Call center</i> LKPP di 021 2993 5577 atau 144; 2. Aplikasi Pesan Singkat <i>Helpdesk</i> Katalog (khusus Whatsapp) 0857-0629-9434 (Jam Konsultasi pukul 09.00 - 15.00 WIB Setiap hari kerja);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Konsultasi Tatap Muka (untuk saat ini masih ditutup selama pandemi) Gedung LKPP Lantai M, Jl. Epicentrum Tengah Lot 11B, Kawasan Rasuna Epicentrum, Jakarta 12940; 4. Melalui Surat: Direktur Pasar Digital Pengadaan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Kompleks Rasuna Epicentrum, Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940. SOP penanganan pengaduan dapat diakses melalui tautan: https://rb.lkpp.go.id/sop-pengaduan-standar-pelayanan/

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; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; 4. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		93 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 5. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 6. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 7. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2021 tentang Toko Daring dan Katalog Elektronik dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 8. Keputusan Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Katalog Elektronik.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Ruang Konsultasi; b. Internet; c. Telepon; d. PC/<i>laptop</i>; e. ATK; f. Surat Tugas.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Integritas; b. Memahami Etika Pengadaan; c. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; d. Memahami Peraturan Lembaga tentang Toko Daring dan Katalog Elektronik beserta turunannya dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; e. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif; f. Mampu mengoperasikan fasilitas persuratan pada <i>e-office</i> LKPP; g. Mampu mengoperasikan <i>MS Office</i> , <i>Web Browser</i> , dan aplikasi yang berkaitan dengan Katalog Elektronik.
4.	Pengawasan Internal	a. Atasan langsung pelaksana; b. APIP/Inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	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.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Audit internal; b. Indeks Kepuasan Masyarakat LKPP; c. Penilaian prestasi kerja pegawai.

5. Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Pengadaan

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat: a. Surat harus memiliki kop surat bagi instansi/badan hukum; b. Surat harus ditandatangani. 2. Tatap Muka: a. Memiliki tanda pengenalan (KTP/SIM/Kartu Pegawai/Paspor); b. Memiliki alamat <i>e-mail</i> ; c. Memiliki nomor telepon; dan d. Mengisi formulir. 3. Website: Memiliki akun pada bit.ly/layanan-advokasi .

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Tatap Muka secara Daring: a. Surat harus memiliki kop surat bagi instansi/badan hukum; b. Surat harus ditandatangani.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	1. Surat: 1) Pengguna layanan dapat menyampaikan surat resmi kepada Deputi Bidang Hukum dan Penyelesaian Sanggah/Direktur Advokasi Pemerintah Pusat/Direktur Advokasi Pemerintah Daerah/Direktur Penanganan Permasalahan Hukum melalui sistem persuratan LKPP pada laman https://eoffice.lkpp.go.id/persuratan atau dikirimkan secara langsung ke kantor LKPP; 2) Deputi/Direktur menelaah surat permohonan yang berisi informasi tentang tujuan, jenis bantuan, sifat, permasalahan serta lampiran surat, kemudian memberikan arahan dan mendisposisikannya kepada Ketua Tim Kerja Direktorat; 3) Ketua Tim Kerja Direktorat menerima disposisi dan mempelajari arahan Deputi/Direktur, serta memberi petunjuk mengenai permohonan tersebut dan mendisposisikan kepada Anggota Tim Kerja Direktorat; 4) Ketua Tim Kerja Direktorat menerima, meneliti surat permohonan, serta memerintahkan Anggota Tim Kerja Direktorat untuk menyusun telaahan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5) Anggota Tim Kerja Direktorat menerima disposisi Ketua Tim Kerja Direktorat serta mengumpulkan bahan referensi untuk konsep jawaban dan menyampaikan kepada Ketua Tim Kerja Direktorat; 6) Anggota Tim Kerja Direktorat membuat konsep surat jawaban kemudian menyampaikan kepada Ketua Tim Kerja Direktorat; 7) Ketua Tim Kerja Direktorat menerima dan mengoreksi konsep surat jawaban kemudian menyampaikan kepada Direktur; 8) Direktur menerima dan mengoreksi konsep surat jawaban yang sudah disusun oleh Ketua Tim Kerja Direktorat; 9) Direktur menyetujui dan menandatangani konsep surat jawaban; 10) Surat yang sudah ditandatangani dikirimkan kepada Pengguna Layanan. 2. Tatap Muka: 1) Pengguna layanan mendatangi kantor LKPP untuk menyampaikan konsultasi/pertanyaan terkait Pengadaan Barang/Jasa; 2) Mengisi formulir konsultasi yang didapatkan dari Resepsionis atau petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP); 3) Sekretariat pelayanan menerima formulir permohonan konsultasi dan menyampaikannya ke pegawai yang diberi kewenangan sesuai dengan jenis pelayanan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4) Pegawai yang diberi kewenangan menerima dan menelaah formulir permohonan konsultasi kemudian menemui pihak terkait; 5) Melakukan konsultasi (pemberian saran, pendapat dan rekomendasi) terhadap permasalahan yang disampaikan; 6) Pengguna layanan menerima masukan, saran, dan/atau Rekomendasi. 3. Website: 1) Pemohon membuka Sistem Layanan Sertifikasi dan Advokasi LKPP di <i>website</i> pada laman bit.ly/layanan-advokasi kemudian masuk pada akun yang telah didaftarkan; 2) Menyampaikan pertanyaan/permasalahan melalui <i>website</i> tersebut; 3) Petugas Pelayanan membaca pertanyaan sesuai kategori kewenangannya masing masing dan membuat konsep jawaban/menindaklanjuti sesuai dengan permasalahan yang disampaikan; 4) Mengirimkan jawaban/saran/rekomendasi kepada pemohon. 4. Tatap Muka Secara Daring: 1) Menyampaikan undangan rapat terkait permasalahan yang akan dikonsultasikan ditujukan kepada Direktur Advokasi Pemerintah Pusat/Direktur Advokasi Pemerintah Daerah/Direktur Penanganan Permasalahan Hukum melalui sistem persuratan LKPP pada laman https://eoffice.lkpp.go.id/persuratan atau dikirimkan secara langsung ke kantor LKPP;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2) Direktur menerima surat dan memberi petunjuk mengenai permohonan tersebut kemudian mendisposisikan kepada Ketua/Anggota Tim Kerja Direktorat untuk menindaklanjuti; 3) Ketua/Anggota Tim Kerja Direktorat menerima disposisi dari Direktur dan melakukan koordinasi dengan PIC Pemohon terkait pelaksanaan kegiatan. SOP pelaksanaan pelayanan dapat diakses melalui tautan berikut: https://rb.lkpp.go.id/sop-pelaksanaan-standar-pelayanan/
3.	Jangka Waktu	1. Surat: Maksimal 15 (Lima belas) hari kerja setelah surat diterima Direktur. 2. Tatap Muka: Maksimal 1 (satu) jam/sesuai dengan permasalahan yang dikonsultasikan. 3. Website: Maksimal 10 (sepuluh) hari kerja. 4. Tatap Muka Secara Daring: Maksimal 2 (dua) hari kerja setelah undangan diterima Direktur.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.
4.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	1. Surat: Surat jawaban yang berisi saran/pendapat/rekomendasi dan/atau tindakan koreksi. 2. Tatap Muka: Jawaban Konsultasi berupa Saran/Pendapat/Rekomendasi dan atau Tindakan Koreksi secara lisan. 3. Website: Jawaban Konsultasi melalui <i>Website</i> berupa Saran, Pendapat, Rekomendasi, dan Tindakan Koreksi. 4. Tatap Muka Secara Daring: Laporan hasil pertemuan berisi Saran/Pendapat/Rekomendasi dan atau Tindakan Koreksi secara lisan.
6.	Penanganan pengaduan,	Pengaduan, Saran dan Masukan akan ditindaklanjuti dalam waktu 5 (lima) hari kerja setelah pengaduan diterima yang dapat disampaikan melalui:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	saran, dan masukan	1. Penanganan pegaduan, keberatan, saran dan masukan melalui telepon: a. Direktorat Advokasi Pemerintah Pusat: (021) 29912450 ext 0305. b. Direktorat Advokasi Pemerintah Daerah: (021) 29912450 ext 0308. c. Direktorat Penanganan Permasalahan Hukum: (021) 29912450 ext. 0311. 2. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui e-office LKPP: 1) Kunjungi e-office.lkpp.go.id/persuratan. 2) Mengisi data penerima surat: a. Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Pengadaan di Pemerintah Pusat ditujukan kepada Direktur Advokasi Pemerintah Pusat Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940. b. Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Pengadaan di Pemerintah Daerah ditujukan kepada direktur Advokasi Pemerintah Daerah Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940. c. Pelayanan Permasalahan Hukum ditujukan kepada direktur Penanganan Permasalahan Hukum Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui surat kepada: Direktur Advokasi Pemerintah Pusat/ Direktur Advokasi Pemerintah Daerah/ Direktur Penanganan Permasalahan Hukum Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Kompleks Rasuna Epicentrum, Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940. SOP penanganan pengaduan dapat diakses melalui tautan: https://rb.lkpp.go.id/sop-pengaduan-standar-pelayanan/

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 3. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Surat dan <i>Website</i>: a. Laptop/Komputer/Printer. b. Jaringan internet. c. Meja kursi. 2. Tatap Muka: a. Ruang tunggu. b. Ruang konsultasi. c. Meja kursi. d. Laptop/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; dan e. Terampil mengoperasikan komputer dengan program: <i>MS Office</i>.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	a. Atasan langsung pelaksana; b. APIP/Inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Surat: 1 – 2 orang per surat per Direktorat; 2. Tatap Muka: 1 – 2 orang per konsultasi per Direktorat; 3. <i>Website</i> : 1 – 2 orang per konsultasi per Direktorat; 4. Pertemuan Daring: 1 – 3 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode etik Pelayanan Publik; dan c. Maklumat pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Audit internal; b. Indeks Kepuasan Masyarakat LKPP; c. Penilaian prestasi kerja pegawai.

6. Pelayanan Pemberian Keterangan Ahli Pengadaan Barang/Jasa (PKA PBJ)

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Memiliki akun pada http://lokal.lkpp.go.id; b. Melampirkan surat permohonan Pemberian Keterangan Ahli Pengadaan Barang/Jasa (PKA PBJ); c. Permohonan dapat diajukan oleh: 1) Permohonan untuk perkara pidana dimohonkan dari Kepolisian, Kejaksaan, Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) atau Panitera/Majelis Hakim yang menangani perkara yang bersangkutan; 2) Permohonan untuk perkara perdata dan tata usaha negara (TUN) dimohonkan dari Instansi Pemerintah yang bersangkutan atau Panitera/Majelis Hakim yang menangani perkara yang bersangkutan; 3) Permohonan untuk perkara perdata melalui Layanan Penyelesaian Sengketa Kontrak Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LPS Kontrak PBJP), Arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa lainnya dimohonkan dari Sekretaris LPS Kontrak PBJP berdasarkan berita acara kedua belah pihak yang bersengketa atau pihak penyelenggara alternatif penyelesaian sengketa kontrak lainnya; 4) Permohonan untuk perkara persaingan usaha dimohonkan dari Komisi Pengawas Persaingan Usaha Republik Indonesia (KPPU RI);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5) Permohonan untuk perkara mal administrasi dimohonkan dari Instansi Pemerintah yang bersangkutan/Ombudsman Republik Indonesia.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Prosedur Pelayanan Pemberian Keterangan Ahli, antara lain: 1. Pelayanan dilakukan secara <i>online</i>; 2. Alur pelaksanaan layanan adalah sebagai berikut: 1) Pemohon Layanan melakukan pendaftaran pada http://lokal.lkpp.go.id; 2) Pemohon Layanan menyampaikan surat permohonan; 3) Pemohon Layanan mengisi formulir pada portal http://lokal.lkpp.go.id; dan 4) Pemohon dilayani oleh pihak pelaksana. SOP pelaksanaan pelayanan dapat diakses melalui tautan berikut: https://rb.lkpp.go.id/sop-pelaksanaan-standar-pelayanan/
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 17 (Tujuh Belas) hari kerja*),**). Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya. *) 4 (empat) hari kerja sampai dengan terbitnya surat tugas PKA PBJ. **) 13 (tiga belas) hari kerja mulai pelaksanaan sampai selesai pelaporan, namun hal ini sangat bergantung pada kesiapan pihak Pemohon untuk melaksanakan gelar kasus/perkara.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya Tarif	Besaran pembiayaan mengacu pada Peraturan Menteri Keuangan yang berlaku, dengan pilihan mekanisme pembiayaan: 1. Pembiayaan Ahli yang ditugaskan dibebankan kepada LKPP; 2. Pembiayaan Ahli yang ditugaskan, dibebankan kepada Pemohon (Honorarium Ahli, Transportasi dan Akomodasi; atau 3. Pembiayaan Ahli yang ditugaskan menggunakan mekanisme <i>cost sharing</i> , disesuaikan dengan Anggaran LKPP dan Anggaran Pemohon.
5.	Produk pelayanan	Penugasan Ahli untuk pemberian keterangan pada gelar kasus/perkara dalam bentuk berita acara pemeriksaan (BAP), keterangan dalam persidangan atau keterangan dalam proses penyelesaian sengketa kontrak diluar pengadilan.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui: 1. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui telepon: (021) 29912450 ext. 0348; 2. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui <i>email</i> : helpdesk.pph@lkpp.go.id dengan subjek “Pengaduan Layanan PKA PBJ”. 3. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui surat kepada: Direktorat Penanganan Permasalahan Hukum Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Kompleks Rasuna Epicentrum, Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Waktu respon penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan adalah 5 (lima) hari kerja. SOP penanganan pengaduan dapat diakses melalui tautan: https://rb.lkpp.go.id/sop-pengaduan-standar-pelayanan/

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 3. Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; dan

		5. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Laptop /Komputer, Printer, Mesin <i>Fotocopy</i> , Mesin Penghancur Kertas, <i>Scanner</i> , <i>Storage Data</i> ; b. Pesawat Telepon; c. Jaringan internet; d. Meja kursi; dan e. Aplikasi Persuratan Internal (<i>e-office</i>).
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki integritas; b. Mampu berkomunikasi efektif; dan c. Memiliki sertifikat pengadaan barang/jasa pemerintah;
4.	Pengawasan Internal	a. Direktur Penanganan Permasalahan Hukum b. Atasan langsung pelaksana; c. APIP/Inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	Per pelayanan 1–5 (satu-lima) orang tim sekretariat dan/ atau 1 (satu) orang pendamping ahli.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode etik Pelayanan Publik; dan c. Maklumat pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan	Pakta Integritas Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

	Keselamatan Pelayanan	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi Internal; b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); dan c. Penilaian Kinerja Pegawai.

7. Pelayanan Penyelesaian Sengketa Kontrak Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan dari Penyedia maupun Pengguna Jasa tentang permohonan penyelesaian perselisihan sengketa kontrak kepada Sekretaris Layanan Penyelesaian Sengketa Kontrak Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah U.p Direktur Penanganan Permasalahan Hukum.
2.	Sistem Mekanisme, Prosedur	Penyelenggaraan layanan mengacu pada Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 18 Tahun 2018 tentang Layanan Penyelesaian Sengketa Kontrak Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dan Standar Operasional Prosedur (SOP): 1. Nomor 58/SOP/D.4.3/2021 tentang Penyelenggaraan Mediasi pada Layanan Penyelesaian Sengketa Kontrak Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. 2. Nomor 59/SOP/D.4.3/2021 tentang Penyelenggaraan Konsiliasi pada Layanan Penyelesaian Sengketa Kontrak Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Nomor 60/SOP/D.4.3/2021 tentang Penyelenggaraan Arbitrase pada Layanan Penyelesaian Sengketa Kontrak Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. SOP pelaksanaan pelayanan dapat diakses melalui tautan berikut: https://rb.lkpp.go.id/sop-pelaksanaan-standar-pelayanan/
3.	Jangka Waktu	1. Konsultasi Pra-Mediasi Proses Konsultasi Pra-Mediasi dilakukan paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak dokumen diterima dengan lengkap oleh Sekretariat Layanan Penyelesaian Sengketa Kontrak Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. 2. Mediasi Proses Mediasi dilakukan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Mediator ditunjuk dan dapat diperpanjang paling lama 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak berakhir jangka waktu sebelumnya. 3. Konsiliasi Proses Konsiliasi dilakukan paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Konsiliator ditunjuk. 4. Arbitrase Proses Arbitrase dilakukan paling lama 90 (sembilan puluh) hari kerja sejak permohonan diterima dengan lengkap dan sejak Arbiter/Majelis Arbiter ditunjuk.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.
4.	Biaya Tarif	Pembiayaan Layanan Penyelesaian Sengketa Kontrak Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dibebankan pada anggaran LKPP berdasarkan ketentuan yang berlaku dan meliputi: 1. Biaya honorarium pelaksanaan bagi Mediator/ Konsiliator/Arbiter/Tim Administrasi Umum/Tim Administrasi Perkara 2. Biaya perjalanan dinas (Uang Harian, Transportasi, Akomodasi) bagi Mediator/Konsiliator/Arbiter/Tim Administrasi Umum/Tim Administrasi Perkara. 3. Biaya ahli dan pemanggilannya dalam proses Mediasi atau Konsiliasi. Biaya lainnya yang akan dibebankan kepada Penerima layanan antara lain: 1. Biaya ahli dan pemanggilannya dalam proses Mediasi atau Konsiliasi 2. Biaya Kuasa Para Pihak. Pengecualian: Pembebanan biaya-biaya tersebut dapat berubah/diatur lain, apabila tidak terdapat kesepakatan dari Para Pihak atau tidak terdapat anggaran.
5.	Produk Pelayanan	1. Berita Acara

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Berita Acara ini terbit apabila ada tidak terdapat kesepakatan antara Para Pihak dalam proses Mediasi dan Konsiliasi. 2. Akta Perdamaian Akta Perdamaian ini terbit apabila terdapat kesepakatan antara Para Pihak dalam proses Mediasi dan Konsiliasi. 3. Putusan Arbitrase
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan, keberatan, saran, dan/atau masukan dapat disampaikan melalui telepon <i>call center</i>/<i>e-mail</i>/surat/datang langsung ke kantor LKPP. a. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui telepon <i>call center</i> 021-29912450 (ext. 0347). b. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui <i>email</i> helpdesk.pph@lkpp.go.id dengan subjek “Pengaduan layanan pada Layanan Penyelesaian Sengketa Kontrak Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah”; dan c. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui surat yang ditujukan kepada: Sekretaris Layanan Penyelesaian Sengketa Kontrak Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Up. Direktur Penanganan Permasalahan Hukum, Gedung LKPP, Kompleks Rasuna Epicentrum Tengah Lot 11B Jakarta Selatan 12940. 2. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan /atau masukan ditindaklanjuti maksimal 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		SOP penanganan pengaduan dapat diakses melalui tautan: https://rb.lkpp.go.id/sop-pengaduan-standar-pelayanan/

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 3. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		6. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 18 Tahun 2018 tentang Layanan Penyelesaian Sengketa Kontrak Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; dan 7. Surat Keputusan Deputi Bidang Hukum dan Penyelesaian Sengketa selaku Penanggung Jawab Layanan Penyelesaian Sengketa Kontrak Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Layanan Penyelesaian Sengketa Kontrak Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Ruang tunggu dan Ruang konsultasi; 2. Laptop/Komputer, Printer, Mesin <i>Fotocopy</i>, Mesin Penghancur Kertas, <i>Scanner</i>, <i>Storage Data</i>; 3. Jaringan Internet; 4. Pesawat Telepon; 5. Meja dan kursi; dan 6. <i>Platform video conference</i>.
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Pelaksana mengacu kepada Pasal 14 ayat (1) Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 18 Tahun 2018 tentang Layanan Penyelesaian Sengketa Kontrak Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang berbunyi, <i>Untuk dapat ditetapkan menjadi Mediator, Konsiliator dan Arbiter paling sedikit memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:</i> <i>a. Mediator, dengan syarat:</i> <i>1) Warga Negara Indonesia;</i>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2) memiliki Sertifikat Keahlian Tingkat Dasar Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah; 3) cakap melakukan tindakan hukum; 4) memiliki pengalaman serta menguasai secara aktif dibidangnya paling sedikit 5 (lima) tahun; 5) diutamakan memiliki Sertifikat Mediator yang dikeluarkan oleh lembaga yang melakukan sertifikasi Mediator; dan 6) lulus seleksi Mediator yang ditetapkan oleh Penanggung Jawab Layanan; b. Konsiliator, dengan syarat: 1) Warga Negara Indonesia; 2) memiliki Sertifikat Keahlian Tingkat Dasar Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah; 3) cakap melakukan tindakan hukum; 4) memiliki pengalaman serta menguasai secara aktif dibidangnya paling sedikit 5 (lima) tahun; 5) diutamakan memiliki Sertifikat Mediator yang dikeluarkan oleh lembaga yang melakukan sertifikasi Mediator; dan 6) lulus seleksi Konsiliator yang ditetapkan oleh Penanggung Jawab Layanan; c. Arbiter, dengan syarat sebagai berikut: 1) Warga Negara Indonesia; 2) memiliki Sertifikat Keahlian Tingkat Dasar Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3) cakap melakukan tindakan hukum; 4) berusia paling rendah 35 (tiga puluh lima) tahun; 5) memiliki pengalaman serta menguasai secara aktif dibidangnya paling sedikit 15 (lima belas) tahun; 6) diutamakan memiliki Sertifikat Arbiter yang dikeluarkan oleh lembaga yang melakukan sertifikasi Arbiter; dan 7) lulus seleksi Arbiter yang ditetapkan oleh Penanggung Jawab Layanan.
4.	Pengawasan Internal	a. Penanggung Jawab Layanan Penyelesaian Sengketa Kontrak Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; b. Atasan langsung pelaksana; c. APIP/Inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Mediasi Terdiri dari: a. Minimal 1 (satu) orang Mediator; b. Satu orang Tim Administrasi Umum; c. Satu orang Tim Administrasi Perkara. 2. Konsiliasi Terdiri dari: a. Minimal 1 (satu) orang Konsiliator;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		b. Satu orang Tim Administrasi Umum; c. Satu orang Tim Administrasi Perkara; 3. Arbitrase Terdiri dari: a. Majelis Arbiter, dengan 1 (satu) orang ketua dan 2 (dua) orang anggota; atau b. Arbiter tunggal berdasarkan kesepakatan Para Pihak; c. Satu orang Tim Administrasi Umum; d. Satu orang Tim Administrasi Perkara.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Pakta integritas Pelaksana layanan; 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. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan penyelesaian perselisihan sengketa kontrak melalui Layanan Penyelesaian Sengketa Kontrak Pengadaan barang/Jasa Pemerintah secara luring/tatap muka maupun daring;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; dan 3. Audit Inspektorat LKPP.

8. Pelayanan Pemberian Pendapat Penyusunan Kebijakan Pengadaan untuk Badan Layanan Umum/Badan Layanan Umum Daerah, Badan Usaha dan Badan Hukum Publik dengan Sumber Pendanaan Khusus, dan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam Penyusunan Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Di Desa

a. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat a. Menyampaikan permohonan konsultasi kebijakan pengadaan khusus melalui: 1) Elektronik (https://temanku.lkpp.go.id ; email; eoffice LKPP dan media elektronik lainnya); 2) Non Elektronik. b. Melampirkan data dukung permohonan konsultasi kebijakan pengadaan khusus. 2. Tatap Muka a. Pemohon mengisi formulir layanan konsultasi; b. Membawa identitas.

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Surat: a. Penerima layanan menyampaikan surat resmi kepada Direktur Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Khusus; b. Pemberi layanan melakukan konfirmasi kepada penerima layanan (apabila diperlukan); c. Pemberi layanan menyusun konsep surat jawaban; dan d. Pemberi layanan menyampaikan surat jawaban kepada penerima layanan. 2. Tatap Muka: a. Penerima Layanan mengunjungi kantor LKPP untuk melakukan konsultasi terkait Pengadaan Barang/Jasa Khusus dengan sebelumnya mengisi formulir layanan; b. Penerima Tamu menerima formulir permohonan konsultasi dan menyampaikan kepada Pemberi Layanan; c. Pemberi Layanan menelaah formulir permohonan konsultasi kemudian menemui Penerima Layanan; d. Pemberi Layanan memberikan layanan konsultasi (pemberian saran, pendapat dan rekomendasi) secara lisan kepada Penerima Layanan; e. Jika diperlukan Pemberi Layanan dapat berkoordinasi dengan unit organisasi terkait sesuai dengan kebutuhan konsultasi; dan f. Pemberi Layanan mengarsipkan hasil konsultasi.
----	--------------------------------	---

		SOP pelaksanaan pelayanan dapat diakses melalui tautan berikut: https://rb.lkpp.go.id/sop-d-1-2-2021/
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Surat Maksimal 5 (lima) hari kerja setelah surat diterima Direktur. 2. Tatap Muka Maksimal 3 (tiga) jam. Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	1. Surat Surat jawaban yang berisi saran/pendapat/rekomendasi dan/atau tindakan koreksi. 2. Tatap Muka Hasil Konsultasi berupa saran/pendapat/rekomendasi secara lisan.
6.	Penanganan Pengaduan, Keberatan, Saran, dan Masukan	Respons terhadap pengaduan layanan akan diproses paling lambat 5 (lima) hari kerja. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: Telepon: (021) 29912450 ext. 0708 (Sekretaris) E-mail: dit.kebijakankhusus@lkpp.go.id

		Surat kepada: Direktur Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Khusus Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940 SOP penanganan pengaduan dapat diakses melalui tautan: https://rb.lkpp.go.id/sop-pengaduan-standar-pelayanan/
--	--	--

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 3. Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;

		4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Referensi Peraturan Perundang-undangan terkait; b. Ruang Konsultasi; c. Laptop /Komputer, Printer, Mesin <i>Fotocopy</i>, Mesin Penghancur Kertas, <i>Scanner</i>, <i>teleconference</i>, <i>Storage Data</i>, dan Alat Tulis Kantor; d. Pesawat Telepon; e. Jaringan internet; dan f. Aplikasi Temanku (https://temanku.lkpp.go.id)
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki integritas; b. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang pengadaan barang/jasa; dan c. Mampu berkomunikasi efektif.
4.	Pengawasan Internal	Inspektorat
5.	Jumlah Pelaksana	Per pelayanan minimal 2 (dua) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Kode Etik Pelayanan Publik; dan b. Maklumat Pelayanan.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pakta Integritas Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Audit Internal; dan b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP.

9. Pelayanan Pendampingan Penyusunan Kebijakan Pengadaan untuk Badan Layanan Umum/Badan Layanan Umum Daerah, Badan Usaha dan Badan Hukum Publik dengan Sumber Pendanaan Khusus, dan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam Penyusunan Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa di Desa

a. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat a. Menyampaikan permohonan pendampingan penyusunan kebijakan pengadaan khusus melalui: 1) Elektronik (https://temanku.lkpp.go.id; email; eoffice LKPP dan media elektronik lainnya); dan 2) Non Elektronik. b. Melampirkan data dukung permohonan pendampingan penyusunan kebijakan pengadaan khusus.

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Surat 1) Penerima layanan menyampaikan surat resmi kepada Direktur Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Khusus; 2) Pemberi layanan melakukan konfirmasi kepada penerima layanan (apabila diperlukan); 3) Pemberi layanan menyusun konsep surat jawaban; dan 4) Pemberi layanan menyampaikan surat jawaban kepada penerima layanan. 2. Tatap Muka 1) Penerima Layanan mengunjungi kantor LKPP untuk pelaksanaan rapat pendampingan Pengadaan Barang/Jasa Khusus; 2) Penerima Tamu menerima dan melakukan konfirmasi kepada Pemberi Layanan; 3) Pemberi Layanan menerima dan melaksanakan rapat pendampingan Pengadaan Barang/Jasa Khusus; dan 4) Pemberi Layanan mengarsipkan hasil pendampingan. SOP pelaksanaan pelayanan dapat diakses melalui tautan berikut: https://rb.lkpp.go.id/sop-d-1-2-2021/
3.	Jangka waktu penyelesaian	Pendampingan: Maksimal 5 (lima) hari kerja sejak pelaksanaan rapat awal pendampingan.

		Catatan: Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Hasil Pendampingan: Hasil pendampingan disertai surat formal yang berisi saran/pendapat/rekomendasi dan/atau tindakan koreksi pelaksanaan pendampingan.
6.	Penanganan Pengaduan, Keberatan, Saran, dan Masukan	Response terhadap pengaduan layanan akan di proses paling lambat 5 (lima) hari kerja. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: a. Telepon: (021) 29912450 ext. 0708 (sekretaris) b. E-mail: dit.kebijakankhusus@lkpp.go.id c. Surat kepada: Direktorat Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Khusus Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940 SOP penanganan pengaduan dapat diakses melalui tautan: https://rb.lkpp.go.id/sop-pengaduan-standar-pelayanan/

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 3. Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Referensi Peraturan Perundang-undangan terkait; b. Ruang Konsultasi; c. Laptop /Komputer, Printer, Mesin Fotocopy, Mesin Penghancur Kertas, Scanner, teleconference, Storage Data, dan Alat Tulis Kantor; d. Pesawat Telepon; e. Jaringan internet; dan

		f. Aplikasi Temanku (https://temanku.lkpp.go.id).
3.	Kompetensi Pelaksana (Fasilitator)	1. Memiliki integritas; 2. Memahami Peraturan perundang-undangan di bidang pengadaan barang/jasa; dan 3. Mampu berkomunikasi efektif.
4.	Pengawasan Internal	Inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	Per pelayanan minimal 2 (dua) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Kode Etik Pelayanan Publik; dan b. Maklumat Pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pakta Integritas Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Audit Internal; dan b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP.

10. Pelayanan Pendampingan Pelaksanaan Proyek Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha

a. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat: a. Menyampaikan permohonan pelaksanaan proyek Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha melalui: 1) Elektronik (https://temanku.lkpp.go.id ; email; eoffice LKPP dan media elektronik lainnya); 2) Non Elektronik. b. Melampirkan data dukung permohonan pendampingan penyusunan kebijakan pengadaan khusus.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Surat: a. Penerima layanan menyampaikan surat resmi kepada Direktur Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Khusus; b. Pemberi layanan melakukan konfirmasi kepada penerima layanan (apabila diperlukan); c. Pemberi layanan menyusun konsep surat jawaban; dan d. Pemberi layanan menyampaikan surat jawaban kepada penerima layanan. 2. Tatap Muka: a. Penerima Layanan mengunjungi kantor LKPP untuk pelaksanaan pendampingan proyek Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha;

		b. Penerima Tamu menerima dan melakukan konfirmasi kepada Pemberi Layanan; c. Pemberi Layanan menerima dan melaksanakan rapat pendampingan proyek Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha; dan d. Pemberi Layanan mengarsipkan hasil pendampingan. SOP pelaksanaan pelayanan dapat diakses melalui tautan berikut: https://rb.lkpp.go.id/sop-pelaksanaan-standar-pelayanan/
3.	Jangka waktu penyelesaian	Pendampingan: Maksimal 5 (lima) hari kerja sejak pelaksanaan rapat awal pendampingan. Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Hasil Pendampingan Hasil pendampingan disertai surat formal yang berisi saran/pendapat/rekomendasi dan/atau tindakan koreksi pelaksanaan pendampingan.
6.	Penanganan Pengaduan, Keberatan, Saran, dan Masukan	Response terhadap pengaduan layanan akan di proses paling lambat 5 (lima) hari kerja. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui: a. Telepon: (021) 29912450 ext. 0708 (sekretaris); b. E-mail : dit.kebijakankhusus@lkpp.go.id;

		c. Surat kepada: Direktur Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Khusus Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940. SOP penanganan pengaduan dapat diakses melalui tautan: https://rb.lkpp.go.id/sop-pengaduan-standar-pelayanan/
--	--	---

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 3. Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; dan

		5. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Referensi Peraturan Perundang-undangan terkait; b. Ruang Konsultasi; c. Laptop /Komputer, Printer, Mesin Fotocopy, Mesin Penghancur Kertas, Scanner, teleconference, Storage Data, dan Alat Tulis Kantor; d. Pesawat Telepon; e. Jaringan internet; dan f. Aplikasi Temanku (https://temanku.lkpp.go.id).
3.	Kompetensi Pelaksana (Fasilitator)	a. Memiliki integritas; b. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang pengadaan barang/jasa; c. Mampu berkomunikasi efektif.
4.	Pengawasan Internal	Inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	Per pelayanan minimal 2 (dua) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Kode Etik Pelayanan Publik; dan b. Maklumat Pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan	Pakta Integritas Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

	Keselamatan Pelayanan	
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Audit Internal; dan b. Indeks Kepuasan Masyarakat.

DISEMINASI/SOSIALISASI/PELATIHAN

11. Pelayanan Diseminasi Peraturan Perundang-Undangan di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara Luring/Tatap Muka dan Daring

a. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	A. Pelayanan Diseminasi Peraturan Perundang-undangan di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara Luring/Tatap Muka: 1. Surat permohonan dari Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah tentang permintaan diseminasi peraturan perundang-undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara luring/ tatap muka. 2. Surat permohonan yang paling tidak memuat: a. agenda kegiatan; b. sumber dana (apakah menggunakan anggaran LKPP atau anggaran Instansi Pemohon); dan c. <i>contact person</i> dari Instansi Pemohon. 3. Surat permohonan disampaikan kepada Direktur Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum Pengadaan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sebelum kegiatan dilaksanakan. B. Pelayanan Diseminasi Peraturan Perundang-undangan di Bidang Pengadaan Barang/Jasa

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Pemerintah secara Daring: 1. Surat permohonan dari Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah tentang permintaan diseminasi peraturan perundang-undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara daring. 2. Surat permohonan yang paling tidak memuat : a. agenda kegiatan; b. sumber dana (apakah menggunakan anggaran LKPP atau anggaran Instansi Pemohon); dan c. <i>contact person</i> dari Instansi Pemohon. 3. Surat permohonan disampaikan kepada Direktur Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum paling lambat 6 (enam) hari kerja sebelum kegiatan dilaksanakan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	A. Pelayanan Diseminasi Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara Luring/Tatap Muka: 1. Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah menyampaikan surat permohonan diseminasi peraturan perundang-undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara luring/tatap muka. 2. Direktur Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum menerima, mempelajari surat permohonan sesuai disposisi Deputi Bidang Pengembangan Strategi dan Kebijakan. 3. Koordinator, Subkoordinator dan Staf memproses lebih lanjut dan menjawab permintaan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		diseminasi peraturan perundang-undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara luring/tatap muka. 4. Direktur Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum menyetujui konten/materi sosialisasi Peraturan PBJP secara luring/tatap muka. 5. Direktur Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum menentukan Fasilitator. 6. Pelaksanaan diseminasi peraturan perundang-undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara luring/tatap muka. 7. Kementerian/ Lembaga/ Pemerintah Daerah mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan. B. Pelayanan Diseminasi Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara Daring: 1. Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah menyampaikan surat permohonan diseminasi peraturan perundang-undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara daring. 2. Direktur Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum menerima, mempelajari surat permohonan diseminasi peraturan perundang-undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara daring. 3. Koordinator, Subkoordinator dan Staf memproses lebih lanjut dan menjawab permintaan diseminasi peraturan perundang-undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara daring.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Direktur Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum menyetujui konten/materi sosialisasi Peraturan PBJP secara daring. 5. Direktur Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum melakukan <i>testing</i>/ujicoba pelaksanaan diseminasi peraturan perundang-undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara daring. 6. Pelaksanaan kegiatan diseminasi peraturan perundang-undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara daring. 7. Kementerian/ Lembaga/ Pemerintah Daerah mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan. Pelaksanaan Pelayanan Diseminasi Peraturan Perundang-Undangan di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara Daring diperbanyak meskipun pelaksanaan diseminasi secara Luring/tatap muka tetap dilaksanakan. SOP pelaksanaan pelayanan dapat diakses melalui tautan berikut: https://rb.lkpp.go.id/sop-pelaksanaan-standar-pelayanan/
3.	Jangka waktu penyelesaian	A. Pelayanan Diseminasi Peraturan Perundang-Undangan di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara Luring/Tatap Muka. Total jangka waktu pelayanan permohonan diseminasi peraturan perundang-undangan dibidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah adalah 6 hari kerja, dengan rincian:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		a) Persiapan = 3 (tiga) hari kerja; b) Penentuan Fasilitator = 2 (dua) hari kerja; dan c) Pelaksanaan kegiatan diseminasi = 1 (satu) hari kerja. B. Pelayanan Diseminasi Peraturan Perundang - Undangan di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara Daring. Total jangka waktu pelayanan permohonan diseminasi peraturan perundang-undangan dibidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah adalah 6 (enam) hari kerja, dengan rincian: a) Persiapan materi dan peralatan = 4 (empat) hari kerja; b) Uji Coba Materi dan pelaksanaan = 1 (satu) hari kerja; dan c) Pelaksanaan kegiatan diseminasi = 1 (satu) hari kerja. Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Pelayanan	Permohonan untuk pelaksanaan diseminasi secara luring/tatap muka dan daring menghasilkan: a. Jadwal dan teknis pelaksanaan kegiatan; dan b. Paparan materi diseminasi.
6.	Penanganan Pengaduan,	Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan akan direspon dalam 3 x 24 jam dan dapat disampaikan melalui: 1. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui telepon: <i>call center</i> 021-

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Keberatan, Saran, dan Masukan	29912450 (ext.0705). 2. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui <i>email</i>: kebijakanumumlkpp@gmail.com 3. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui surat kepada: Deputi Bidang Pengembangan Strategi dan Kebijakan Cq. Direktorat Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Kompleks Rasuna Epicentrum, Jalan Epicentrum Tengah lot 11 B, Jakarta Selatan 12940. SOP penanganan pengaduan dapat diakses melalui tautan: https://rb.lkpp.go.id/sop-pengaduan-standar-pelayanan/

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2022

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 4. Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; dan 6. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Peralatan <i>Call Conference Meeting</i> , Aplikasi <i>Call Conference Meeting</i> , kertas, internet, telepon, PC/ <i>laptop</i> , ATK.
3.	Kompetensi Pelaksana (Fasilitator)	a. Memiliki integritas; b. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif; c. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; d. Mampu membuat paparan dan laporan mengenai kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; e. Mampu mengoperasikan komputer dengan Program MS Office dan internet. f. Memiliki Sertifikat Keahlian Pengadaan Barang/Jasa.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	a. Atasan langsung; dan b. APIP/Inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	a. Pelayanan Diseminasi Peraturan Perundang-undangan di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara Luring/Tatap Muka Tim dari LKPP terdiri dari 1-2 orang. b. Pelayanan Diseminasi Peraturan Perundang-undangan di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara Daring, Tim dari LKPP terdiri dari 2-5 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode etik Pelayanan Publik; dan c. Maklumat Pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Monitoring evaluasi pelaksanaan pemberian diseminasi peraturan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara luring/tatap muka dan daring; b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; dan c. Audit.

12. Pelayanan Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (PBJP)

a. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pelayanan berupa informasi/konsultasi proses dan peluang/potensi PBJP: ▪ Surat permohonan dari perorangan/badan usaha yang berisi kebutuhan informasi/materi terkait PBJP b. Pelayanan berupa Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha atas permohonan dari Dinas Koperasi dan UMKM di tingkat Provinsi/Kabupaten/Kota, Kementerian/Lembaga terkait, serta asosiasi pelaku usaha, dan/atau pelaku usaha menyampaikan daftar Pelaku Usaha yang memerlukan Pengembangan Kapasitas di dalam proses PBJP dengan: ▪ Mengisi formulir <i>online</i> pada link registrasi kegiatan Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha yang diinformasikan melalui <i>website</i> resmi LKPP dan <i>Business Information and Supplier platform</i> (BISA) Pengadaan; dan ▪ Membuat akun pada website BISA Pengadaan (bisapengadaan.lkpp.go.id)
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pelayanan berupa informasi/konsultasi proses dan peluang/potensi PBJP: ▪ Pelaku Usaha dapat mengakses informasi peluang/potensi PBJP pada website BISA Pengadaan ▪ Surat/Telepon/<i>Email/Whatsapp</i> Direktorat Pengembangan Iklim Usaha dan Kerjasama Internasional yang berisi permohonan dari perorangan/badan usaha tentang kebutuhan informasi/materi tentang PBJP

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		▪ Petugas menyusun konsep jawaban melalui Surat/Telepon/Email/Whatsapp dan mengirimkan kembali ke pemohon ▪ Jika diperlukan, petugas akan berkoordinasi dengan unit kerja/organisasi terkait sesuai informasi yang dibutuhkan b. Pelayanan berupa Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha: ▪ Pemohon membuat akun di aplikasi BISA Pengadaan dan mengisi formulir <i>online</i> pada link registrasi kegiatan Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha yang diinformasikan melalui <i>website</i> resmi LKPP dan BISA Pengadaan; ▪ Pemohon mendapatkan konfirmasi dan informasi detil via <i>email/whatsapp/website</i> BISA Pengadaan terkait waktu dan tempat/<i>link online meeting</i> pelaksanaan kegiatan; ▪ Pelaksanaan kegiatan Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha dalam bentuk bimbingan teknis dengan menghadirkan narasumber sesuai dengan materi/substansi yang dibutuhkan; ▪ Pemohon melengkapi profil usahanya ke <i>website</i> BISA Pengadaan yang beralamat di https://bisapengadaan.lkpp.go.id/ SOP pelaksanaan pelayanan dapat diakses melalui tautan berikut: https://rb.lkpp.go.id/sop-pelaksanaan-standar-pelayanan/
3.	Jangka waktu penyelesaian	a. Pelayanan berupa informasi/konsultasi proses PBJP: 5 (lima) hari kerja ditambah 3 (tiga) hari kerja perpanjangan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		b. Pelayanan berupa Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha: ▪ Persiapan pelaksanaan kegiatan = 10 (sepuluh) hari kerja ▪ Pelaksanaan kegiatan = 1 (satu) hari kerja ▪ Pelaporan hasil kegiatan dan pembuatan sertifikat = 5 (lima) hari kerja Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.
4.	Biaya	Tidak dipungut biaya (Gratis). Adapun biaya yang dibutuhkan pada pelaksanaan kegiatan Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha dibebankan pada anggaran DIPA LKPP.
5.	Produk Pelayanan	a. Pelayanan berupa informasi/ konsultasi proses PBJP: ▪ Data dan informasi terkait Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang dibutuhkan oleh pelaku usaha. b. Pelayanan berupa Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha: ▪ Materi dan narasumber yang terkait dengan proses pengadaan barang/jasa pemerintah; ▪ Notulensi pelaksanaan kegiatan; ▪ Daftar hadir peserta kegiatan Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha; ▪ Sertifikat peserta dan narasumber kegiatan Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha; dan ▪ Tercatatnya pelaku usaha yang mengikuti kegiatan di dalam aplikasi BISA Pengadaan.
6.	Penanganan Pengaduan,	a. Respon terhadap pengaduan akan diproses selama 5 (lima) hari kerja.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Keberatan, Saran, dan Masukan	b. Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon <i>call center/email</i>/surat/datang langsung ke kantor LKPP. c. Penanganan pengaduan/saran/ masukan pelanggan dapat melalui telepon <i>call center</i> 021 – 29912450 (0428). d. Penanganan pengaduan/saran/ masukan pelanggan dapat melalui telepon <i>call center</i> BISA Pengadaan 0851-7173-1713 atau melalui <i>Whatsapp Group</i> Penyedia LKPP. e. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui <i>email</i>: bisa.pengadaan@gmail.com atau https://bisapengadaan.lkpp.go.id/. f. Penanganan pengaduan/saran/ masukan pelanggan dapat melalui surat kepada: Deputi Bidang Pengembangan Strategi dan Kebijakan Cq. Direktur Pengembangan Iklim Usaha dan Kerjasama Internasional Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Kompleks Rasuna Epicentrum, Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B, Jakarta Selatan 12940. SOP penanganan pengaduan dapat diakses melalui tautan: https://rb.lkpp.go.id/sop-pengaduan-standar-pelayanan/

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 2. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembinaan Pelaku Usaha Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 3. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. Peraturan Perundang-undangan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; b. Paket Meeting (untuk pelaksanaan secara <i>offline/on site</i>); c. Laptop/PC/Komputer; d. Jaringan internet; e. ATK; f. Meja kursi; g. Webinar/<i>zoom meeting/teleconference</i> (untuk pelaksanaan secara <i>online</i>); h. Website BISA Pengadaan (bisapengadaan.lkpp.go.id).
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki integritas; b. Memahami peraturan perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; c. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		d. Mampu membuat paparan mengenai Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah melalui penyedia; dan e. Mampu mengoperasikan komputer/laptop dengan internet.
4.	Pengawasan Internal	a. Atasan langsung pelaksana; dan b. Inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	Tim Pelaksana dari LKPP sebanyak 1-5 orang atau maksimal 10% (sepuluh persen) dari total peserta.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode etik Pelayanan Publik; dan c. Maklumat pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Audit internal b. Indeks Kepuasan Masyarakat c. Penilaian prestasi kerja pegawai

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

Daftar Hitam

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat permohonan yang paling tidak memuat: a. agenda kegiatan; b. sumber dana (apakah menggunakan anggaran LKPP atau anggaran Instansi Pemohon); dan c. <i>contact person</i> dari Instansi Pemohon. 2. Surat permohonan diterima Direktur Perencanaan Transformasi, Pemantauan dan Evaluasi Pengadaan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum kegiatan dilaksanakan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Prosedur Pelayanan Sosialisasi/Bimbingan Teknis Rencana Umum Pengadaan, Monitoring Evaluasi Pengadaan dan Sanksi Daftar Hitam mengacu pada SOP Pelayanan Sosialisasi/Bimbingan Teknis Rencana Umum Pengadaan, Monitoring Evaluasi Pengadaan dan Sanksi Daftar Hitam, antara lain: 1. Pemohon mengajukan surat permohonan dengan mendatangi LKPP, melalui <i>e-mail</i> helpdesk.pmep@lkpp.go.id dan/atau helpdesk.pmep@gmail.com atau melalui jasa pengiriman. 2. Direktur Perencanaan Transformasi, Pemantauan dan Evaluasi Pengadaan menelaah surat permohonan dan menugaskan narasumber dan/atau staf pendamping untuk sosialisasi/bimbingan teknis. 3. Koordinasi antara Pemohon dengan Sekretariat Direktorat Perencanaan Transformasi, Pemantauan dan Evaluasi Pengadaan untuk menyepakati teknis pelaksanaan kegiatan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Pelaksanaan sosialisasi/bimbingan teknis sesuai dengan teknis pelaksanaan kegiatan. 5. Pelaporan hasil pelaksanaan sosialisasi/bimbingan teknis. SOP pelaksanaan pelayanan dapat diakses melalui tautan berikut: https://rb.lkpp.go.id/sop-pelaksanaan-standar-pelayanan/
3.	Waktu Penyelesaian	Total jangka waktu pelayanan permohonan sosialisasi/bimbingan teknis adalah $\pm$ 5 (lima) Hari Kerja (HK), dengan rincian: a. Persiapan pelaksanaan kegiatan = 3 (tiga) HK; b. Pelaksanaan kegiatan = 1-2 (satu-dua) HK; dan c. Pelaporan hasil pelaksanaan kegiatan = 1 (satu) HK. apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.
4.	Biaya/Tarif	Biaya penyelenggaraan sosialisasi/bimbingan teknis dapat dibebankan pada anggaran DIPA LKPP atau anggaran DIPA/DPA Instansi Pemohon, sesuai dengan kesepakatan saat konfirmasi pelaksanaan acara.
5.	Produk	Dari pelaksanaan sosialisasi/bimbingan teknis menghasilkan: a. Jadwal dan teknis pelaksanaan kegiatan; b. Nama narasumber yang akan menyampaikan materi; c. Paparan materi sosialisasi/bimbingan teknis; dan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		d. Laporan hasil pelaksanaan sosialisasi/bimbingan teknis.
6.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan, saran atau masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>), <i>e-mail</i>, surat atau datang langsung ke kantor LKPP. a. Pengaduan/saran/masukan melalui Telepon (<i>call center</i>): 021-29935577 ext 0621 b. Pengaduan/saran/masukan melalui <i>e-mail</i>: helpdesk.pnep@lkpp.go.id dan/atau helpdesk.pnep@gmail.com. c. Pengaduan/saran/masukan melalui Surat yang ditujukan kepada: Direktur Perencanaan Transformasi, Pemantauan dan Evaluasi Pengadaan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Kompleks Rasuna Epicentrum, Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B, Jakarta Selatan 12940 d. Pengaduan, saran dan masukan akan ditindaklanjuti dalam jangka waktu paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan, saran, atau masukan. SOP penanganan pengaduan dapat diakses melalui tautan: https://rb.lkpp.go.id/sop-pengaduan-standar-pelayanan/

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 4. Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 5. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pelaporan Realisasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pedoman Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 8. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	a. PC/ <i>laptop</i> ; b. Telefon; c. Internet; dan d. ATK.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki integritas; b. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif; c. Mampu membuat paparan dan laporan mengenai sosialisasi/bimbingan Rencana Umum Pengadaan, Monitoring Evaluasi Pengadaan dan Sanksi Daftar Hitam; d. Memiliki pemahaman mengenai kebijakan Rencana Umum Pengadaan, Monitoring Evaluasi Pengadaan dan Sanksi Daftar Hitam; dan e. Mampu mengoperasikan <i>MS Office</i> , <i>Web Browser</i> , dan aplikasi yang berkaitan dengan Rencana Umum Pengadaan, Monitoring Evaluasi Pengadaan dan Sanksi Daftar Hitam.
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung. b. Dilakukan oleh APIP/Inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	Tim Pelaksana dari LKPP sebanyak 1-3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode etik Pelayanan Publik; dan c. Maklumat pelayanan.

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; b. Penilaian prestasi kerja pegawai; c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; dan d. Internal Audit.

14. Pelayanan Permohonan Sosialisasi/Bimbingan Teknis Mengenai Katalog Elektronik dan Toko Daring

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat permohonan yang paling tidak memuat: 1) Agenda kegiatan; 2) Sumber dana. (apakah menggunakan anggaran LKPP atau anggaran instansi pemohon); b. Surat permohonan disampaikan kepada Direktorat Pasar Digital Pengadaan paling lambat 5 (lima) hari kerja sebelum kegiatan dilaksanakan.

No.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	Sistem mekanisme, dan prosedur dilakukan dengan cara: 1. Pemohon mengajukan surat permohonan melalui https://eoffice.lkpp.go.id/persuratan atau melalui jasa pengiriman; 2. Direktur Pasar Digital Pengadaan menelaah surat permohonan dan menugaskan narasumber dan/atau staf pendamping untuk sosialisasi/bimbingan teknis; 3. Koordinasi antara Pemohon dengan Staf Direktorat Pasar Digital Pengadaan untuk menyepakati teknis pelaksanaan kegiatan; 4. Pelaporan hasil pelaksanaan sosialisasi/bimbingan teknis. SOP pelaksanaan pelayanan dapat diakses melalui tautan berikut: https://rb.lkpp.go.id/sop-pelaksanaan-standar-pelayanan/
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Total jangka waktu pelayanan permohonan sosialisasi/bimbingan teknis adalah $\pm$ 5 (lima) hari kerja (HK) dengan rincian: a. Persiapan pelaksanaan kegiatan = 3 (tiga) HK; b. Pelaksanaan kegiatan = 1-2 (satu-dua) HK; dan c. Pelaporan hasil pelaksanaan kegiatan = 1 (satu) HK. Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.

No.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/Tarif	Biaya penyelenggaraan sosialisasi/bimbingan teknis dapat dibebankan pada anggaran DIPA LKPP (gratis) atau anggaran Pemohon, sesuai dengan kesepakatan saat konfirmasi pelaksanaan acara.
5.	Produk Pelayanan	Dari permohonan untuk melaksanakan sosialisasi/bimbingan teknis menghasilkan: a. Jadwal dan teknis pelaksanaan kegiatan; b. Nama narasumber yang akan menyampaikan materi; c. Paparan materi sosialisasi/bimbingan teknis; d. Laporan hasil pelaksanaan sosialisasi/bimbingan teknis.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, Saran, dan Masukan akan ditindaklanjuti dalam waktu 5 (lima) hari kerja setelah pengaduan diterima yang dapat disampaikan melalui: a. <i>Call center</i> LKPP di 021 2993 5577 atau 144; b. Aplikasi Pesan Singkat <i>Helpdesk</i> Katalog (khusus Whatsapp) 0857-0629-9434 (Jam Konsultasi pukul 09.00 - 15.00 WIB Setiap hari kerja); c. Konsultasi Tatap Muka (untuk saat ini masih ditutup selama pandemi) Gedung LKPP Lantai M, Jl. Epicentrum Tengah Lot 11B, Kawasan Rasuna Epicentrum, Jakarta 12940; d. Melalui Surat: Direktur Pasar Digital Pengadaan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Kompleks Rasuna Epicentrum, Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940.

No.	KOMPONEN	URAIAN
		SOP penanganan pengaduan dapat diakses melalui tautan: https://rb.lkpp.go.id/sop-pengaduan-standar-pelayanan/

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

No.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; 2. Undang Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 5. Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 6. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 7. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2021 tentang Toko Daring dan Katalog Elektronik dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;

No.	KOMPONEN	URAIAN
		8. Keputusan Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Nomor 12 Tahun 2023 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Katalog Elektronik.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang Sosialisasi; b. Internet; c. Telepon; d. PC/ <i>laptop</i> ; e. ATK; f. Surat Tugas.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki Integritas; b. Memahami Etika Pengadaan; c. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; d. Memahami Peraturan Lembaga tentang Toko Daring dan Katalog Elektronik beserta turunannya dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; e. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif; f. Mampu mengoperasikan <i>MS Office</i> , <i>Web Browser</i> , dan aplikasi yang berkaitan dengan Katalog Elektronik. g. Mampu membuat paparan dan laporan terkait Katalog Elektronik dan Toko Daring
4.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh Atasan Langsung; b. Dilakukan oleh Inspektorat.

No.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	1- 5 orang
6.	Jaminan Pelayanan	a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode etik Pelayanan Publik; dan c. Maklumat pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan	Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	a. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan sosialisasi/bimbingan teknis; b. Audit internal; c. Indeks Kepuasan Masyarakat LKPP; d. Penilaian prestasi kerja pegawai.

15. Pelayanan Permohonan Sosialisasi/Bimbingan Teknis/Pelatihan mengenai Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE)

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		b. materi kegiatan; c. sumber dana (apakah menggunakan anggaran LKPP atau anggaran Instansi Pemohon); d. <i>rundown</i> acara; dan e. <i>contact person</i> dari Instansi Pemohon. 2. Surat permohonan disampaikan kepada Direktur Sistem Pengadaan Digital paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sebelum kegiatan dilaksanakan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Prosedur Pelayanan Permohonan Sosialisasi/Bimbingan Teknis mengenai Sistem Pengadaan Secara Elektronik yang diterima dari K/L/PD, antara lain: 1. Pemohon menyampaikan surat permohonan yang ditujukan kepada Direktorat Sistem Pengadaan Digital LKPP melalui aplikasi persuratan <i>e-Office</i> LKPP pada tautan https://eoffice.lkpp.go.id/persuratan. Panduan penggunaan aplikasi <i>e-office</i> LKPP dapat diakses pada menu Bantuan. 2. Direktur Sistem Pengadaan Digital memberikan disposisi kepada bagian yang membidangi Layanan Dukungan Pengguna SPSE untuk melakukan koordinasi dengan Pemohon terkait teknis pelaksanaan kegiatan. 3. Pelaksanaan sosialisasi/bimbingan teknis sesuai dengan teknis pelaksanaan kegiatan yang sudah disepakati.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		SOP pelaksanaan pelayanan dapat diakses melalui tautan berikut: https://rb.lkpp.go.id/sop-pelaksanaan-standar-pelayanan/
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 5 (lima) hari kerja setelah surat diterima oleh Direktorat Sistem Pengadaan Digital atau disesuaikan dengan ketersediaan informasi yang disampaikan dalam surat permohonan. Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.
4.	Biaya/tarif	Biaya permohonan sosialisasi/bimbingan teknis dapat dibebankan pada anggaran DIPA LKPP atau anggaran DIPA/DPA Instansi Pemohon sesuai dengan kesepakatan.
5.	Produk pelayanan	a. Nama narasumber yang akan menyampaikan materi; dan b. Paparan materi sosialisasi/bimbingan teknis/ pelatihan;
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Pengaduan/keberatan/saran/masukan dapat disampaikan melalui: 1. Layanan <i>call center</i> di 144 atau 021-29935577; 2. Surat yang ditujukan kepada: Deputy Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Cq. Direktorat Sistem Pengadaan Digital Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Kompleks Rasuna Epicentrum, Jalan Epicentrum Tengah Lot 11B, Jakarta Selatan 12940. b. Untuk penyampaian pengaduan harus disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan; dan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		c. Direktorat Sistem Pengadaan Digital akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja). SOP penanganan pengaduan dapat diakses melalui tautan: https://rb.lkpp.go.id/sop-pengaduan-standar-pelayanan/

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 4. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2015 Tentang <i>E-Tendering</i>; 8. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Akses internet, telepon, PC/ <i>laptop</i> , ATK, aplikasi SPSE versi latihan
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 2. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara elektronik; 3. Memahami Peraturan Perundang-undangan di Bidang Informasi dan Transaksi Elektronik; 4. Memahami alur Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik; 5. Mampu mengoperasikan komputer dan internet; dan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		6. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif dan efisien.
4.	Pengawasan internal	1. Atasan Langsung; dan 2. APIP/Inspektorat
5.	Jumlah pelaksana	Tim Training dari Seksi Layanan Dukungan Pengguna SPSE yang berjumlah 1-2 (satu-dua) orang.
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. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan sosialisasi/bimbingan teknis/pelatihan; 2. Penilaian prestasi kerja pegawai; dan 3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP.

16. Pelayanan Bimbingan Teknis Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) SPSE dan Bimbingan Teknis LPSE *Admin System* di LKPP

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Diutamakan bagi Personil LPSE (dengan melakukan upload SK Tim atau Surat Penunjukan sebagai Personil LPSE pada saat pendaftaran); b. Pendaftaran hanya dilakukan melalui portal <i>eproc.lkpp.go.id</i>, pendaftaran selain melalui portal <i>eproc.lkpp.go.id</i> tidak akan difasilitasi. c. Pendaftaran tidak dapat diwakilkan; d. Peserta hadir sesuai dengan peserta yang mendaftar; dan e. Peserta mengikuti Bimbingan Teknis sesuai dengan agenda yang disampaikan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Prosedur Pelayanan Bimbingan Teknis LPSE SPSE dan Bimbingan Teknis LPSE <i>Admin System</i> di LKPP, antara lain: 1. Personil LPSE yang belum memiliki akun pada portal <i>eproc.lkpp.go.id</i> maka dapat membuat akun terlebih dulu dengan menggunakan <i>email</i> pribadi/personal yang masih aktif; 2. Personil LPSE mengisi profil dan melakukan upload SK Tim atau Surat Penunjukan sebagai Personil LPSE; 3. Setelah pendaftaran akun disetujui, Personil LPSE dapat melakukan <i>login</i> pada portal <i>eproc.lkpp.go.id</i> dan melakukan pendaftaran peserta pada Agenda Bimbingan Teknis SPSE atau Bimbingan Teknis <i>Admin System</i>;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. PIC LPSE akan melakukan penerimaan pendaftaran peserta dengan ketentuan 2 (dua) orang personil dari setiap LPSE (diutamakan LPSE yang belum pernah mengikuti kegiatan Bimbingan Teknis LPSE atau LPSE yang mengalami pergantian personil); 5. Pendaftar (calon peserta) akan mendapatkan konfirmasi terdaftar sebagai peserta melalui <i>email</i> yang terdaftar pada portal eproc.lkpp.go.id; 6. Peserta akan mendapatkan undangan resmi kegiatan Bimbingan Teknis LPSE 1 (satu) minggu sebelum pelaksanaan kegiatan; 7. Peserta akan dihubungi terkait konfirmasi penerimaan undangan dan kehadiran melalui telepon; 8. Peserta yang sudah memberikan konfirmasi kehadiran kepada panitia diharapkan datang tepat waktu saat pelaksanaan Bimbingan Teknis; dan 9. Peserta mengikuti kegiatan Bimbingan Teknis LPSE sesuai dengan tata tertib. SOP pelaksanaan pelayanan dapat diakses melalui tautan berikut: https://rb.lkpp.go.id/sop-pelaksanaan-standar-pelayanan/
3.	Jangka waktu penyelesaian	Total jangka waktu pelayanan Bimbingan Teknis LPSE adalah 8 (delapan) hari kerja (HK), dengan rincian: a. Persiapan pelaksanaan kegiatan = 5 (lima) HK b. Pelaksanaan kegiatan = 3 (tiga) HK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	a. Pelaksanaan kegiatan Bimbingan Teknis LPSE; b. Sertifikat Bimbingan Teknis LPSE bagi peserta.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Pengaduan/keberatan/saran/masukan dapat disampaikan melalui: 1. Layanan <i>call center</i> di 144 atau 021-29935577; 2. Surat dapat disampaikan melalui : Tautan https://eoffice.lkpp.go.id/persuratan dan ditujukan kepada Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Cq. Direktorat Sistem Pengadaan Digital Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Kompleks Rasuna Epicentrum, Jalan Epicentrum Tengah Lot 11B, Jakarta Selatan 12940; b. Untuk penyampaian pengaduan harus disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan; dan c. Direktorat Sistem Pengadaan Digital akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja). SOP penanganan pengaduan dapat diakses melalui tautan: https://rb.lkpp.go.id/sop-pengaduan-standar-pelayanan/

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 4. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2015 Tentang <i>E-Tendering</i>;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		8. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang kelas Bimtek, PC dan akses internet, ATK, portal <i>eproc.lkpp.go.id</i> , aplikasi SPSE versi latihan, aplikasi video <i>teleconference</i> .
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; b. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara elektronik; c. Memahami Peraturan Perundang-undangan di Bidang Informasi dan Transaksi Elektronik; d. Memahami alur Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik; e. Mampu mengoperasikan komputer dan internet; dan f. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi secara efektif dan efisien.
4.	Pengawasan internal	1. Atasan Langsung; dan 2. APIP/Inspektorat
5.	Jumlah pelaksana	Tim Bimbingan Teknis dari Seksi Layanan Dukungan Pengguna SPSE yang berjumlah 4-5 (empat-lima) orang.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan pelayanan	a. Kode Etik dan Pakta Integritas pegawai sesuai kontrak; b. Kode Etik Pelayanan Publik; c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; dan d. Maklumat Pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan bimbingan teknis; 2. Penilaian prestasi kerja pegawai; 3. Pengisian <i>feedback</i> dari peserta pada setiap akhir kegiatan; dan 4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; 5. Audit Internal dan Audit Eksternal.

17. Pelayanan Bimbingan Teknis Standarisasi LPSE di LKPP

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Diutamakan bagi Personil LPSE (dengan melakukan upload SK Tim atau Surat Penunjukan sebagai Personil LPSE pada saat pendaftaran);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		b. Pendaftaran hanya dilakukan melalui portal <i>eproc.lkpp.go.id</i>, pendaftaran selain melalui portal <i>eproc</i> tidak akan difasilitasi; c. Pendaftaran tidak dapat diwakilkan; d. Peserta hadir sesuai dengan peserta yang mendaftar; dan e. Peserta mengikuti Bimbingan Teknis sesuai dengan agenda yang disampaikan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Prosedur Pelayanan Bimbingan Teknis Standarisasi LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik) di LKPP, antara lain: 1. Personil LPSE yang belum memiliki akun pada portal <i>eproc.lkpp.go.id</i> maka dapat membuat akun terlebih dulu dengan menggunakan <i>email</i> pribadi/personal yang masih aktif; 2. Personil LPSE mengisi profil dan melakukan upload SK Tim atau Surat Penunjukan sebagai Personil LPSE; 3. Setelah pendaftaran akun disetujui, Personil LPSE dapat melakukan <i>login</i> pada portal <i>eproc.lkpp.go.id</i> dan melakukan pendaftaran peserta pada Agenda Bimbingan Teknis SPSE atau Bimbingan Teknis <i>Admin System</i>; 4. PIC LPSE akan melakukan penerimaan pendaftaran peserta dengan ketentuan 2 (dua) orang personil dari setiap LPSE (diutamakan LPSE yang belum pernah mengikuti kegiatan Bimbingan Teknis LPSE atau LPSE yang mengalami pergantian personil); 5. Personil LPSE akan mendapatkan konfirmasi terdaftar sebagai peserta melalui <i>email</i> yang terdaftar pada portal <i>eproc.lkpp.go.id</i>;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		6. Peserta akan mendapatkan undangan resmi kegiatan Bimbingan Teknis LPSE 1 (satu) minggu sebelum pelaksanaan kegiatan; 7. Peserta akan dihubungi terkait konfirmasi penerimaan undangan dan kehadiran melalui telepon; 8. Peserta memberikan konfirmasi kehadiran kepada panitia dengan mengisi link absen pada kolom komentar yang telah disediakan, diharapkan datang tepat waktu saat pelaksanaan Bimbingan Teknis; 9. Peserta mengikuti kegiatan Bimbingan Teknis LPSE sesuai dengan tata tertib; 10. Trainer akan memberikan materi sesuai dengan agenda yang sudah disusun oleh Tim Bimbingan Teknis; dan 11. Sertifikat akan diberikan kepada peserta yang telah mengikuti kegiatan Bimbingan Teknis LPSE dengan ketentuan memenuhi 100% kehadiran. SOP pelaksanaan pelayanan dapat diakses melalui tautan berikut: https://rb.lkpp.go.id/sop-pelaksanaan-standar-pelayanan/
3.	Jangka waktu penyelesaian	Total jangka waktu pelayanan Bimbingan Teknis Standarisasi LPSE adalah 7 (tujuh) hari kerja (HK), dengan rincian: a. Persiapan pelaksanaan kegiatan = 5 (lima) HK. b. Pelaksanaan kegiatan = 2 (dua) HK.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Terselenggaranya kegiatan Bimbingan Teknis LPSE.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Pengaduan/keberatan/saran/masukan dapat disampaikan melalui: 1. Layanan <i>call center</i> di 144 atau 021-29935577; 2. Surat yang ditujukan kepada: Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Cq. Direktorat Sistem Pengadaan Digital Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Kompleks Rasuna Epicentrum, Jalan Epicentrum Tengah Lot 11B, Jakarta Selatan 12940; b. Untuk penyampaian pengaduan harus disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan; c. Direktorat Sistem Pengadaan Digital akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja). SOP penanganan pengaduan dapat diakses melalui tautan: https://rb.lkpp.go.id/sop-pengaduan-standar-pelayanan/

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 4. Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2015 tentang Peningkatan Layanan Pengadaan Secara Elektronik;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		8. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; dan 9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang Bimbingan Teknis, akses internet, telepon, PC/ <i>laptop</i> , ATK, <i>Zoom Meeting</i> , aplikasi portal eproc, aplikasi SPSE versi latihan.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; b. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara elektronik c. Memahami SNI ISO 9001:2015 dan SNI ISO 27001:2015; d. Memahami konsep dan roadmap standarisasi LPSE; e. Mampu mengoperasikan komputer dan internet; dan f. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif.
4.	Pengawasan internal	a. Atasan Langsung; dan b. SPIP
5.	Jumlah pelaksana	Tim Training dari Seksi Monitoring dan Evaluasi LPSE yang berjumlah 2 orang (MC dan <i>Trainer</i>).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan pelayanan	a. Kode Etik dan Pakta Integritas pegawai sesuai kontrak; b. Kode Etik Pelayanan Publik; c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; dan d. Maklumat Pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan bimbingan teknis; 2. Penilaian prestasi kerja pegawai; 3. Pengisian <i>feedback</i> dari peserta pada setiap akhir kegiatan; 4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; 5. Audit Internal dan Audit Eksternal.

18. Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Teknis

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan Pelatihan	Peserta pelatihan dan Lembaga Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ) Terakreditasi di Pusat Pelatihan SDM PBJ.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Non Fungsional, antara lain: A. Penyelenggaraan oleh Pusat Pelatihan SDM PBJ 1. Calon peserta melakukan pendaftaran pelatihan secara mandiri melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id); 2. Pusat Pelatihan SDM PBJ melakukan verifikasi pendaftaran calon peserta berdasarkan persyaratan administratif, dokumen, dan teknis; 3. Penetapan peserta pelatihan paling kurang H-1 sebelum pelaksanaan pelatihan; 4. Sertifikat Keikutsertaan Pelatihan dan/atau Sertifikat Kelulusan Pelatihan diberikan kepada peserta sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam panduan pelatihan. B. Penyelenggaraan oleh LPPBJ Terakreditasi 1. LPPBJ mengajukan permohonan penyelenggaraan pelatihan non fungsional melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id) dengan mengacu pada panduan pelatihan teknis yang berlaku, paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sebelum pelaksanaan pelatihan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Dalam hal terjadi gangguan pada portal PPSDM, permohonan penyelenggaraan pelatihan disampaikan secara tertulis melalui <i>email</i> : Pusat Pelatihan SDM.pbj@lkpp.go.id. / Pusat Pelatihan SDM.lkpp@gmail.com. 3. Surat pemberitahuan kesiapan penyelenggaraan pelatihan non fungsional ditujukan kepada Kepala Pusat Pelatihan SDM PBJ dan ditandatangani oleh Pimpinan LPPBJ, dengan mencantumkan: a) tanggal, waktu dan lokasi pelaksanaan e-learning dan tatap muka; b) jumlah peserta; c) jumlah kelas; d) nama dan nomor kontak pengelola kelas. 4. Pusat Pelatihan SDM PBJ dapat menyetujui, klarifikasi, atau menolak pengajuan penyelenggaraan pelatihan teknis melalui portal PPSDM, paling lambat H-2 sebelum pelaksanaan pelatihan; 5. Bilamana terjadi pembatalan atau perubahan jadwal pelatihan, LPPBJ wajib menyampaikan kepada Kepala Pusat Pelatihan SDM PBJ, fasilitator dan peserta pelatihan paling lambat 3 (tiga) hari kerja sebelum pelaksanaan pelatihan; 6. LPPBJ dapat melakukan penunjukan fasilitator PBJ yang telah terdaftar di portal PPSDM; 7. Pusat Pelatihan SDM PBJ tidak menerbitkan surat tugas fasilitator PBJ selain Pegawai LKPP;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		8. LPPBJ menyampaikan laporan hasil penyelenggaraan pelatihan kepada Pusat Pelatihan SDM PBJ paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja setelah penyelenggaraan pelatihan. C. Dalam hal tertentu, penyelenggaraan pelatihan teknis PBJ dapat dilaksanakan oleh lembaga penyelenggara yang belum/tidak terakreditasi dengan melakukan kerjasama dengan Pusat Pelatihan SDM PBJ. 1. Lembaga penyelenggara menyampaikan surat permohonan pelaksanaan pelatihan kepada Kepala Pusat Pelatihan SDM PBJ; 2. Kepala Pusat Pelatihan SDM PBJ memberikan jawaban persetujuan atau belum menyetujui melalui surat jawaban. SOP pelaksanaan pelayanan dapat diakses melalui tautan berikut: https://rb.lkpp.go.id/sop-pelaksanaan-standar-pelayanan/
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Informasi persetujuan atau klarifikasi penyelenggaraan pelatihan teknis melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id) paling lambat H-2 sebelum pelaksanaan pelatihan. Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Fasilitas Penyelenggaraan Pelatihan dalam bentuk <i>soft file</i> berupa: a. Kurikulum dan Materi Pelatihan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		b. Panduan Penyelenggaraan Pelatihan; c. Daftar Fasilitator PBJ; d. Panduan Pemantauan dan Evaluasi Pelatihan PBJ beserta Formulir Evaluasi Penyelenggaraan Pelatihan; e. Akun (hak akses) pada Portal PPSDM dan <i>Learning Management System</i>; f. Sertifikat Pelatihan dan/atau nomor registrasi sertifikat Pelatihan/sertifikat kelulusan sesuai dengan program pelatihan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	a. Pengaduan disampaikan kepada Pusat Pelatihan SDM PBJ LKPP apabila terdapat indikasi penyimpangan dalam penyelenggaraan Pelatihan PBJ. b. Pengaduan dapat disampaikan secara tertulis melalui: 1) melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Pusat Pelatihan SDM PBJ Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP), Kompleks Rasuna Epicentrum, Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B, Jakarta Selatan 12940; 2) Pengaduan disampaikan melalui <i>email</i>: Pusat Pelatihan SDM.pbj@lkpp.go.id Pusat Pelatihan SDM.lkpp@gmail.com; 3) <i>Form</i> konsultasi tatap muka dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusat Pelatihan SDM PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau 4) Telepon: 021-29912450 ext. 0437; dan HP: 0811-9182-444.

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

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 5. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 6. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pembinaan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Teknis; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa; 9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa; 10. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 11. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Sumber Daya Manusia Pengadaan Barang/Jasa; dan 12. Keputusan Deputy Bidang PPSDM LKPP Nomor 73 tahun 2019 tentang Tata Cara Pembinaan dalam Penyelenggaraan Pelatihan dan Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Luring: a. Ruang Pelatihan; b. Komputer/ <i>Laptop/ Smartphone</i>; c. Mesin <i>Scanner</i>; d. <i>Printer</i>; e. Pesawat Telepon; f. Telepon Genggam/ <i>Handphone</i>; g. ATK; h. Jaringan internet;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		i. <i>Browser Mozilla/Chrome/Safari</i>; j. Akses internet untuk mengirim dan menerima surat elektronik (<i>e-mail</i>); k. Portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id). Daring: a. Telepon Genggam/ <i>Handphone</i>; b. Jaringan dan akses internet; c. <i>Browser Mozilla/Chrome/Safari</i>; d. Peralatan <i>Conference Meeting</i> (<i>Zoom Meeting</i>); e. Aplikasi <i>Conference Meeting</i>; f. Portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id); g. Portal LMS (<i>Learning Management Sistem</i>) (https://elearning.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 Teknis PBJ dan Standar Pelayanan Pusat Pelatihan SDM PBJ; c. SDM yang terampil mengoperasikan komputer dengan Program <i>MS Office</i> dan Teknologi Informasi; d. Kemampuan berkomunikasi dan bekerja sama dalam tim; e. Kemampuan komputer untuk komunikasi dan belajar.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung; b. Sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; c. Tim Penjaminan Mutu Pelatihan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode Etik Pelayanan Publik; c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; dan d. Maklumat pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah 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) Pusat Pelatihan SDM PBJ; c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; d. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai.

19. Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Fungsional

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan Pelatihan	Lembaga Pelatihan PBJ (LPPBJ) dengan kategori terakreditasi A atau B di Pusat Pelatihan SDM PBJ.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Kompetensi Pengadaan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa Pertama, Muda dan Madya, antara lain: 1. Mekanisme perencanaan Pelatihan Penjenjangan JF PPBJ Pertama, Muda, dan Madya, antara lain: a. Pusat Pelatihan SDM PBJ 1) Pusat Pelatihan SDM PBJ LKPP menyusun kebutuhan penyelenggaraan Pelatihan Penjenjangan JF PPBJ Ahli Pertama, Muda dan Madya; 2) Pusat Pelatihan SDM PBJ LKPP menerbitkan Surat Undangan kepada calon Peserta Pelatihan penjenjangan JF PPBJ Ahli Pertama, Muda dan Madya; 3) Calon Peserta mendaftar melalui laman yang telah disediakan oleh Pusat Pelatihan SDM PBJ; 4) Pusat Pelatihan SDM PBJ melakukan verifikasi dan menerbitkan penetapan peserta; 5) Peserta melakukan enroll pelatihan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		b. Lembaga Pelatihan yang belum terakreditasi 1) Lembaga Penyelenggara Pelatihan melakukan penyusunan kebutuhan penyelenggaraan Pelatihan Penjenjangan JF PPBJ Ahli Pertama, Muda dan Madya; 2) Pimpinan Lembaga Penyelenggara Pelatihan menyampaikan surat permohonan pelaksanaan Pelatihan Penjenjangan JF PPBJ Ahli Pertama, Muda dan Madya kepada Kepala Pusat Pelatihan SDM PBJ berdasarkan hasil penyusunan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada angka 1); 3) Dalam hal permohonan disampaikan kepada Kepala Pusat Pelatihan SDM PBJ, selanjutnya Kepala Pusat Pelatihan SDM PBJ menugaskan Ketua Tim Diklat Fungsional atau Personil yang ditugaskan untuk melakukan analisa kesiapan penyelenggaraan Pelatihan Penjenjangan JF PPBJ Ahli Pertama, Muda dan Madya; 4) Kepala Pusat Pelatihan SDM PBJ atau pimpinan LPPBJ, sebagaimana dimaksud angka 2) memberikan jawaban melalui surat persetujuan atau belum menyetujui penyelenggaraan Pelatihan Penjenjangan JF PPBJ Ahli Pertama, Muda dan Madya. Dalam hal disetujui, pemantauan dan evaluasi dilakukan oleh Pusat Pelatihan SDM PBJ atau LPPBJ; dan 5) Dalam rangka penyelenggaraan pemantauan evaluasi Pelatihan Penjenjangan JF PPBJ Ahli Pertama, Muda dan Madya harus memperhatikan segala ketentuan yang mengatur mengenai Penyelenggaraan Pelatihan Penjenjangan JF PPBJ Ahli Pertama, Muda dan Madya.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		c. Lembaga Pelatihan terakreditasi 1) LPPBJ menyampaikan surat pemberitahuan kesiapan menyelenggarakan Pelatihan Penjenjangan JF PPBJ Ahli Pertama, Muda dan Madya kepada Kepala Pusat Pelatihan SDM PBJ melalui Portal PPSDM paling lambat 15 (lima belas) hari kerja sebelum pelaksanaan Pelatihan Penjenjangan JF PPBJ Ahli Pertama. Surat pemberitahuan ditandatangani oleh pimpinan LPPBJ yang ditujukan kepada Kepala Pusat Pelatihan SDM PBJ dengan mencantumkan tanggal, waktu dan lokasi pelaksanaan <i>e-Learning</i> dan tatap muka, jumlah peserta, jumlah kelas, nama dan nomor kontak Penyelenggara Pelatihan; 2) Kepala Pusat Pelatihan SDM PBJ dapat memberikan jawaban persetujuan atau belum menyetujui penyelenggaraan Pelatihan Penjenjangan JF PPBJ Ahli Pertama, Muda dan Madya melalui laman yang telah ditentukan; 3) Bilamana terjadi pembatalan atau perubahan jadwal pelatihan, maka LPPBJ wajib menyampaikan kepada Kepala Pusat Pelatihan SDM PBJ, Fasilitator PBJ, dan Peserta paling kurang 3 (tiga) hari kerja sebelum pelaksanaan pelatihan; 4) Dalam hal terdapat usulan penambahan Peserta setelah 3 (tiga) hari kerja sebelum pelaksanaan pelatihan sebagaimana dimaksud dalam point 3), maka LPPBJ dianggap membuat pengajuan pelatihan baru.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5) LPPBJ melakukan penunjukan Fasilitator PBJ yang sudah terdaftar di portal https://ppsdm.lkpp.go.id, apabila tidak meminta fasilitasi Fasilitator PBJ dari Pusat Pelatihan SDM PBJ; 6) LPPBJ dapat mengajukan permohonan fasilitasi Fasilitator PBJ kepada Pusat Pelatihan SDM PBJ melalui surat resmi; dan 7) Pusat Pelatihan SDM PBJ tidak menerbitkan surat tugas Fasilitator PBJ selain Pegawai LKPP. 2. Mekanisme pencalonan dan penetapan Peserta sebagai berikut: a. Calon Peserta yang telah memenuhi persyaratan diusulkan oleh pimpinan unit kerja yang membidangi urusan Kepegawaian/pengembangan SDM/Kepala UKPBJ atau pejabat berwenang lainnya di setiap Instansi sesuai dengan ketentuan yang berlaku kepada Pusat Pelatihan SDM PBJ atau LPPBJ; b. Pusat Pelatihan SDM PBJ atau LPPBJ melakukan verifikasi persyaratan. Bagi yang memenuhi syarat administratif, syarat dokumen dan syarat teknis, maka calon Peserta tersebut dapat dilakukan pemanggilan dan selanjutnya melakukan pembuatan akun pelatihan (jika belum memiliki); c. Kepala Pusat Pelatihan SDM PBJ atau pimpinan LPPBJ menetapkan Peserta dalam Surat Keputusan/Penetapan Kepesertaan. Penetapan Peserta dilaksanakan paling kurang H-1 sebelum pelaksanaan pelatihan dalam LMS; dan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		d. Dalam hal terdapat kebutuhan mendesak lainnya atau atas dasar pertimbangan lainnya, Kepala Pusat Pelatihan SDM PBJ dapat memberikan rekomendasi secara tertulis untuk menambah atau mengurangi daftar peserta pelatihan yang telah ditetapkan. SOP pelaksanaan pelayanan dapat diakses melalui tautan berikut: https://rb.lkpp.go.id/sop-pelaksanaan-standar-pelayanan/
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Informasi persetujuan atau klarifikasi penyelenggaraan pelatihan teknis melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id) paling lambat H-2 sebelum pelaksanaan pelatihan. Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Fasilitas Penyelenggaraan Pelatihan dalam bentuk <i>soft file</i> berupa: a. Kurikulum dan Materi Pelatihan; b. Panduan Penyelenggaraan pelatihan; c. Daftar Fasilitator PBJ; d. Panduan Pemantauan dan Evaluasi Pelatihan PBJ beserta Formulir Evaluasi Penyelenggaraan Pelatihan; e. Akun (hak akses) pada Portal PPSDM dan <i>Learning Management System</i>;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		f. Sertifikat Pelatihan dan/atau nomor registrasi sertifikat Pelatihan/sertifikat kelulusan sesuai dengan program pelatihan.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	a. Pengaduan disampaikan kepada Pusat Pelatihan SDM PBJ LKPP apabila terdapat indikasi penyimpangan dalam penyelenggaraan Pelatihan Kompetensi Pengadaan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa Pertama, Muda, dan Madya. b. Pengaduan dapat disampaikan melalui: 1) melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusat Pelatihan SDM PBJ) Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP), Kompleks Rasuna Epicentrum, Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B, Jakarta Selatan 12940 2) Pengaduan disampaikan melalui <i>email</i>: Pusat Pelatihan SDM.pbj@lkpp.go.id; 3) form pengaduan dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusat Pelatihan SDM PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau 4) Telepon: 021-29912450 ext. 0437; dan HP: 081191824444. c. Penyampaian pengaduan disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan. d. Pusat Pelatihan SDM PBJ akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja). e. Pusat Pelatihan SDM PBJ akan melakukan penelaahan dan apabila terdapat indikasi kebenaran maka selanjutnya menindaklanjuti pengaduan tersebut kepada Tim Penjaminan Mutu Pelatihan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		f. Apabila diperlukan, Tim Penjaminan Mutu Pelatihan dapat meminta klarifikasi atas pengaduan. g. Saran dan masukan dapat disampaikan melalui: 1) melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusat Pelatihan SDM PBJ) Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP), Kompleks Rasuna Epicentrum, Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B, Jakarta Selatan 12940 2) <i>email</i>: Pusat Pelatihan SDM.pbj@lkpp.go.id; 3) <i>form</i> saran dan masukan dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusat Pelatihan SDM PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau 4) Telepon: 021-29912450 ext. 0437; dan HP: 081191824444. SOP penanganan pengaduan dapat diakses melalui tautan: https://rb.lkpp.go.id/sop-pengaduan-standar-pelayanan/

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 5. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 6. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pembinaan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Teknis; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa; 9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa; 10. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		11. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Sumber Daya Manusia Pengadaan Barang/Jasa; 12. Keputusan Deputi Bidang PPSDM LKPP Nomor 73 tahun 2019 tentang Tata Cara Pembinaan dalam Penyelenggaraan Pelatihan dan Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Luring: a. Ruang Pelatihan; b. Komputer/ <i>Laptop</i> ; c. Mesin <i>Scanner</i> ; d. <i>Printer</i> ; e. Pesawat Telepon; f. Telepon Genggam/ <i>Handphone</i> ; g. ATK; h. Jaringan internet; i. <i>Browser Mozilla/Chrome/Safari</i> ; j. Akses internet untuk mengirim dan menerima surat elektronik (<i>e-mail</i>); k. Portal PPSDM (https://ppsdmlkpp.go.id). Daring: a. Telepon Genggam/ <i>Handphone</i> ; b. Jaringan dan akses internet;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		c. <i>Browser Mozilla/Chrome/Safari</i> ; d. <i>Peralatan Conference Meeting (Zoom Meeting)</i> ; e. <i>Aplikasi Conference Meeting</i> ; f. Portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id); g. Portal LMS (<i>Learning Management Sistem</i>) (https://elearning.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 Pusat Pelatihan SDM PBJ; c. SDM yang terampil mengoperasikan komputer dengan Program <i>MS Office</i> dan Teknologi Informasi. d. Kemampuan berkomunikasi dan bekerja sama dalam tim; e. Kemampuan komputer untuk komunikasi dan belajar.
4.	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung; b. Sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; c. Tim Penjaminan Mutu Pelatihan.
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 (dua) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode Etik Pelayanan Publik;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; dan d. Maklumat pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah 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) Pusat Pelatihan SDM PBJ; c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; d. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai.

DUKUNGAN APLIKASI PENGADAAN

20. Pelayanan Dukungan Penggunaan SPSE melalui LPSE *Support*, Konsultasi Tatap Muka dan *Call center*

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui LPSE <i>Support</i>: Data Dukung sesuai dengan permasalahan (contoh; <i>Scan/copy</i> ijin usaha bagi penyedia, <i>screenshot</i> permasalahan dll) melalui aplikasi LPSE <i>Support</i>. Persyaratan Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui Konsultasi Tatap Muka: 1. <i>Form</i> Permohonan Permasalahan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) yang dapat diperoleh di Resepsionis; 2. Data Dukung sesuai dengan permasalahan (contoh; <i>Scan/copy</i> ijin usaha bagi penyedia, <i>screenshot</i> permasalahan, kode <i>error</i>, dll). Persyaratan Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui <i>Call center</i> dapat disampaikan melalui nomor 144 atau 021-29935577 dengan memberikan informasi sebagai berikut: 1. Identitas (nama penelepon, nama badan usaha untuk penyedia, asal instansi bagi pelapor dari K/L/PD) dan informasi yang lengkap tentang pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi; 2. Nomor tiket apabila penelepon sebelumnya sudah melaporkan permasalahan melalui aplikasi LPSE <i>Support</i>.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Prosedur Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui LPSE Support, antara lain: a. Pengguna SPSE melakukan <i>login</i> pada aplikasi LPSE; b. Pengguna SPSE memilih aplikasi <i>e-procurement</i> lainnya dan masuk ke menu <i>LPSE Support</i>; c. Pengguna SPSE membuat tiket baru dan menuliskan informasi dan deskripsi permasalahan dengan jelas dan lengkap; d. Admin PPE/<i>Helpdesk</i>/Verifikator/Admin <i>Agency</i> LPSE menerima, menganalisa dan menyelesaikan permasalahan; e. Apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh Admin PPE/<i>Helpdesk</i>/Verifikator/Admin <i>Agency</i> LPSE, maka permasalahan akan diteruskan kepada <i>Helpdesk</i> Eproc LKPP; f. <i>Helpdesk</i> Eproc LKPP menerima, menganalisa dan menyelesaikan permasalahan; g. Apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh <i>Helpdesk</i> Eproc LKPP, maka permasalahan akan diteruskan kepada <i>Helpdesk</i> Teknis LKPP; h. <i>Helpdesk</i> Teknis LKPP menerima, menganalisa dan menyelesaikan permasalahan; i. Apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh <i>Helpdesk</i> Teknis LKPP, maka permasalahan akan diteruskan kepada Tim Teknis Direktorat Sistem Pengadaan Digital LKPP; j. Tim Teknis Direktorat Sistem Pengadaan Digital LKPP menerima, menganalisa dan menyelesaikan permasalahan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		k. Apabila dibutuhkan data pendukung dari permasalahan yang ada, baik dari pihak LPSE maupun Direktorat Sistem Pengadaan Digital berhak meminta kelengkapan data menggunakan fitur <i>feedback</i> pada aplikasi LPSE <i>Support</i>; 1. Apabila permasalahan telah diselesaikan, tiket permasalahan akan dikembalikan pada pengguna SPSE untuk melakukan konfirmasi tutup tiket. 2. Prosedur Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui Konsultasi Tatap Muka, antara lain: a. Pelapor datang langsung ke layanan PTSP LKPP; b. Pelapor mengisi buku tamu di bagian resepsionis dan melengkapi <i>form</i> yang sudah disediakan; c. Petugas resepsionis mengarahkan Pelapor ke Ruang Konsultasi; d. Petugas Konsultasi membuat Tiket Konsultasi pada aplikasi LPSE <i>Support</i> dan melengkapi isian sesuai dengan pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi oleh pelapor; e. Pelapor dan Petugas Konsultasi melakukan tanya jawab terkait pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi; f. Jika permasalahan yang dihadapi memerlukan penanganan teknis maka Petugas Konsultasi dapat melakukan eskalasi pada Tiket Konsultasi yang sudah dibuat untuk ditindaklanjuti oleh <i>Helpdesk</i> Teknis/Tim Teknis LKPP dan menginformasikan nomor tiket kepada Pelapor; dan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		g. Selanjutnya Pelapor dapat memantau tindak lanjut penyelesaian permasalahan melalui aplikasi LPSE <i>Support</i> dan <i>Call center</i>. 3. Prosedur Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui <i>Call center</i>, antara lain: a. Pelapor menghubungi <i>Call center</i> di nomor 144 atau 021-29935577 dan menyampaikan pertanyaan atau permasalahan kepada petugas <i>Call center</i>. Pelapor juga dapat menanyakan tindak lanjut penyelesaian permasalahan jika pelapor sebelumnya sudah membuat tiket melalui aplikasi LPSE <i>Support</i>; b. Petugas <i>call center</i> menerima dan mencatat pertanyaan atau permasalahan pelapor pada aplikasi <i>call center</i>; c. Petugas <i>call center</i> dapat secara langsung menjawab dan memberikan solusi permasalahan yang masuk; d. Apabila petugas <i>call center</i> tidak dapat memberikan jawaban, pelapor diarahkan untuk menyampaikan permasalahan secara detail melalui aplikasi LPSE <i>Support</i>; e. Apabila permasalahan sudah disampaikan melalui aplikasi LPSE <i>Support</i> dan posisi permasalahan berada di LKPP, petugas <i>call center</i> melakukan konfirmasi terhadap petugas <i>Helpdesk</i> LKPP atau Tim Teknis LKPP yang bertanggung jawab terhadap tiket permasalahan tersebut. SOP pelaksanaan pelayanan dapat diakses melalui tautan berikut: https://rb.lkpp.go.id/sop-pelaksanaan-standar-pelayanan/

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Jangka waktu penyelesaian Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui LPSE Support: a. Waktu tanggap pelayanan 3 hari kerja sedangkan waktu penyelesaian layanan disesuaikan dengan ketersediaan kelengkapan dokumen pendukung dan tergantung kondisi permasalahan yang disampaikan b. Jangka waktu penyelesaian Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui Konsultasi Tatap Muka: c. Maksimal 1 jam atau disesuaikan dengan ketersediaan kelengkapan dokumen pendukung dan tergantung kondisi permasalahan yang disampaikan. Apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan saat konsultasi maka pelapor dapat memantau tindak lanjut penyelesaian permasalahan melalui aplikasi LPSE Support atau Call center. 2. Jangka waktu penyelesaian Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui Call center: a. 5-10 menit tergantung kepada pertanyaan atau permasalahan yang disampaikan oleh Pelapor. Untuk pelaporan terkait permasalahan teknis, petugas call center hanya dapat memberikan saran dan melakukan konfirmasi terhadap tiket permasalahan di LPSE Support, sehingga jangka waktu penyelesaian mengikuti penanganan di aplikasi LPSE Support. b. Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Produk pelayanan	Hasil Penyelesaian Permasalahan terkait Sistem Pengadaan Secara Elektronik dan Sistem Pendukungnya.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Pengaduan/keberatan/saran/masukan dapat disampaikan melalui aplikasi persuratan <i>e-Office</i> LKPP pada tautan https://eoffice.lkpp.go.id/persuratan dan ditujukan kepada: Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Cq. Direktorat Sistem Pengadaan Digital Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Kompleks Rasuna Epicentrum, Jalan Epicentrum Tengah Lot 11B, Jakarta Selatan 12940 b. Untuk penyampaian pengaduan harus disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan; c. Direktorat Sistem Pengadaan Digital akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja). SOP penanganan pengaduan dapat diakses melalui tautan: https://rb.lkpp.go.id/sop-pengaduan-standar-pelayanan/

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

		2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 4. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2015 Tentang <i>E-Tendering</i>; 7. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 8. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa.
2.	Sarana, prasarana,	Akses internet, telepon, PC/ <i>laptop</i> , ATK, Aplikasi SPSE, Aplikasi LPSE <i>Support</i> , Aplikasi <i>Call center</i>

	dan/atau fasilitas	
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. b. Memahami Peraturan Perundang-undangan di Bidang Informasi dan Transaksi Elektronik. c. Memahami alur Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik. d. Mampu mengoperasikan komputer dan internet.
4.	Pengawasan internal	1. Atasan Langsung; dan 2. APIP/Inspektorat
5.	Jumlah pelaksana	Pelaksana Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui LPSE <i>Support</i>: a. Pegawai pada bagian yang membidangi Layanan Dukungan Pengguna SPSE sebagai <i>Helpdesk Eproc</i> dan <i>Helpdesk</i> Teknis LKPP sebanyak 13 (tiga belas) Orang. b. Pegawai pada bagian yang membidangi Pengembangan Aplikasi SPSE sebagai Tim Teknis LKPP (<i>IT Development</i>) sebanyak 13-14 (tiga belas-empat belas) Orang. c. Pegawai pada bagian yang membidangi Informasi dan Komunikasi SPSE sebagai Tim Teknis LKPP (<i>IT Operations</i>) sebanyak 5-6 (lima-enam) Orang. Pelaksana Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui Konsultasi Tatap Muka juga melaksanakan tugas sebagai <i>Helpdesk</i> LKPP sebanyak 13 (tiga belas) Orang. Pelaksana Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui <i>Call center</i> menggunakan Jasa Pihak Ketiga yang terdiri dari 4-5 (empat-lima) Orang.

6.	Jaminan pelayanan	a. Kode Etik dan Pakta Integritas pegawai sesuai kontrak; b. Kode Etik Pelayanan Publik; c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; dan d. Maklumat Pelayanan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; 2. Audit Internal dan Audit Eksternal

PENGEMBANGAN PROFESI DAN KELEMBAGAAN PBJ

21. Pelayanan Penilaian Angka Kredit Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa oleh Tim Penilai Pusat LKPP

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi oleh penerima pelayanan: 1) Mengirimkan Permohonan Penilaian Angka Kredit JF PPBJ kepada Tim Penilai Pusat yang ditandatangani oleh: a. Pejabat minimal Eselon II yang membidangi Kepegawaian pada Instansi Pusat dan Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota untuk Penilaian Angka Kredit JF PPBJ Madya; b. Pejabat minimal Eselon III yang membidangi Kepegawaian pada Instansi Pusat dan Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota untuk Penilaian Angka Kredit JF PPBJ Pertama dan Muda; 2) Mengirimkan hasil penyusunan penilaian angka kredit dan dokumen pendukung yang diajukan.
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur	a. Pelayanan dilakukan melalui email dit.bangprof@lkpp.go.id. b. Pelaksana menggunakan SOP Penilaian dan Penetapan Angka Kredit. c. Prosedur pelaksanaan layanan adalah sebagai berikut: 1) Penerima layanan mengirimkan usulan penilaian melalui email 2) Penerima layanan dilayani dan akan dihubungi oleh pihak pelaksana

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		SOP pelaksanaan pelayanan dapat diakses melalui tautan berikut: https://rb.lkpp.go.id/sop-pelaksanaan-standar-pelayanan/
3.	Jangka waktu penyelesaian	Penilaian Angka Kredit JF PPBJ dilakukan dalam kurun waktu 30 (tiga puluh) hari kerja. Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.
4.	Biaya/tarif	Direktorat Pengembangan Profesi dan Kelembagaan tidak memungut biaya untuk setiap layanan Penilaian Angka Kredit JF PPBJ.
5.	Produk Pelayanan	a. Berita Acara Penilaian Angka Kredit (BAPAK); b. Draf Penetapan Angka Kredit untuk Jenjang Pertama dan Jenjang Muda; dan c. Dokumen Penetapan Angka Kredit yang sudah ditandatangani Deputy Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia LKPP untuk JF PPBJ Jenjang Madya Pangkat/Golongan: Iv/a, IV/b, IV/c.
6.	Penanganan Pengaduan, Keberatan, Saran, dan Masukan	a. Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon <i>call center</i> /email/surat/datang langsung ke kantor LKPP akan direspon paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja). b. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui telepon <i>call center</i> 021 – 29912450 (0430) c. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui <i>email</i> : dit.bangprof@lkpp.go.id atau pembinaanjfpbj@gmail.com

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		d. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui surat kepada: Deputi Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Cq. Direktur Pengembangan Profesi dan Kelembagaan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Kompleks Rasuna Epicentrum, Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B, Jakarta Selatan SOP penanganan pengaduan dapat diakses melalui tautan: https://rb.lkpp.go.id/sop-pengaduan-standar-pelayanan/

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil; 3. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa; 6. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembinaan Kepegawaian Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa; dan 7. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Sumber Daya Manusia Pengadaan Barang/Jasa.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang tunggu; b. Ruang konsultasi; c. Meja kursi; dan d. <i>Laptop</i>/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 Angka Kredit JF PPBJ; d. Memahami tata cara pengisian Penilaian Angka Kredit JF PPBJ; e. Memahami prosedur pengajuan Kenaikan Pangkat JF PPBJ; dan f. Memahami dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam Penilaian Angka Kredit JF PPBJ.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	a. Atasan langsung pelaksana b. APIP/Inspektorat
5.	Jumlah Pelaksana	a. Tim Penilai: 15 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 (IKM) LKPP; dan c. Penilaian prestasi kerja pegawai.

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

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi oleh penerima pelayanan adalah:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		a. membuat akun pada Sistem Informasi Model Kematangan UKPBJ atau SIMKU (https://siukpbj.lkpp.go.id/). b. mengupload SK/ST penunjukan Admin Aplikasi oleh Kepala UKPBJ.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pelayanan dilakukan secara online melalui Sistem Informasi Model Kematangan UKPBJ (https://siukpbj.lkpp.go.id/). Pelaksana menggunakan SOP Verifikasi Penilaian Mandiri Tingkat Kematangan UKPBJ dengan mengacu kepada Surat Edaran Deputi Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 17 Tahun 2019 tentang Contoh Bukti Dukung Model Kematangan UKPBJ. Prosedur pelaksanaan layanan adalah sebagai berikut: 1. Admin aplikasi yang sudah ditunjuk oleh Kepala UKPBJ melakukan Penilaian Mandiri Tingkat Kematangan UKPBJ dengan cara mengunggah data dan bukti dukung sesuai Peraturan LKPP Nomor 10 Tahun 2021 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa dan Surat Edaran Deputi Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 17 Tahun 2019 tentang Contoh Bukti Dukung Model Kematangan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (MK - UKPBJ) Level Proaktif. 2. Data dan bukti dukung Penilaian Mandiri Tingkat Kematangan UKPBJ diunggah melalui Sistem Informasi Model Kematangan UKPBJ (SIMKU).

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Penilaian Mandiri Tingkat Kematangan UKPBJ akan diverifikasi secara berjenjang mulai dari Verifikator, Subkoordinator, Koordinator sampai dengan ekspose hasil verifikasi dengan Direktur Pengembangan Profesi dan Kelembagaan LKPP dan peneribitan surat apresiasi. SOP pelaksanaan pelayanan dapat diakses melalui tautan berikut: https://rb.lkpp.go.id/sop-pelaksanaan-standar-pelayanan/
3.	Jangka waktu penyelesaian	Proses verifikasi Penilaian Mandiri Tingkat Kematangan UKPBJ memerlukan waktu 5 (lima) hari dengan catatan apabila seluruh bukti dukung pada 9 variabel diunggah secara bersamaan dan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Waktu akan lebih lama apabila bukti dukung yang disampaikan belum sesuai dan memerlukan klarifikasi lebih lanjut. Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.
4.	Biaya/tarif	Direktorat Pengembangan Profesi dan Kelembagaan tidak memungut biaya untuk setiap layanan Verifikasi Penilaian Mandiri Tingkat Kematangan UKPBJ.
5.	Produk pelayanan	Hasil verifikasi Penilaian Mandiri Tingkat Kematangan UKPBJ atau terverifikasinya data kematangan UKPBJ di SIMKU.

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

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 112 Tahun 2018 tentang Pembentukan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa di Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota; 3. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa; 4. SE Deputy Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 17 Tahun 2019 tentang Contoh Bukti Dukung Model Kematangan UKPBJ Level Proaktif; dan 5. SOP Verifikasi Penilaian Mandiri Tingkat Kematangan UKPBJ.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. <i>Laptop</i>/PC/Komputer; b. Jaringan internet; dan c. Meja kursi.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Mampu menggunakan SIMKU; b. Memahami peraturan terkait UKPBJ; dan c. Memahami prosedur pengukuran dan verifikasi Tingkat Kematangan UKPBJ.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	a. Atasan langsung pelaksana; dan b. APIP/Inspektorat.
5.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang yang terdiri dari: a. PIC Pembina Wilayah Pusat (K/L); b. PIC Pembina Wilayah Sumatera; c. PIC Pembina Wilayah Jawa; d. PIC Pembina Wilayah Bali dan Kalimantan; dan e. PIC Pembina Wilayah Nusa Tenggara, Sulawesi, Maluku dan Papua.
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 (IKM) LKPP; dan c. Penilaian prestasi kerja pegawai.

23. Pelayanan Permohonan Pembinaan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi oleh penerima pelayanan adalah: a. Surat permohonan pembinaan UKPBJ yang paling tidak memuat: - Agenda kegiatan; - Sumber dana pelaksanaan kegiatan yang berisi keterangan apakah menggunakan anggaran LKPP atau anggaran Instansi Pemohon; dan - <i>Contact Person</i> dari Instansi Pemohon untuk mempermudah koordinasi. b. Surat permohonan dikirimkan ke Direktorat Pengembangan Profesi dan Kelembagaan LKPP untuk dikonfirmasi.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur permohonan pembinaan UKPBJ adalah sebagai berikut: 1. Pemohon mengajukan surat permohonan pembinaan ke Direktorat Pengembangan Profesi dan Kelembagaan LKPP terkait kelembagaan dan tata kelola UKPBJ. 2. Pemohon menunggu konfirmasi jadwal pelaksanaan kegiatan pembinaan dari LKPP. 3. Pemohon berkoordinasi dengan staf Direktorat Pengembangan Profesi dan Kelembagaan LKPP untuk menyepakati teknis pelaksanaan kegiatan sekaligus menyiapkan data dukung berupa materi pembinaan UKPBJ dan kelengkapan administrasi kegiatan. 4. Melaksanakan kegiatan pembinaan UKPBJ sesuai dengan jadwal yang sudah disepakati dengan LKPP.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Pemohon membuat laporan hasil kegiatan dalam rangka evaluasi setiap tahun. 6. Direktorat Pengembangan Profesi dan Kelembagaan LKPP menindaklanjuti hasil evaluasi dan membuat rencana tindak lanjut. SOP pelaksanaan pelayanan dapat diakses melalui tautan berikut: https://rb.lkpp.go.id/sop-pelaksanaan-standar-pelayanan/
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Proses permohonan pembinaan UKPBJ dilakukan selama 13 (tiga belas) Hari Kerja (HK), dengan rincian: a. Persiapan pelaksanaan kegiatan = 9 (sembilan) HK b. Pelaksanaan kegiatan = 2 (dua) HK c. Pelaporan hasil kegiatan = 1 (satu) HK d. Rencana tindak lanjut = 1 (satu) HK Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.
4.	Biaya/tarif	Biaya pelaksanaan pembinaan UKPBJ dapat dibebankan pada anggaran DIPA LKPP atau anggaran DIPA/DPA Instansi Pemohon, sesuai dengan kesepakatan saat konfirmasi pelaksanaan acara.
5.	Produk Pelayanan	Permohonan pelaksanaan pembinaan UKPBJ menghasilkan: a. Jadwal teknis pelaksanaan kegiatan. b. Narasumber yang akan menyampaikan materi.

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

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 112 Tahun 2018 tentang Pembentukan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa di Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota; 3. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa; 4. Surat Edaran Deputy Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 17 Tahun 2019 tentang Contoh Bukti Dukung Level Proaktif; dan 5. SOP Permohonan dan Pelayanan Pembinaan UKPBJ.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. <i>Laptop</i>/PC/Komputer; b. Jaringan internet; c. ATK; dan d. Meja kursi.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki integritas; b. Memahami peraturan perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; c. Memahami peraturan terkait UKPBJ;

		d. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif; e. Mampu membuat paparan mengenai tata kelola pembentukan UKPBJ; dan f. Mampu mengoperasikan komputer/ <i>laptop</i> dengan internet.
4.	Pengawasan Internal	a. Atasan langsung pelaksana b. APIP/Inspektorat
5.	Jumlah Pelaksana	Tim Pelaksana dari LKPP sebanyak 1-5 (satu – lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Pakta Integritas.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Audit internal b. Indeks Kepuasan Masyarakat c. Penilaian prestasi kerja pegawai

AKREDITASI DAN SERTIFIKASI

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

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Akreditasi LPPBJ a) Dokumen Persyaratan Umum 1. Surat Permohonan Pengajuan Akreditasi dengan kop lembaga beralamat lengkap disertai nomor telepon dan alamat email yang dapat dihubungi, distempel dan ditandatangani oleh pimpinan lembaga; 2. Memiliki komitmen untuk menyelenggarakan Pelatihan PBJ dibuktikan dengan Surat Pernyataan Komitmen yang ditandatangani di atas materai oleh pimpinan lembaga. 3. Memiliki Standar Operasional Pelaksanaan kegiatan Pelatihan, paling kurang: a) SOP Perencanaan Pelatihan; b) SOP Pelaksanaan Pelatihan; dan c) SOP Evaluasi dan Pelaporan Pelatihan. 4. Memiliki tenaga kediklatan paling kurang terdiri atas: a) Pengelola Pelatihan b) Pengelola Kelas dan c) Pengelola Sistem Informasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		yang dibuktikan dengan Surat Keputusan terkait penetapan jabatan. 5. Memiliki struktur organisasi tenaga kediklatan, paling kurang terdiri atas: 1) Pengelola Pelatihan, Pengelola Kelas dan 2) Pengelola Sistem Informasi yang dibuktikan dengan: a) Pengelola Pelatihan (<i>Management of Training – MOT</i>) 1) Daftar Riwayat Hidup 2) Sertifikat Lulus Pelatihan sebagai Pengelola Pelatihan dari Lembaga Administrasi Negara (LAN) atau Lembaga Pelatihan Terakreditasi dan/atau Portofolio berupa Surat Keputusan/Kontrak Kerja sebagai Pengelola Pelatihan. b) Pengelola Kelas (<i>Training Officer Course – TOC</i>) 1) Daftar Riwayat Hidup 2) Sertifikat Lulus Pelatihan sebagai Pengelola Kelas dari Lembaga Administrasi Negara (LAN) atau Lembaga Pelatihan Terakreditasi atau ijazah keilmuan di bidang pendidikan/pelatihan atau portofolio berupa Surat Keputusan/Kontrak Kerja sebagai Pengelola Kelas. c) Pengelola Sistem Informasi 1) Daftar Riwayat Hidup 2) Ijazah Pendidikan minimal jenjang Diploma di bidang Teknologi Informasi/Sistem Informasi/Ilmu Komputer atau pendidikan sejenis dibuktikan dengan ijazah, atau sertifikat kelulusan dalam Pelatihan instalasi, konfigurasi, setup network/jaringan dan database serta

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		menguasai pengoperasian dan pemeliharaan komputer (<i>hardware/sotware/office</i>), dan/atau Surat Keputusan/Kontrak Kerja sebagai di bidang pengelolaan sistem informasi. Apabila terjadi perubahan atas struktur organisasi setelah terakreditasi, maka LPPBJ wajib menginformasikan kepada Pusat Pelatihan SDM PBJ. 6. Menguasai sarana dan prasarana tetap yang digunakan untuk penyelenggaraan pelatihan paling kurang selama 1 (satu) tahun yang terdiri dari: a) Ruang Kantor/Sekretariat Panitia b) Ruang Kelas; c) Ruang Makan; d) Ruang Ibadah; e) Toilet yang bersih dan berfungsi; dan f) <i>Power supply</i> (Genset, <i>UPS</i>); g) Instrumen peraga pembelajaran (laptop/PC, proyektor); h) Jaringan internet yang handal; dan i) Instrumen pembelajaran virtual (opsional). b) Dokumen Persyaratan Khusus 1. Dokumen persyaratan khusus bagi Instansi Pemerintah meliputi: a) Peraturan tentang Organisasi dan Tata Kerja;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		b) Bagi Kementerian/Lembaga/Institusi dengan mekanisme keuangan PNB (Penerimaan Negara Bukan Pajak), BLU (Badan Layanan Umum) atau mekanisme keuangan sejenis lainnya wajib melampirkan laporan keuangan <i>audited</i>; c) Bagi Unit Organisasi Diklat pada Pemerintah Kabupaten/Kota wajib menambahkan Surat Rekomendasi dan Penjaminan Mutu dari Unit Organisasi Diklat pada Pemerintah Provinsi setempat; d) Bagi Unit Pelaksana Pelatihan pada setiap Kementerian/ Lembaga/Institusi wajib menambahkan Surat Rekomendasi dan Penjaminan Mutu dari Unit Organisasi Diklat Vertikal paling kurang setingkat Eselon 2; dan e) Bagi unit kerja Perguruan Tinggi Negeri harus Surat Keterangan Penunjukan sebagai Pelaksana Pelatihan PBJ dari Rektor atau pejabat yang berwenang. 2. Dokumen persyaratan khusus bagi Lembaga Swasta, meliputi: a) Surat Izin Operasional sebagai Lembaga Pelatihan yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang; b) Surat Keterangan Domisili yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang; c) Akta Notaris Pendirian Lembaga; d) Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Wajib Pajak Badan dan telah melakukan pelaporan pajak SPT Tahunan Badan tahun terakhir yang dibuktikan dengan Bukti Pelaporan Pajak <i>e-filing</i>;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		e) Memiliki laporan keuangan <i>audited</i> dengan kategori paling rendah, wajar dengan catatan (tidak <i>disclaimer</i> atau tidak wajar); dan f) Bagi unit kerja Perguruan Tinggi Swasta harus memiliki Surat Keterangan Penunjukan sebagai Pelaksana Pelatihan PBJ dari Rektor atau pejabat yang berwenang.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Prosedur Pelayanan Akreditasi Lembaga Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ), sebagai berikut. a. Pengajuan Akreditasi LPPBJ 1. Lembaga Penyelenggara Pelatihan mengajukan akreditasi kepada Kepala Pusat Pelatihan SDM PBJ. 2. Pusat Pelatihan SDM PBJ mengirimkan surat jawaban pengajuan Akreditasi yang menginformasikan mengenai dokumen persyaratan (pernyataan komitmen, SOP, Daftar Riwayat Hidup Tenaga Kediklatan TOC/MOT, dan dokumen persyaratan khusus), kesempatan menyelenggarakan pelatihan maksimal 2 (dua) kali dalam waktu 1 (satu) tahun, waktu pengembalian instrumen dan pelaksanaan visitasi. Dalam Penyelenggaraan Pelatihan PBJ, Lembaga Penyelenggara Pelatihan sebagai calon LPPBJ disupervisi oleh Pusat Pelatihan SDM PBJ atau bekerjasama dengan LPPBJ Terakreditasi A dengan ketentuan: a. Surat Pengajuan Fasilitas Pelatihan disampaikan oleh Pusat Pelatihan SDM PBJ atau LPPBJ Terakreditasi A;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		b. Pengelola Kelas yang ditugaskan terdiri atas pegawai dari calon LPPBJ dan Pusat Pelatihan SDM PBJ atau LPPBJ Terakreditasi A. 3. Pengajuan akreditasi LPPBJ sebagaimana disebutkan di atas dapat dilakukan moratorium sesuai kebijakan dan kebutuhan Pusat Pelatihan SDM PBJ. Adapun kebijakan moratorium lebih lanjut disampaikan secara terbuka dan resmi melalui surat atau pengumuman. 4. Lembaga Penyelenggara Pelatihan melakukan evaluasi mandiri (<i>self assessment</i>) dan mengisi Instrumen Akreditasi beserta dokumen pendukungnya sesuai Tata Cara Pengisian Instrumen Akreditasi LPPBJ yang dapat dilihat pada Lampiran. Dalam melakukan evaluasi mandiri, diperkenankan untuk melakukan konsultasi kepada Pusat Pelatihan SDM PBJ dalam rangka pengisian instrumen dan dokumen pendukung sebelum disampaikan kepada Pusat Pelatihan SDM PBJ. Adapun batas akhir konsultasi tersebut yaitu sebelum dilaksanakannya <i>Desk Assessment</i> oleh Asesor. 5. Lembaga Penyelenggara Pelatihan melakukan pengembalian Instrumen Akreditasi beserta dokumen pendukungnya kepada Pusat Pelatihan SDM PBJ paling lambat 5 (lima) hari kerja atau 10 (sepuluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pembelajaran secara tatap muka langsung atau daring dalam Pelatihan PBJ. 6. Pusat Pelatihan SDM PBJ memeriksa pengisian Instrumen Akreditasi beserta dokumen pendukung dan pemenuhan prasyarat akreditasi yaitu memiliki Tenaga Kediklatan yang kompeten sebagai berikut:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		a. Pengelola Pelatihan; b. Pengelola Kelas; c. Pengelola Sistem Informasi; dan d. Analis Diklat. Hasil pemeriksaan Pengajuan Akreditasi dalam <i>Form</i> Pemeriksaan Berkas Awal (FR-01) memuat: 1) Pengajuan akreditasi yang memenuhi prasyarat dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya, yaitu <i>Desk Assessment</i> oleh Asesor; atau 2) Pengajuan akreditasi yang tidak memenuhi prasyarat tidak dapat dilanjutkan ke tahap <i>Desk Assessment</i>, dan akan diinformasikan kepada Lembaga Pelatihan yang mengajukan akreditasi. b. Desk Asessment 1) <i>Desk Assessment</i> dilaksanakan oleh minimal 2 (dua) orang Asesor Akreditasi LPPBJ yang telah ditugaskan oleh Kepala Pusat Pelatihan SDM PBJ. 2) Asesor melakukan tahapan <i>Desk Assessment</i> mengacu pada Instruksi kerja <i>Desk Assessment</i> dalam Panduan Asesor Akreditasi LPPBJ. 3) Asesor memberikan nilai pada setiap komponen instrumen penilaian mengacu pada Rubrik Penilaian Akreditasi LPPBJ. 4) Asesor menyusun laporan hasil <i>Desk Assessment</i> pada <i>Form Checklist</i> dan Berita Acara <i>Desk Assessment</i> (FR-02) sesuai Panduan Asesor Akreditasi LPPBJ.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5) Asesor melakukan koordinasi dengan Asesi untuk persiapan Visitasi. c. Visitasi 1) Visitasi dilaksanakan oleh 3 (tiga) orang yang terdiri dari: a) 1 (satu) orang pejabat struktural di lingkungan Pusat Pelatihan SDM PBJ atau 1 (satu) orang koordinator/sub koordinator/Pejabat Fungsional Utama/Pejabat Fungsional Madya/Pejabat Fungsional Muda di Pusat Pelatihan SDM PBJ atau 1 (satu) orang anggota Komite Penjaminan Mutu Pelatihan dan Sertifikasi; dan b) 2 (dua) orang Asesor akreditasi LPPBJ yang telah ditugaskan pada tahap <i>Desk Assessment</i>. 2) Asesor melakukan tahapan visitasi mengacu pada Instruksi Kerja Visitasi dalam Panduan Asesor dalam Pelaksanaan Akreditasi LPPBJ. 3) Lembaga Pelatihan yang mengajukan akreditasi selaku Asesi dapat diwakili oleh pimpinan ataupun penanggung jawab yang mendapatkan pendelegasian wewenang. Pimpinan/penanggung jawab dapat dibantu oleh staf atau pegawai yang ditugaskan pada saat proses verifikasi bukti dukung. Kewenangan penandatanganan hasil verifikasi oleh pimpinan/penanggung jawab. 4) Asesor dalam visitasi melaksanakan kegiatan sebagai berikut:

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		a) memvalidasi seluruh dokumen yang telah disampaikan oleh Asesi Termasuk dokumen prasyarat Akreditasi. b) memeriksa/melihat aspek implementasi dengan menggunakan berbagai Teknik Triangulasi dalam verifikasi data, meliputi memeriksa dokumen, observasi dan wawancara. 5) Asesor memberikan nilai pada setiap komponen instrumen yang mengacu pada Rubrik Penilaian Instrumen Akreditasi LPPBJ untuk selanjutnya diakumulasi menjadi total nilai sementara. 6) Asesor menyusun laporan hasil visitasi pada Form Checklist dan Berita Acara Visitasi (FR-03) sesuai Panduan Asesor Akreditasi LPPBJ. 7) Asesor menginformasikan kepada Asesi tentang temuan dan/atau ketidaksesuaian terhadap kriteria penilaian yang mengacu pada Rubrik Penilaian Instrumen Akreditasi LPPBJ serta menginformasikan bahwa hasil penilaian visitasi masih bersifat sementara. 8) Asesor dan Asesi menandatangani Form Checklist dan Berita Acara Visitasi (FR-03). 9) Apabila terdapat kekurangan dokumen, Asesi dapat menyampaikan kepada Asesor paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak tanggal visitasi untuk selanjutnya diverifikasi kembali. 10) Pembatalan Asesmen dapat dilakukan apabila Asesi menolak dilakukan visitasi dikarenakan <i>force majeure</i> (banjir, kebakaran, bencana alam dan hal lain-lain yang tidak dapat dihindari

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		secara manusiawi) dengan menyampaikan surat pembatalan asesmen kepada Kepala Pusat Pelatihan SDM PBJ. 11) Penghentian visitasi dapat dilakukan apabila terdapat salah satu kondisi sebagai berikut: a) Berdasarkan hasil visitasi ditemukan bahwa dokumen prasyarat Akreditasi tidak valid/otentik; b) Pimpinan ataupun penanggung jawab yang mendapatkan pendelegasian wewenang tidak bersedia menandatangani Berita Acara Asesmen; c) Adanya tekanan/ancaman terhadap Asesor/Asesi; d) Adanya korupsi/suap untuk mempengaruhi hasil asesmen; dan/atau e) Adanya <i>conflict of interest</i>. d. Penetapan Hasil dan Penerbitan Sertifikat 1) Sebelum Penetapan Hasil Akreditasi LPPBJ melalui Rapat Komite, dapat dilakukan rapat Pra Komite yang dihadiri oleh Sekretariat Komite dan Asesor yang bertugas. 2) Sekretariat Komite menyampaikan hasil penilaian terhadap Asesi kepada Komite untuk dibahas menjadi penetapan hasil akreditasi melalui Rapat Komite. 3) Penetapan Hasil Akreditasi LPPBJ dilaksanakan melalui Rapat Komite oleh Komite, Sekretariat Komite dan Asesor yang bertugas.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4) Rapat Komite dilaksanakan apabila dihadiri paling sedikit dihadiri oleh 4 (empat) orang Anggota Komite dibantu oleh Sekretariat Komite dan Asesor/ tim visitasi yang bertugas. 5) Anggota Komite memberikan kesempatan kepada Asesor untuk menyampaikan hasil penilaian terhadap Asesi yang tertuang pada <i>Form Checklist</i> dan Berita Acara <i>Desk Assessment</i> (FR-02) serta <i>Form Checklist</i> dan Berita Acara Visitasi (FR-03). 6) Komite memeriksa hasil penilaian yang disampaikan Asesor dibantu oleh sekretariat komite. 7) Anggota Komite menetapkan Kategori Akreditasi terhadap LPPBJ secara musyawarah dan menandatangani Berita Acara Rapat Komite Penetapan Hasil Akreditasi (BA-01). 8) Hasil penetapan kategori akreditasi atau tidak terakreditasi, disampaikan pemberitahuan dari Kepala Pusat Pelatihan SDM PBJ kepada calon LPPBJ. 9) Dalam hal tidak ada pengajuan banding terhadap penetapan kategori akreditasi calon LPPBJ yang dinyatakan terakreditasi A atau B, Kepala Pusat Pelatihan SDM PBJ menyampaikan hasil penetapan kategori akreditasi calon LPPBJ kepada Kepala LKPP melalui Biro yang membidangi bagian Hukum. Untuk selanjutnya ditetapkan dalam Surat Keputusan Penetapan Kategori Akreditasi LPPBJ dan diterbitkan Sertifikat Kategori Akreditasi LPPBJ. 10) Format dan penomoran Surat Keputusan Penetapan Kategori Akreditasi LPPBJ dan Sertifikat Kategori Akreditasi LPPBJ mengacu pada ketentuan tentang Tata Naskah Dinas LKPP.

NO.	KOMPONEN	URAIAN																		
		SOP pelaksanaan pelayanan dapat diakses melalui tautan berikut: https://rb.lkpp.go.id/sop-pelaksanaan-standar-pelayanan/																		
3.	Jangka waktu penyelesaian	Waktu pelaksanaan akreditasi adalah sebagai berikut: <table> <tr> <th>No</th><th>Prosedur</th><th>Jangka Waktu</th></tr> <tr> <td>1</td><td>Lembaga Penyelenggara Pelatihan menyampaikan surat Pengajuan akreditasi</td><td></td></tr> <tr> <td>2</td><td>Kepala Pusat Pelatihan SDM PBJ menyampaikan surat jawaban Pengajuan</td><td>Paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah surat diterima atau minimal menginformasikan dokumen persyaratan dan instrumen serta waktu pengembalian</td></tr> <tr> <td>3</td><td>Lembaga Penyelenggara Pelatihan melakukan pengisian dan pengiriman kembali instrumen akreditasi</td><td>Paling lambat diterima Pusat Pelatihan SDM PBJ 5 (lima) hari kerja atau 10 (sepuluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pembelajaran secara tatap muka dalam Pelatihan PBJ</td></tr> <tr> <td>4</td><td>Pusat Pelatihan SDM PBJ melakukan pemeriksaan berkas awal</td><td>1 (satu) hari kerja</td></tr> <tr> <td>5</td><td>Asesor melakukan <i>Desk Assessment</i></td><td>2 (dua) hari kerja</td></tr> </table>	No	Prosedur	Jangka Waktu	1	Lembaga Penyelenggara Pelatihan menyampaikan surat Pengajuan akreditasi		2	Kepala Pusat Pelatihan SDM PBJ menyampaikan surat jawaban Pengajuan	Paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah surat diterima atau minimal menginformasikan dokumen persyaratan dan instrumen serta waktu pengembalian	3	Lembaga Penyelenggara Pelatihan melakukan pengisian dan pengiriman kembali instrumen akreditasi	Paling lambat diterima Pusat Pelatihan SDM PBJ 5 (lima) hari kerja atau 10 (sepuluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pembelajaran secara tatap muka dalam Pelatihan PBJ	4	Pusat Pelatihan SDM PBJ melakukan pemeriksaan berkas awal	1 (satu) hari kerja	5	Asesor melakukan <i>Desk Assessment</i>	2 (dua) hari kerja
No	Prosedur	Jangka Waktu																		
1	Lembaga Penyelenggara Pelatihan menyampaikan surat Pengajuan akreditasi																			
2	Kepala Pusat Pelatihan SDM PBJ menyampaikan surat jawaban Pengajuan	Paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah surat diterima atau minimal menginformasikan dokumen persyaratan dan instrumen serta waktu pengembalian																		
3	Lembaga Penyelenggara Pelatihan melakukan pengisian dan pengiriman kembali instrumen akreditasi	Paling lambat diterima Pusat Pelatihan SDM PBJ 5 (lima) hari kerja atau 10 (sepuluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pembelajaran secara tatap muka dalam Pelatihan PBJ																		
4	Pusat Pelatihan SDM PBJ melakukan pemeriksaan berkas awal	1 (satu) hari kerja																		
5	Asesor melakukan <i>Desk Assessment</i>	2 (dua) hari kerja																		

NO.	KOMPONEN	URAIAN		
		6	Asesor melaksanakan Visitasi	2 (dua) hari kerja pada saat pembelajaran secara tatap muka dalam Pelatihan PBJ atau setelah Pelaksanaan Pelatihan PBJ
		7	Komite melakukan Rapat Pleno	Paling kurang dilaksanakan 4 (empat) kali setiap tahunnya
		8	Kepala LKPP menetapkan Keputusan Akreditasi dan Sertifikat Akreditasi	Paling kurang dilaksanakan 4 (empat) kali setiap tahunnya
		Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.		
4.	Biaya/tarif	Pembiayaan pelaksanaan Akreditasi LPPBJ bersumber dari anggaran: a. Pusat Pelatihan SDM PBJ; dan/atau b. LPPBJ/Lembaga Penyelenggara Pelatihan yang mengajukan akreditasi.		
5.	Produk pelayanan	a. Panduan Tata cara Pelaksanaan akreditasi Lembaga Pelatihan Barang/Jasa (LPPBJ); b. SK Penetapan Akreditasi LPPBJ; c. Sertifikat Akreditasi LPPBJ.		

NO.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan pengaduan, Saran, dan Masukan	a. Pengaduan disampaikan kepada Pusat Pelatihan SDM PBJ LKPP apabila terdapat indikasi penyimpangan dalam penyelenggaraan Pelatihan PBJ; b. Pengaduan dapat disampaikan secara tertulis melalui <i>email</i>: Pusat Pelatihan SDM.pbj@lkpp.go.id; cc Pusat Pelatihan SDM.lkpp@gmail.com c. Form pengaduan dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusat Pelatihan SDM PBJ LKPP; atau form konsultasi tatap muka dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusat Pelatihan SDM PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau d. Telepon: 021-29912450 ext.0437, 0440 dan HP: 0811-9182-444; e. Penyampaian pengaduan disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan; f. Pusat Pelatihan SDM PBJ akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja); g. Pusat Pelatihan SDM PBJ akan melakukan penelaahan dan apabila terdapat indikasi kebenaran maka selanjutnya menindaklanjuti pengaduan tersebut kepada Komite Penjaminan Mutu Pelatihan; h. Apabila diperlukan, Komite Penjaminan Mutu Pelatihan dapat meminta klarifikasi atas pengaduan; i. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusat Pelatihan SDM PBJ)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP), Kompleks Rasuna Epicentrum, Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B, Jakarta Selatan 12940 j. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui <i>Email</i>: pembinaanlppbj@gmail.com; Pusat Pelatihan SDM.pbj@lkpp.go.id; Pusat Pelatihan SDM.lkpp@gmail.com; k. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui Telepon: 021-29912450 Ext. 0437 dan HP: 0811-9182-444; l. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui portal https://ppsdmlkpp.go.id/; SOP penanganan pengaduan dapat diakses melalui tautan: https://rb.lkpp.go.id/sop-pengaduan-standar-pelayanan/

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Pemerintah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 5. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 25 Tahun 2015 tentang Panduan Akreditasi Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Pemerintah; 8. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa; 9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 13 Tahun 2019 tentang Pedoman Kode Etik Pelayanan Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 10. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 11. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Sumber Daya Manusia Pengadaan Barang/Jasa;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		12.Keputusan Deputi Bidang Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 73 tahun 2019 tentang Tata Cara Pembinaan dalam Penyelenggaraan Pelatihan dan Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Luring: a. Laptop; b. Telepon Genggan/ <i>Handphone</i> ; c. ATK; d. Jaringan internet; e. Printer; f. Portal PPSDM alamat portal: https://ppsdmlkpp.go.id . Daring: a. Laptop/PC; b. Telepon Genggam/ <i>Handphone</i> ; c. Jaringan internet; d. <i>Browser Mozilla/Chrome/Safari</i> ; e. <i>email</i> ; f. Peralatan <i>Conference Meeting</i> ; g. Aplikasi <i>Conference Meeting</i> ;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		h. Portal PPSDM (https://ppsdmlkpp.go.id)
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kompetensi dalam menilai kapasitas pengorganisasian Asesmen dan melakukan Asesmen; 2. Lulus pelatihan pembentukan Asesor Akreditasi LPPBJ yang diselenggarakan oleh Pusat Pelatihan SDM PBJ dibuktikan dengan Sertifikat Asesor Akreditasi LPPBJ; 3. Ditetapkan oleh Kepala Pusat Pelatihan SDM PBJ sebagai Asesor Akreditasi LPPBJ; dan 4. Menandatangani Pakta Integritas Asesor Akreditasi LPPBJ.
4.	Pengawasan internal	a. Supervisi Atasan Langsung; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Tim Asesor: 3 (tiga) orang.
6.	Jaminan pelayanan	a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode etik Pelayanan Publik; c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; d. Maklumat pelayanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
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) LKPP; c. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai.

25. Pelayanan Sertifikasi Kompetensi Pengadaan Barang/Jasa

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pelayanan Sertifikasi Kompetensi terdiri atas: 1.1 Sertifikasi Kompetensi Level-1; 1.2 Sertifikasi Kompetensi Pengelola PBJ; a. Sertifikasi Kompetensi Penjenjangan bagi Pengelola PBJ; 1) Sertifikasi Kompetensi Pengelola PBJ Muda; 2) Sertifikasi Kompetensi Pengelola PBJ Madya. b. Sertifikasi Kompetensi Pengangkatan dalam Jabatan Fungsional Pengelola PBJ melalui mekanisme Perpindahan Dari Jabatan Lain;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		1.3 Sertifikasi Kompetensi Personel Lainnya; a. Sertifikasi Kompetensi Pejabat Pembuat Komitmen (PPK); b. Sertifikasi Kompetensi Kelompok Kerja Pemilihan (Pokja Pemilihan); c. Sertifikasi Kompetensi Pejabat Pengadaan (PP). 2. Persyaratan Peserta Sertifikasi Kompetensi 2.1 Persyaratan Peserta Sertifikasi Kompetensi Level-1 a. berpendidikan paling rendah Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) atau sederajat; b. surat tugas dari instansi atau surat pernyataan/pengajuan mengikuti Uji Kompetensi Level-1; c. Kartu Tanda Penduduk (KTP)/Surat Keterangan Kependudukan dari Instansi yang membidangi Kependudukan dan Catatan Sipil (apabila yang bersangkutan sedang dalam proses pembuatan/penggantian KTP); d. pas foto formal berwarna terbaru; dan e. bagi Peserta Sertifikasi yang pernah mengikuti Uji Kompetensi Level-1: i. yang mendapatkan nilai/skor sampai dengan 50% dari standar kelulusan, dapat mengikuti kembali Uji Kompetensi setelah 30 (tiga puluh) hari kalender dari pelaksanaan Uji Kompetensi Level-1 sebelumnya;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		ii. yang mendapatkan nilai/skor di atas 50% dari standar kelulusan, dapat mengikuti kembali Uji Kompetensi setelah 10 (sepuluh) hari kalender dari pelaksanaan Uji Kompetensi Level-1 sebelumnya. 2.2 Persyaratan Peserta Sertifikasi Kompetensi Pengelola PBJ a. Sertifikasi Kompetensi Penjenjangan bagi Pengelola PBJ 1) Sertifikasi Kompetensi Penjenjangan bagi Pengelola PBJ Muda a) Surat Keputusan pengangkatan sebagai Pengelola PBJ minimal jenjang Pertama; b) memiliki pangkat tertinggi di jenjang Pertama (III/b) selama minimum dua tahun atau telah memenuhi angka kredit untuk kenaikan jenjang; c) memiliki keanggotaan Ikatan Fungsional Pengadaan Indonesia (IFPI); d) Surat Tugas dari instansi asal Peserta Sertifikasi; e) portofolio berupa: i. dokumen yang memuat pengalaman kerja sesuai standar kompetensi Pengelola PBJ Muda; ii. sertifikat kelulusan dan dokumen hasil pelatihan penjenjangan Pengelola PBJ Muda; dan/atau iii. pengalaman dan hasil pelatihan jenis kompetensi tertentu sesuai standar kompetensi Pengelola PBJ Muda.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		f) formulir pengajuan Sertifikasi Kompetensi Penjenjangan bagi Pengelola PBJ Muda yang telah diisi; g) pas foto formal berwarna terbaru. 2) Sertifikasi Kompetensi Penjenjangan bagi Pengelola PBJ Madya a) Surat Keputusan Pengangkatan sebagai Pengelola PBJ minimal jenjang Muda; b) memiliki pangkat tertinggi di jenjang Muda (III/d) selama minimum dua tahun atau telah memenuhi angka kredit untuk kenaikan jenjang; c) memiliki keanggotaan Ikatan Fungsional Pengadaan Indonesia (IFPI); d) Surat Tugas dari instansi asal Peserta Sertifikasi; e) portofolio berupa: i. dokumen yang memuat pengalaman kerja sesuai standar kompetensi Pengelola PBJ Madya; ii. sertifikat kelulusan dan dokumen hasil pelatihan penjenjangan Pengelola PBJ Madya; dan/atau iii. pengalaman dan hasil pelatihan jenis kompetensi tertentu sesuai standar kompetensi Pengelola PBJ Madya. f) formulir pengajuan Sertifikasi Kompetensi Penjenjangan bagi Pengelola PBJ Madya yang telah diisi; dan g) pas foto formal berwarna terbaru.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3) Persyaratan Peserta Sertifikasi Kompetensi Pengelola PBJ melalui Mekanisme Perpindahan dari Jabatan Lain. Peserta Sertifikasi memenuhi persyaratan administrasi dan memiliki portofolio sesuai dengan keputusan Deputi yang membidangi pengembangan dan pembinaan sumber daya manusia Pengadaan Barang/Jasa yang mengatur tentang Petunjuk Pelaksanaan Uji Kompetensi Pengangkatan dalam Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa melalui Perpindahan dari Jabatan lain. 2.3 Persyaratan Peserta Sertifikasi Kompetensi bagi Personel Lainnya a. Sertifikasi Kompetensi Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) a) Sertifikat Dasar/Sertifikat Kompetensi Level-1 di bidang Pengadaan Barang/Jasa; b) Ijazah paling rendah Strata Satu (S1)/Diploma Empat (D4) atau memiliki golongan ruang paling rendah III/a atau disetarakan dengan golongan III/a; c) Surat Tugas dari instansi asal Peserta Sertifikasi; d) portofolio berupa: i. Surat Keputusan Pengangkatan sebagai PPK atau Surat Tugas/ Rekomendasi membantu tugas PPK dan dokumen yang memuat pengalaman kerja sesuai standar kompetensi PPK; ii. Sertifikat Keikutsertaan Pelatihan Kompetensi Okupasi PPK dan dokumen hasil Pelatihan Kompetensi Okupasi PPK; dan/atau

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		iii. pengalaman dan hasil pelatihan jenis kompetensi tertentu sesuai standar kompetensi PPK. e) formulir pengajuan Sertifikasi Kompetensi PPK yang telah diisi; dan f) pas foto formal berwarna terbaru. b. Sertifikasi Kompetensi Kelompok Kerja Pemilihan (Pokja Pemilihan) a) Sertifikat Dasar/Sertifikat Kompetensi Level-1 di bidang Pengadaan Barang/Jasa; b) Ijazah paling rendah Strata Satu (S1)/Diploma Empat (D4) atau memiliki golongan ruang paling rendah III/a atau disetarakan dengan golongan III/a; c) Surat Tugas dari instansi asal Peserta Sertifikasi; d) portofolio berupa: i. Surat Keputusan Pengangkatan sebagai Pokja Pemilihan dan dokumen yang memuat pengalaman kerja sesuai standar kompetensi Pokja Pemilihan; ii. Sertifikat Keikutsertaan Pelatihan Kompetensi Okupasi Pokja Pemilihan dan dokumen hasil Pelatihan Kompetensi Okupasi Pokja Pemilihan; dan/atau iii. pengalaman dan hasil pelatihan jenis kompetensi tertentu sesuai standar kompetensi Pokja Pemilihan. e) formulir pengajuan Sertifikasi Kompetensi Pokja Pemilihan yang telah diisi; dan f) pas foto formal berwarna terbaru. c. Sertifikasi Kompetensi Pejabat Pengadaan (PP)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		a) Sertifikat Dasar/Sertifikat Kompetensi Level-1 di bidang Pengadaan Barang/Jasa; b) Ijazah paling rendah Strata Satu (S1)/Diploma Empat (D4) atau memiliki golongan ruang paling rendah III/a atau disetarakan dengan golongan III/a; c) Surat Tugas dari instansi asal Peserta Sertifikasi; d) portofolio berupa: i. Surat Keputusan Pengangkatan sebagai PP dan dokumen yang memuat pengalaman kerja sesuai standar kompetensi PP; ii. Sertifikat Keikutsertaan Pelatihan Kompetensi Okupasi PP dan dokumen hasil Pelatihan Kompetensi Okupasi PP; dan/atau iii. pengalaman dan hasil pelatihan jenis kompetensi tertentu sesuai standar kompetensi PP. d) formulir pengajuan Sertifikasi Kompetensi PP yang telah diisi; dan e) pas foto formal berwarna terbaru.
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Sistem, mekanisme, dan prosedur dalam pelaksanaan Sertifikasi Kompetensi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana diatur dalam Keputusan Deputy Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Pengadaan Barang/Jasa mengenai Sistem Manajemen Mutu Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		SOP pelaksanaan pelayanan dapat diakses melalui tautan berikut: https://rb.lkpp.go.id/sop-pelaksanaan-standar-pelayanan/
3.	Jangka Waktu	1. Pelaksanaan Uji Kompetensi Level-1 selama 120 menit (2 jam). 2. Pelaksanaan Uji Kompetensi Pengelola PBJ dan Personel Lainnya lebih kurang 3 (tiga) hari kerja (pra asesmen, pelaksanaan uji kompetensi, pemberian rekomendasi dan umpan balik peserta). Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.
4.	Tarif	Biaya pelaksanaan Sertifikasi Kompetensi bersumber dari anggaran LKPP dan/atau Pelaksana Uji Kompetensi.
5.	Produk	1. Sertifikat Kompetensi Level-1; 2. Sertifikat Kompetensi Penjenjangan Pengelola PBJ Muda; 3. Sertifikat Kompetensi Penjenjangan Pengelola PBJ Muda Madya. 4. Sertifikat Kompetensi Pengangkatan dalam Jabatan Fungsional Pengelola PBJ melalui mekanisme Perpindahan Dari Jabatan Lain; 5. Sertifikat Kompetensi Pejabat Pembuat Komitmen (PPK); 6. Sertifikat Kompetensi Kelompok Kerja Pemilihan (Pokja Pemilihan); 7. Sertifikat Kompetensi Pejabat Pengadaan (PP).
6.	Penanganan, Pengaduan,	1. Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui narahubung/ aplikasi konsultansi/ surat/ datang langsung ke kantor LKPP;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
	Saran, dan Masukan	2. Proses terhadap pengaduan/saran/masukan yang disampaikan melalui aplikasi konsultasi/ surat/ ditindaklanjuti dalam waktu paling lambat 3 (tiga) hari kerja; 3. Penanganan pengaduan/ saran/ masukan pelanggan dapat ditujukan ke bagian Sertifikasi Kompetensi: • 085860732154 (Sertifikasi Kompetensi Pengelola PBJ); • 085645759971 (Sertifikasi Kompetensi Personel Lainnya); 4. Penanganan pengaduan/ saran/ masukan pelanggan dapat melalui Aplikasi Konsultasi: sertifikasipbj.lkpp.go.id; 5. Penanganan pengaduan/ saran/ masukan pelanggan dapat melalui Surat: Deputi Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Cq. Direktorat Sertifikasi Profesi Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Kompleks Rasuna Epicentrum, Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B, Jakarta Selatan 12940. SOP penanganan pengaduan dapat diakses melalui tautan: https://rb.lkpp.go.id/sop-pengaduan-standar-pelayanan/

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. 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); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 6477); 3. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 93 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 4. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 33) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 63); 5. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2019 Tentang Pedoman Penanganan Benturan Kepentingan Di Lembaga Kebijakan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1541); 6. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 77); 7. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 tentang Sumber Daya Manusia Pengadaan Barang/Jasa (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 489); 8. Keputusan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 230 Tahun 2020 Tentang Komite Penjaminan Mutu Pelatihan Dan Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa; 9. Keputusan Deputi Bidang Pengembangan Dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Uji Kompetensi Pengangkatan Dalam Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa Melalui Perpindahan Dari Jabatan Lain; j. Keputusan Deputi Bidang Pengembangan Dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Sistem Manajemen Mutu Sertifikasi Kompetensi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Ruangan yang dapat digunakan sebagai: 1. ruang pembukaan; 2. ruang wawancara; 3. ruang uji tertulis; dan 4. ruang pendukung dengan persyaratan sarana prasarana sebagaimana diatur dalam Keputusan Deputi Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Pengadaan Barang/Jasa mengenai Sistem Manajemen Mutu Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas Administrasi di Bagian Tata Kelola Sertifikasi 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; dan 1.3 Memiliki keterampilan mengoperasikan pengaturan jaringan (LAN), mengkoneksikan komputer <i>client</i> terhadap <i>server</i>, mengelola <i>troubleshooting</i>. 2. Pengawas Ujian 2.1. Memiliki integritas; 2.2. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer dengan program MS Office; 2.3. Memiliki kemampuan mengoperasikan pengaturan jaringan (LAN), mengkoneksikan komputer <i>client</i> terhadap <i>server</i>, mengelola <i>troubleshooting</i>;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2.4. Memiliki kemampuan melakukan presentasi; 2.5. Memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang pelaksanaan Sertifikasi Kompetensi Level-1; 2.6. Memiliki kemampuan untuk mengawasi pelaksanaan ujian. 3. Asesor Kompetensi 3.1. Memiliki integritas; 3.2. Memiliki ijazah paling rendah Strata Satu (S1)/Diploma Empat (D4); 3.3. Memiliki Sertifikat Kompetensi Pengelola PBJ Muda, Sertifikat Kompetensi Pengelola PBJ Madya, Sertifikat Kompetensi PPK, Sertifikat Kompetensi Pokja Pemilihan, atau Sertifikat Fasilitator Kompetensi Pengadaan Barang/Jasa minimal Level 3; 3.4. Memiliki sertifikat kelulusan teknis asesmen; 3.5. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer dengan program MS Office.
4.	Pengawasan Internal	Komite Penjaminan Mutu Pelatihan dan Sertifikasi PBJP, SPIP, dan Audit Internal.
5.	Jumlah Pelaksana	Pelayanan Uji Kompetensi 1. Staf Administrasi: paling sedikit 10 (sepuluh) orang; 2. Pengawas Ujian: paling sedikit 100 (seratus) orang; 3. Asesor Kompetensi: paling sedikit 100 (seratus) orang.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik dan pakta integritas Pengawas Ujian; 2. Kode etik dan pakta integritas Asesor Kompetensi; 3. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; 4. Sistem Manajemen Mutu Sertifikasi Kompetensi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 5. Lisensi BNSP kepada LSP LKPP sebagai LSP pihak II; 6. Maklumat pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Peraturan Pengelolaan Informasi Publik di LKPP; 2. Sistem Informasi Manajemen Sertifikasi PBJ; 3. Pedoman Penanganan Benturan Kepentingan di LKPP; 4. Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP); 5. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Audit Internal dan Audit Eksternal; 2. Indeks Kepuasan Masyarakat LKPP; 3. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai; 4. Umpan Balik;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Kuesioner Peserta, Pengawas, dan Pelaksana Ujian; 6. Berita acara pelaksanaan uji kompetensi; 7. Penilikan dan evaluasi pelaksanaan uji kompetensi.

KEPALA LEMBAGA KEBIJAKAN
PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH,



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
HENDRAR PRIHADI



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR.E. Untuk memastikan keasliannya, silakan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://eoffice.lkpp.go.id> atau kunjungi halaman <https://eoffice.lkpp.go.id/keaslian>

Token : UTdjsE

Nomor Tiket : OA202408130001