

LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH

SALINAN

KEPUTUSAN

KEPALA LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH

REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 26 TAHUN 2022

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

DI LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH

KEPALA LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH,

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

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 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 dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 314);
 4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 5. Keputusan Presiden Nomor 125/TPA Tahun 2021 tentang Penunjukan Pelaksana Tugas Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
 8. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 333);

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
10. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1035);
11. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 77);

MEMUTUSKAN:

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

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

KEDUA : Setiap Unit Organisasi di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya wajib mengacu pada Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU.

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

KEEMPAT : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 181 Tahun 2020 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 20 Januari 2022
KEPALA LEMBAGA KEBIJAKAN
PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

ABDULLAH AZWAR ANAS

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum, Organisasi dan
Sumber Daya Manusia LKPP,


Suharti

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

NOMOR : 26 TAHUN 2022

TANGGAL : 20 JANUARI 2022

MAKLUMAT PELAYANAN

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

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.

JENIS PELAYANAN

| No | Pelayanan Publik | Bentuk Layanan |
|-----------|--|-----------------------------------|
| 1 | Pelayanan Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PID) melalui <i>desk</i> layanan | PID dan Audiensi |
| 2 | Pelayanan Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PID) melalui <i>website</i> | |
| 3 | Fasilitasi Pelayanan Audiensi dan Kunjungan Kerja di LKPP | |
| 4 | Pelayanan Penafsiran Peraturan Perundang-Undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah | Konsultasi dan Pendampingan |
| 5 | Pelayanan Konsultasi Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa, <i>Monitoring</i> Evaluasi Pengadaan dan Sanksi Daftar Hitam | |
| 6 | Pelayanan Konsultasi Katalog Elektronik dan Toko Daring | |
| 7 | Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Kontrak melalui Surat, Tatap Muka dan <i>Website</i> | |
| 8 | Pelayanan Pemberian Keterangan Ahli | |
| 9 | Pelayanan Diseminasi Peraturan Perundang-Undangan di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara Luring/Tatap Muka dan Daring | Diseminasi/Sosialisasi /Pelatihan |
| 10 | Pelayanan Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (PBJP) | |
| 11 | Pelayanan Sosialisasi/Bimbingan Teknis Rencana Umum Pengadaan, Monitoring Evaluasi Pengadaan, dan Sanksi Daftar Hitam | |
| 12 | Pelayanan Sosialisasi/Bimbingan Teknis Mengenai Katalog Elektronik dan Toko Daring | |

| No | Pelayanan Publik | Bentuk Layanan |
|----|---|-----------------------------|
| 13 | Pelayanan Permohonan Sosialisasi/Bimbingan Teknis/Pelatihan mengenai Sistem Pengadaan Secara Elektronik | |
| 14 | Pelayanan Bimbingan Teknis LPSE SPSE dan Bimbingan Teknis LPSE <i>Admin System</i> di LKPP | |
| 15 | Pelayanan Bimbingan Teknis Standarisasi LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik) di LKPP | |
| 16 | Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa Tingkat Dasar <i>Blended Learning</i> | |
| 17 | Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Bagi Fasilitator PBJ Tingkat Dasar | |
| 18 | Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa di Desa | |
| 19 | Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Kerja Sama Pemerintah dengan Badan Usaha | |
| 20 | Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pembentukan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa | |
| 21 | Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Kompetensi Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa Pertama, Muda, dan Madya | |
| 22 | Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Okupasi Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran Pengadaan Barang/Jasa, Okupasi Pejabat Pembuat Komitmen, Okupasi Pokja Pemilihan Pengadaan Barang/Jasa, dan Okupasi Pejabat Pengadaan | |
| 23 | Pelayanan Dukungan Penggunaan SPSE melalui LPSE <i>Support</i> , Tatap Muka dan <i>Call center</i> | Dukungan Aplikasi pengadaan |

| No | Pelayanan Publik | Bentuk Layanan |
|-----------|---|--|
| 24 | Pelayanan Penilaian DUPAK Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa oleh Tim Penilai Pusat atau Tim Penilai LKPP | Pengembangan Profesi dan Kelembagaan PBJ |
| 25 | Pelayanan Verifikasi Penilaian Mandiri Pengukuran Tingkat Kematangan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa | |
| 26 | Pelayanan Permohonan Pembinaan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa | |
| 27 | Pelayanan Akreditasi Lembaga Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ) | Akreditasi dan Sertifikasi |
| 28 | Pelayanan Sertifikasi Dasar Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah | |
| 29 | Pelayanan Sertifikasi Kompetensi Pengadaan Barang/Jasa | |

STANDAR PELAYANAN

DI LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH

PPID DAN AUDIENSI

1. Pelayanan PID melalui *Desk Layanan*

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | Mengisi formulir permohonan informasi publik secara manual dengan melampirkan identitas (KTP/Surat Kuasa/Akta Pendirian). |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | Prosedur Pelayanan PID melalui <i>Desk Layanan</i> , antara lain: <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon informasi datang ke <i>desk layanan informasi</i>, mengisi formulir permintaan informasi, dengan melampirkan fotokopi identitas pemohon informasi;2. Petugas layanan informasi memberikan Tanda Bukti Penerimaan Permintaan Informasi Publik kepada pemohon informasi publik;3. Petugas memproses permohonan informasi dengan jangka waktu sesuai ketentuan peraturan perundangan yang berlaku;4. Jika informasi telah tersedia, petugas akan menghubungi pemohon informasi dan menyerahkan informasi dengan disertai Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik; dan5. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori yang dikecualikan, petugas akan menyampaikan alasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku. |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | 10 (sepuluh) hari kerja + 7 (tujuh) hari kerja perpanjangan |

| 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 (gratis) |
| 5. | Produk pelayanan | Informasi publik yang dimiliki Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan | <p>Respon terhadap pengaduan akan diproses selama 3 (tiga) hari kerja. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon: 021 29912450 ext. 0944/0945 2. Email: humas@lkpp.go.id / ppid@lkpp.go.id 3. Surat: ditujukan kepada Kepala Biro Hubungan Masyarakat, Sistem Informasi dan Umum selaku PPID LKPP Gedung LKPP Jln. Epicentrum Tengah Lot 11B Setiabudi - Jakarta Selatan 12940 |

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik; |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|----------|---|
| | | <p>4. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>5. Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>6. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>7. Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>8. Keputusan Kepala LKPP 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</p> |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|---|
| | | <p>tahun 2011 tentang Organisasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik;</p> <p>10. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik;</p> <p>11. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik.</p> |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | Peraturan Perundang-undangan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, kertas, <i>internet</i> , telepon, PC/ <i>laptop</i> , ATK. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Informasi Publik Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>b. Mampu mengoperasikan komputer dengan Program <i>MS Office</i> dan <i>internet</i>;</p> <p>c. Memiliki sertifikat keahlian Pengadaan Barang/Jasa.</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | Atasan langsung dan SPIP. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Tim dari LKPP terdiri dari 2-3 orang. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <p>a. Kode etik dan pakta integritas pegawai;</p> <p>b. Kode etik Pelayanan Publik; dan</p> <p>c. Maklumat pelayanan.</p> |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|----------------------------|---|
| | | di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <i>Monitoring</i> evaluasi pelaksanaan keterbukaan informasi publik Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP dan Audit Inspektorat. |

2. Pelayanan PID melalui *Website*

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | Mengisi formulir permohonan informasi publik melalui aplikasi ppid.lkpp.go.id dengan melampirkan identitas (KTP/Surat Kuasa/Akta Pendirian). |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | 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 ; |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| | | <p>3. Membuat Permohonan Ketika sudah <i>login</i>, pemohon dapat langsung membuat pengajuan permohonan informasi publik;</p> <p>4. Monitoring Permohonan Jika pengajuan permohonan informasi publik telah selesai dibuat, pemohon akan menerima bukti pengajuan yang telah diajukan. Baik melalui sistem maupun surel;</p> <p>5. Jawaban Permohonan Pemohon menerima informasi publik yang diajukan melalui sistem dan surel.</p> |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | <p>10 (sepuluh) hari kerja + 7 (tujuh) hari kerja perpanjangan.</p> <p>Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.</p> |
| 4. | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya (gratis) |
| 5. | Produk pelayanan | Informasi Publik yang dimiliki Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan | <p>Respon terhadap pengaduan akan diproses selama 3 (tiga) hari kerja. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui:</p> <p>1. Telepon: 021 29912450 ext. 0944/0945</p> <p>2. Email: humas@lkpp.go.id / ppid@lkpp.go.id</p> <p>3. Surat: ditujukan kepada</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|---|
| | | Kepala Biro Hubungan Masyarakat, Sistem Informasi dan Umum selaku PPID LKPP Gedung LKPP Jln. Epicentrum Tengah Lot 11B Setiabudi - Jakarta Selatan 12940 |

b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(manufacturing)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none">1. Undang Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik;4. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;5. Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah 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 |
|----|----------|---|
| | | <p>6. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>7. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>8. Peraturan Komisi Informasi nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik;</p> <p>9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik;</p> <p>10. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik;</p> <p>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.</p> |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|---|
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | Peraturan Perundang-undangan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, kertas, <i>internet</i> , telepon, PC/ <i>laptop</i> , ATK. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | a. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Informasi Publik Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; b. Mampu mengoperasikan komputer dengan Program <i>MS Office</i> dan <i>internet</i> ; c. Memiliki sertifikat keahlian Pengadaan Barang/Jasa. |
| 4. | Pengawasan Internal | Atasan langsung dan SPIP. |
| 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. |

3. Pelayanan Fasilitasi Audiensi dan Kunjungan Kerja di LKPP

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|---|
| | | 7. Jika persiapan dan koordinasi telah dilaksanakan, petugas akan menyiapkan fasilitas di kantor LKPP. |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | <p>Jangka waktu pelaksanaan adalah 13 (tiga belas) Hari Kerja, dengan rincian sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 (dua) Hari Kerja: Surat diproses dalam sistem persuratan. - 10 (sepuluh) Hari Kerja: Telaahan, koordinasi dengan narasumber, koordinasi dengan pemohon. - 1 (satu) Hari Kerja: Pelaksanaan audiensi atau kunjungan kerja. <p>Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.</p> |
| 4. | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya (gratis) |
| 5. | Produk pelayanan | Fasilitasi Audiensi dan Kunjungan Kerja |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan | <p>Respon terhadap pengaduan akan diproses selama 3 (tiga) hari kerja. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon: 021 29912450 ext. 0944/0945 2. <i>Email</i>: 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 |

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 5. Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah 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 1 Tahun 2021 Tentang |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------------|---|
| | | <p>Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>7. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Informasi Publik;</p> <p>8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik;</p> <p>9. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <p>1. Peraturan Perundang-undangan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</p> <p>2. Ruangan di LKPP (<i>Media Center, Aula, Ruangan Rapat, dan Perpustakaan</i>)</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Informasi Publik Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>b. Mampu mengoperasikan komputer dengan Program <i>MS Office</i> dan <i>internet</i>; dan</p> <p>c. Memiliki sertifikat keahlian Pengadaan Barang/Jasa.</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | Atasan langsung dan Inspektorat. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Tim dari LKPP terdiri dari 2-4 orang. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <p>a. Kode etik dan pakta integritas pegawai;</p> <p>b. Kode etik Pelayanan Publik; dan</p> <p>c. Maklumat pelayanan.</p> |

| 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 | <i>Monitoring</i> evaluasi pelaksanaan fasilitasi pelayanan audiensi dan kunjungan kerja melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) LKPP dan Audit Inspektorat. |

KONSULTASI DAN PENDAMPINGAN

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

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | Surat permohonan dari Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah tentang permintaan penafsiran peraturan perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. |
| 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none">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. |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---|--|
| | | <p>6. Sekretaris Direktorat Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum mencatat dan mendata secara elektronik dalam berkas kearsipan.</p> <p>7. Pelaku Pengadaan mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan.</p> <p>8. Pada saat Pandemi Covid 19, layanan penafsiran tetap berjalan sebagaimana mestinya.</p> |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | <p>Total jangka waktu pelayanan permohonan penafsiran peraturan perundang-undangan dibidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah adalah 10 (sepuluh) hari kerja, dengan rincian :</p> <p>a. Persiapan pelaksanaan penafsiran = 3 (tiga) hari kerja;</p> <p>b. Pelaksanaan penafsiran = 4 (empat) hari kerja; dan</p> <p>c. Pengiriman hasil pelaksanaan kegiatan penafsiran = 3 (tiga) hari kerja.</p> <p>Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya</p> |
| 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 | <p>Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui telepon: <i>call center</i> 021- 29912450 (ext.0705). 2. Penanganan pengaduan, keberatan, |

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

b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(manufacturing)

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------------|---|
| | | <p>Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>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);</p> <p>6. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 77).</p> |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, kertas, internet, telepon, PC/laptop, ATK. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>b. Mampu mengoperasikan komputer dengan Program <i>MS Office</i> dan internet;</p> <p>c. Mampu mengoperasikan fasilitas persuratan pada <i>e-office</i> LKPP; dan</p> <p>d. Memiliki sertifikat keahlian</p> |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|--|
| | | Pengadaan Barang/Jasa. |
| 4. | Pengawasan Internal | a. Atasan langsung; b. Inspektorat; dan c. SPIP. |
| 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. |

5. 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 |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--------------------------------|---|
| | | <p>distempel/ ditandatangani secara elektronik.</p> <p>2. Tatap Muka:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki tanda pengenal (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. <p>3. Surat elektronik/e-mail:</p> <p>Menyampaikan permasalahan melalui alamat helpdesk.pmep@lkpp.go.id atau helpdesk.pmep@gmail.com.</p> <p>4. Aplikasi Pesan Instan:</p> <p>Menyampaikan permasalahan melalui aplikasi pesan instan <i>Whatsapp</i> atau <i>Telegram</i> ke <i>Helpdesk</i> di Direktorat Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pengadaan.</p> |
| 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur | <p>1. Surat:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Penerima layanan menyampaikan surat resmi kepada Kepala LKPP/Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi/Direktur Perencanaan, Monitoring 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; |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|---|
| | | <p>2. Surat jawaban disampaikan kepada penerima layanan melalui surat fisik dan/atau surat elektronik.</p> <p>2. Tatap Muka:</p> <ol style="list-style-type: none">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;4. Pegawai yang ditugaskan melayani konsultasi (pemberian saran, pendapat dan rekomendasi) terhadap permasalahan yang disampaikan. <p>3. Surat elektronik/e-mail:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Penerima layanan menyampaikan permasalahan/pertanyaan melalui surat elektronik ke alamat helpdesk.pnep@lkpp.go.id atau helpdesk.lkpp@gmail.com.2. <i>Helpdesk</i> direktorat Perencanaan, <i>Monitoring</i> dan Evaluasi Pengadaan memproses |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--------------------|--|
| | | <p>permasalahan/pertanyaan dan menyampaikan jawabannya dengan membalas surat elektronik.</p> <p>4. Aplikasi Pesan Instan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima layanan menyampaikan permasalahan/pertanyaan kepada <i>helpdesk</i> Direktorat Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pengadaan melalui aplikasi WhatsApp/Telegram. 2. <i>Helpdesk</i> direktorat Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pengadaan memproses permasalahan/pertanyaan dan menyampaikan jawabannya melalui <i>platform</i> yang digunakan. |
| 3. | Waktu Penyelesaian | <p>1. Surat: Maksimal 15 (Lima belas) hari kerja setelah surat diterima Direktur.</p> <p>2. Tatap Muka: Maksimal 1 (satu) jam/sesuai dengan permasalahan yang dikonsultasikan.</p> <p>3. Surat elektronik/e-Mail: Maksimal 10 (sepuluh) hari kerja.</p> <p>4. Aplikasi Pesan Instan: Maksimal 1 (satu) hari kerja.</p> <p>Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.</p> |
| 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. |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-----------------------|---|
| 6. | Pengelolaan Pengaduan | <p>Pengaduan, saran atau masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>), <i>e-mail</i>, surat atau datang langsung ke kantor LKPP.</p> <p>a. Pengaduan/saran/masukan melalui Telepon (<i>call center</i>) 144 atau 021-29912450</p> <p>b. Pengaduan/saran/masukan melalui <i>e-mail</i>: helpdesk.pmep@lkpp.go.id dan/atau helpdesk.pmep@gmail.com.</p> <p>c. Pengaduan/saran/masukan melalui Surat yang ditujukan kepada: Direktur Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pengadaan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940</p> <p>d. Pengaduan, saran dan masukan akan ditindaklanjuti dalam jangka waktu paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan, saran, atau masukan.</p> |

b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(manufacturing)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|---|
| | | <p>sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>3. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>5. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>a. Ruang konsultasi</p> <p>b. PC/laptop</p> <p>c. Internet</p> <p>d. ATK.</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Memiliki integritas;</p> <p>b. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif;</p> <p>c. Memiliki pemahaman mengenai kebijakan Rencana Umum Pengadaan, <i>Monitoring</i> Evaluasi Pengadaan, dan/atau Sanksi Daftar Hitam; dan</p> |

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

6. Pelayanan Konsultasi Katalog Elektronik dan Toko Daring

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>Melalui Tatap Muka/ Website/Call center:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki alamat e-mail; b. Memiliki tanda pengenal (KTP/SIM/Paspor); c. Memiliki nomor telepon. <p>Melalui Surat:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Melalui Aplikasi Pesan Singkat:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki identitas/tanda pengenal; b. Memiliki nomor telepon. |
| 2. | Sistem Mekanisme, Prosedur | <p>Sistem mekanisme, dan prosedur dilakukan dengan:</p> <p>Melalui Tatap Muka:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan melakukan registrasi dengan mengisi formulir konsultasi di resepsionis PTSP; 2. Setelah registrasi, resepsionis memberikan tiket konsultasi ke Petugas Pelayanan untuk ditelaah formulir pelayanannya dan menemui pihak terkait; 3. Petugas Pelayanan memberikan saran, pendapat dan rekomendasi terhadap permasalahan yang disampaikan kepada Pengguna Layanan; dan |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|---|
| | | <p>4. Pengguna Layanan menerima saran, pendapat dan rekomendasi.</p> <p>Melalui Website:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Bagi yang belum memiliki akun: Pengguna Layanan dapat melakukan registrasi kepada pengelola <i>website</i>. ▪ Bagi yang sudah memiliki akun:<ol style="list-style-type: none">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. <p>Melalui Call center:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pengguna layanan dapat menyampaikan permasalahannya melalui <i>Call center</i> dengan menghubungi nomor 144 atau 021-29935577;2. Petugas <i>Call center</i> menerima dan mencatat permasalahan pengguna layanan pada aplikasi <i>Call center</i>;3. Petugas <i>Call center</i> dapat secara langsung menjawab dan memberikan solusi permasalahan yang masuk;4. Jika petugas <i>Call center</i> tidak dapat memberikan jawaban, pengguna layanan diarahkan untuk |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|---|
| | | <p>menyampaikan permasalahan secara detail melalui <i>website</i> ataupun dengan kunjungan langsung ke LKPP.</p> <p>Melalui Surat:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pengguna layanan dapat menyampaikan surat resmi kepada Kepala LKPP atau Deputi Bidang Monitoring Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi atau Direktur Pengembangan Sistem Katalog;2. Kepala LKPP mendisposisikan surat permohonan kepada Deputi Bidang Monitoring Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi;3. Deputi menelaah surat permohonan yang berisi informasi tentang tujuan, jenis bantuan, sifat, permasalahan serta lampiran surat, kemudian memberikan arahan dan mendisposisikannya kepada Direktur;4. Direktur menerima disposisi dan mempelajari arahan Deputi, serta memberi petunjuk mengenai permohonan tersebut dan mendisposisikan kepada Koordinator;5. Koordinator menerima, meneliti surat permohonan, serta memerintahkan Sub Koordinator untuk menyusun telaahan;6. Subkoordinator menerima disposisi Koordinator serta membuat telaahan kemudian mendisposisikan kepada Staf untuk mengumpulkan bahan referensi;7. Staf Menerima disposisi Subkoordinator serta mengumpulkan bahan referensi untuk konsep jawaban dan menyampaikan kepada Subkoordinator; |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--------------|---|
| | | <p>8. Subkoordinator menerima bahan referensi serta membuat konsep surat jawaban kemudian menyampaikan kepada Koordinator;</p> <p>9. Koordinator menerima dan mengkoreksi konsep surat jawaban kemudian menyampaikan kepada Direktur;</p> <p>10. Direktur menerima dan mengkoreksi konsep surat jawaban yang sudah ditandatangani dan mengirimkan kepada pihak terkait;</p> <p>11. Surat yang sudah ditandatangani dikirimkan kepada Pengguna Layanan.</p> <p>Melalui Aplikasi Pesan Singkat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna Layanan menghubungi nomor pesan singkat <i>Helpdesk</i> Katalog yang terdaftar; 2. Pengguna Layanan mengisi formulir yang disediakan; 3. Pengguna Layanan menyampaikan permasalahannya; 4. Petugas Pelayanan, membaca pertanyaan sesuai kategori kewenangannya masing-masing dan membuat konsep jawaban sesuai dengan permasalahan yang disampaikan kemudian mengirimkan jawaban kepada Pengguna Layanan. |
| 3. | Jangka Waktu | <p>Melalui Tatap Muka/ Call center: Waktu Pelaksanaan 30 (tiga puluh) menit.</p> <p>Melalui Website: Waktu Pelaksanaan 3 (tiga) Hari Kerja.</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|---|
| | | <p>Melalui Surat: Waktu Pelaksanaan 10 (sepuluh) Hari kerja setelah surat diterima staf.</p> <p>Melalui Aplikasi Pesan Singkat: Waktu Pelaksanaan 1 (satu) jam.</p> <p>Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.</p> |
| 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 <i>E-purchasing</i> . |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Pengaduan, Saran, dan Masukan akan ditindaklanjuti dalam waktu 5 (lima) hari kerja setelah pengaduan diterima yang dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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; |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|---|
| | | <p>d. Melalui Surat:</p> <p style="text-align: center;">Direktur Pengembangan Sistem Katalog Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940</p> |

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 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 dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 5. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------------|---|
| | | <p>tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>6. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>7. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2021 tentang Toko Daring dan Katalog Elektronik dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>8. Keputusan Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Nomor 11 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Katalog Elektronik.</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>a. Ruang Konsultasi;</p> <p>b. Internet;</p> <p>c. Telepon;</p> <p>d. PC/<i>laptop</i>;</p> <p>e. ATK;</p> <p>f. Surat Tugas.</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Memiliki Integritas;</p> <p>b. Memahami Etika Pengadaan;</p> <p>c. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>d. Memahami Peraturan Lembaga tentang Toko Daring dan Katalog Elektronik beserta turunannya dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>e. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif;</p> <p>f. Mampu mengoperasikan fasilitas persuratan pada <i>e-office</i> LKPP;</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| | | g. Mampu mengoperasikan <i>MS Office, 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. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | a. Audit internal b. Indeks Kepuasan Masyarakat LKPP c. Penilaian prestasi kerja pegawai |

7. Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Kontrak melalui Surat, Tatap Muka dan *Website*

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. |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------------------------|--|
| | | <p>2. Tatap Muka:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Memiliki alamat <i>e-mail</i>;b. Memiliki tanda pengenal (KTP/SIM/Kartu Pegawai/Paspor);c. Memiliki nomor telepon; dand. Mengisi formulir. <p>3. Website:</p> <p>Memiliki akun di konsultasi.lkpp.go.id</p> |
| 2. | Sistem Mekanisme, Prosedur | <p>1. Surat:</p> <ul style="list-style-type: none">1. Penerima layanan menyampaikan surat resmi kepada Kepala LKPP/ Deputi Bidang Hukum dan Penyelesaian Sanggah/ Direktur Advokasi Pemerintah Pusat/ Direktur Advokasi Pemerintah Daerah/ Direktur Penanganan Permasalahan Hukum;2. Surat jawaban disampaikan kepada penerima layanan. <p>2. Tatap Muka:</p> <ul style="list-style-type: none">1. Tamu mendatangi kantor LKPP untuk menyampaikan konsultasi/pertanyaan terkait Pengadaan Barang/Jasa dengan sebelumnya mengisi formulir layanan dalam Aplikasi <i>E-advokasi</i> atau mengisi kertas formulir konsultasi.2. Sekretariat pelayanan menerima formulir permohonan konsultasi dan menyampaikannya ke pegawai yang diberi kewenangan sesuai dengan jenis pelayanan.3. Pegawai yang diberi kewenangan menerima dan menelaah formulir |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--------------|---|
| | | <p>permohonan konsultasi kemudian menemui pihak terkait.</p> <p>4. Melakukan konsultasi (pemberian saran, pendapat dan rekomendasi) terhadap permasalahan yang disampaikan.</p> <p>5. 1) <i>Stakeholder</i> menerima masukan, saran, dan Rekomendasi 2) Pegawai yang diberi kewenangan memasukan saran, pendapat dan rekomendasi ke dalam Aplikasi <i>E-advokasi</i>.</p> <p>3. Website:</p> <p>1. Pemohon membuka Sistem Pelayanan Konsultasi LKPP (Aplikasi <i>E-advokasi</i>) kemudian memilih menu sesuai permasalahan dan menulis menginput permasalahan, jika terdapat data pendukung maka pemohon dapat mengunggah file tersebut dalam Aplikasi <i>E-advokasi</i>, selanjutnya mengirim permasalahan tersebut ke dalam Aplikasi <i>E-advokasi</i> LKPP.</p> <p>2. Petugas Layanan/Staf membuka Aplikasi <i>E-advokasi</i>, membaca pertanyaan dan memproses jawaban sesuai dengan prosedur dan permasalahan yang disampaikan.</p> <p>3. <i>Stakeholder</i> menerima jawaban/rekomendasi melalui <i>e-mail</i>.</p> |
| 3. | Jangka Waktu | <p>1. Surat:</p> <p>Maksimal 15 (Lima belas) hari kerja setelah surat diterima Direktur.</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| | | <p>2. Tatap Muka: Maksimal 1 (satu) jam/sesuai dengan permasalahan yang dikonsultasikan.</p> <p>3. Website: Maksimal 10 (sepuluh) hari kerja.</p> <p>Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.</p> |
| 4. | Biaya Tarif | Tidak dipungut biaya. |
| 5. | Produk Pelayanan | <p>1. Surat: Surat jawaban yang berisi saran/pendapat/rekomendasi dan/atau tindakan koreksi.</p> <p>2. Tatap Muka: Jawaban Konsultasi berupa Saran/Pendapat/Rekomendasi dan atau Tindakan Koreksi secara lisan.</p> <p>3. Website: Jawaban Konsultasi melalui <i>Website</i> berupa Saran, Pendapat, Rekomendasi, dan Tindakan Koreksi.</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Pengaduan, Saran dan Masukan akan ditindaklanjuti dalam waktu 5 (lima) hari kerja setelah pengaduan diterima yang dapat disampaikan melalui:</p> <p>1. Penanganan pegaduan, keberatan, saran dan masukan melalui telepon:</p> <p>a. Direktorat Advokasi Pemerintah Pusat: (021) 29912450 ext 0305.</p> <p>b. Direktorat Advokasi Pemerintah Daerah: (021) 29912450 ext 0308.</p> <p>c. Direktorat Penanganan Permasalahan</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|---|
| | | <p>Hukum: (021) 29912450 ext. 0311.</p> <p>2. Penanganan pegaduan, keberatan, saran dan masukan melalui <i>email</i>:</p> <p>a. Direktorat Advokasi Pemerintah Pusat: dit.app@lkpp.go.id dengan subjek “Pengaduan Layanan Konsultasi Pra Kontrak Pusat”</p> <p>b. Direktorat Advokasi Pemerintah Daerah: dit.apd@lkpp.go.id dengan subjek “Pengaduan Layanan Konsultasi Pra Kontrak Daerah”</p> <p>c. Direktorat Penanganan Permasalahan Hukum: helpdesk.pph@lkpp.go.id dengan subjek “Pengaduan Layanan Konsultasi Pasca Kontrak”</p> <p>3. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui surat kepada:</p> <p style="text-align: center;">Direktur Advokasi Pemerintah Pusat/ Direktur Advokasi Pemerintah Daerah/ Direktur Penanganan Permasalahan Hukum Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940</p> |

b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(manufacturing)

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------------|--|
| | | <p>Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>3. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>5. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>1. Surat dan <i>Website</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Laptop/Komputer/Printer b. Jaringan internet c. Meja kursi <p>2. Tatap Muka:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang tunggu b. Ruang konsultasi c. Meja kursi d. Laptop/Komputer |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki integritas; b. Mampu berkomunikasi efektif; c. Memiliki sertifikat pengadaan barang/jasa pemerintah; |

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

8. Pelayanan Pemberian Keterangan Ahli

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-----------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | a. Memiliki akun pada http://lokal.lkpp.go.id ; b. Melampirkan surat permohonan keterangan ahli. c. Permohonan dapat diajukan oleh: 1) Permohonan untuk perkara pidana dimohonkan dari Kepolisian, Kejaksaan |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-------------------------------|--|
| | | <p>atau Panitera/Majelis Hakim yang menangani perkara yang bersangkutan;</p> <p>2) Permohonan untuk perkara perdata, tata usaha negara (TUN), arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa lainnya dimohonkan dari Instansi Pemerintah yang bersangkutan, atau Panitera/Majelis Hakim yang menangani perkara yang bersangkutan;</p> <p>3) Permohonan untuk perkara persaingan usaha dimohonkan dari Komisi Pengawas Persaingan Usaha Republik Indonesia (KPPU RI);</p> <p>4) Permohonan untuk perkara maladministrasi dimohonkan dari Instansi Pemerintah yang bersangkutan/Ombudsman Republik Indonesia;</p> |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | <p>Prosedur Pelayanan Pemberian Keterangan Ahli, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan dilakukan secara <i>online</i>; 2. Alur pelaksanaan layanan adalah sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1) Penerima layanan melakukan pendaftaran; 2) Penerima layanan menyampaikan surat permohonan; 3) Penerima layanan mengisi formulir dan dilayani oleh pihak pelaksana. |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | <p>Maksimal 3 (Tiga) hari kerja.</p> <p>Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|---|
| 4. | Biaya Tarif | <p>Besaran pembiayaan mengacu pada Peraturan Menteri Keuangan yang berlaku, dengan pilihan mekanisme pembiayaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembiayaan Ahli yang ditugaskan dibebankan kepada LKPP; 2. Pembiayaan Ahli yang ditugaskan, dibebankan kepada Pemohon (Honorarium Ahli, Transportasi dan Akomodasi; dan 3. Pembiayaan Ahli yang ditugaskan menggunakan mekanisme <i>cost sharing</i>, disesuaikan dengan Anggaran LKPP dan Anggaran Pemohon. |
| 5. | Produk pelayanan | <p>Penugasan Ahli untuk pemberian keterangan pada gelar kasus/perkara dalam bentuk berita acara pemeriksaan (BAP) atau keterangan dalam persidangan.</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui telepon: (021) 29912450 ext. 0348 2. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui <i>email</i>: (helpdesk.pph@lkpp.go.id) dengan subjek "Pengaduan Layanan Pemberi Keterangan Ahli". 3. Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan melalui surat kepada: <p style="text-align: center;">Direktur Penanganan Permasalahan Hukum Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940</p> |

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 3. Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah 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 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> a. Laptop /Komputer, Printer, Mesin <i>Fotocopy</i>, Mesin Penghancur Kertas, <i>Scanner</i>, <i>Storage Data</i>; b. Pesawat Telepon; c. Jaringan internet; dan d. Meja kursi. |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|---|
| 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 |
| 4. | Pengawasan internal | a. Atasan langsung pelaksana; b. APIP/Inspektorat. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Per pelayanan 1-5 (satu-lima) orang tim sekretariat dan/ atau 1 (satu) orang pendamping ahli. |
| 6. | Jaminan pelayanan | a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode etik Pelayanan Publik; dan c. Maklumat pelayanan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pakta Integritas Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | Membentuk tim komite keterangan ahli: 1. Deputi IV(Ketua); 2. Sestama (Anggota); 3. Deputi I (Anggota); 4. Direktur Penanganan Permasalahan Hukum (Sekretaris). Tim Komite tersebut bertugas melakukan pemeriksaan terhadap ahli yang terindikasi melanggar Pakta Integritas dan |

DISEMINASI/SOSIALISASI/PELATIHAN

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

a. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|------------|-----------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>A. Pelayanan Diseminasi Peraturan Perundang-undangan di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara Luring/Tatap Muka:</p> <ol style="list-style-type: none">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 :<ol style="list-style-type: none">a. agenda kegiatan;b. sumber dana (apakah menggunakan anggaran LKPP atau anggaran Instansi Pemohon); danc. <i>contact person</i> dari Instansi Pemohon.3. Surat permohonan disampaikan kepada Direktur Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum Pengadaan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sebelum kegiatan dilaksanakan. |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--------------------------------|---|
| | | <p>B. Pelayanan Diseminasi Peraturan Perundang-undangan di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara Daring:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 : <ol style="list-style-type: none"> a. agenda kegiatan; b. sumber dana (apakah menggunakan anggaran LKPP atau anggaran Instansi Pemohon); dan c. <i>contact person</i> dari Instansi Pemohon. 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 | <p>A. Pelayanan Diseminasi Peraturan Perundang-undangan di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara Luring/Tatap Muka:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah menyampaikan surat permohonan diseminasi peraturan perundang-undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara luring/tatap muka. |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|---|
| | | <ol style="list-style-type: none">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 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. <p>B. Pelayanan Diseminasi Peraturan Perundang-undangan di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara Daring:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah menyampaikan surat |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|--|
| | | <p>permohonan diseminasi peraturan perundang-undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara daring.</p> <p>2. Direktur Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum menerima, mempelajari surat permohonan diseminasi peraturan perundang-undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara daring.</p> <p>3. Koordinator, Subkoordinator dan Staf memproses lebih lanjut dan menjawab permintaan diseminasi peraturan perundang-undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara daring.</p> <p>4. Direktur Pengembangan Strategi dan Kebijakan Pengadaan Umum menyetujui konten/materi sosialisasi Peraturan PBJP secara daring.</p> <p>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.</p> <p>6. Pelaksanaan kegiatan diseminasi peraturan perundang-undangan tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara daring.</p> <p>7. Kementerian/ Lembaga/ Pemerintah Daerah mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------|---|
| | | <p>dibutuhkan.</p> <p>Pelaksanaan Pelayanan Diseminasi Peraturan Perundang-Undangan di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara Daring diperbanyak meskipun pelaksanaan diseminasi secara Luring/tatap muka tetap dilaksanakan.</p> |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | <p>A. Pelayanan Diseminasi Peraturan Perundang - Undangan di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara Luring/Tatap Muka.</p> <p>Total jangka waktu pelayanan permohonan diseminasi peraturan perundang-undangan dibidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah adalah 6 hari kerja, dengan rincian:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Persiapan = 3 (tiga) hari kerja; b) Penentuan Fasilitator = 2 (dua) hari kerja; dan c) Pelaksanaan kegiatan diseminasi = 1 (satu) hari kerja. <p>B. Pelayanan Diseminasi Peraturan Perundang - Undangan di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara Daring.</p> <p>Total jangka waktu pelayanan permohonan diseminasi peraturan perundang-undangan dibidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah adalah 6 (enam) hari kerja, dengan rincian:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Persiapan materi dan peralatan = 4 (empat) hari kerja; b) Uji Coba Materi dan pelaksanaan = 1 (satu) hari kerja; dan |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---|---|
| | | <p>c) Pelaksanaan kegiatan diseminasi = 1 (satu) hari kerja.</p> <p>Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.</p> |
| 4. | Biaya | Tidak dipungut biaya |
| 5. | Produk Pelayanan | <p>Permohonan untuk pelaksanaan diseminasi secara luring/tatap muka dan daring menghasilkan:</p> <p>a. Jadwal dan teknis pelaksanaan kegiatan; dan</p> <p>b. Paparan materi diseminasi.</p> |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Keberatan, Saran, dan Masukan | <p>Penanganan pengaduan, keberatan, saran dan masukan akan direspon dalam 3 x 24 jam dan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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>: 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 |

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 4. Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah 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 Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | a. Pelayanan Diseminasi Peraturan Perundang-undangan di Bidang |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|------------------------------------|---|
| | | <p>Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara Luring/Tatap Muka</p> <p>Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, kertas, internet, telepon, PC/<i>laptop</i>, ATK.</p> <p>b. Pelayanan Diseminasi Peraturan Perundang-undangan di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara Daring Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, Peralatan <i>Call Conference Meeting</i>, Aplikasi <i>Call Conference Meeting</i>, kertas, internet, telepon, PC/<i>laptop</i>, ATK.</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana (Fasilitator) | <p>a. Memiliki integritas;</p> <p>b. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif;</p> <p>c. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>d. Mampu membuat paparan dan laporan mengenai kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>e. Mampu mengoperasikan komputer dengan Program MS Office dan internet.</p> <p>f. Memiliki Sertifikat Keahlian Pengadaan Barang/Jasa.</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>a. Atasan langsung; dan</p> <p>b. Inspektorat.</p> |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <p>a. Pelayanan Diseminasi Peraturan Perundang-undangan di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara Luring/Tatap Muka Tim dari LKPP terdiri dari 1-2 orang.</p> <p>b. Pelayanan Diseminasi Peraturan</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|------------|--|---|
| | | 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. |

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

a. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>a. Pelayanan informasi/konsultasi proses dan peluang/potensi PBJP:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Surat permohonan dari perorangan/badan usaha yang berisi kebutuhan informasi/materi terkait PBJP <p>b. Pelayanan Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mengisi formulir online pada link registrasi kegiatan Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha yang diinformasikan melalui <i>website</i> resmi LKPP; atau ▪ 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 Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (PBJP) serta informasi lainnya dalam rangka partisipasi dalam PBJP baik di Indonesia maupun di luar negeri. |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <p>a. Pelayanan berupa informasi/konsultasi proses dan peluang/potensi PBJP:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Surat/Telepon/<i>Email/Whatsapp</i> Direktorat Pengembangan Iklim Usaha dan Kerjasama Internasional yang berisi permohonan dari perorangan/badan usaha tentang |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------|--|
| | | <p>kebutuhan informasi/materi tentang PBJP</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Petugas menyusun konsep jawaban setelah melalui proses review pimpinan petugas mengirimkan jawaban final ke pemohon ▪ Jika diperlukan, petugas akan berkoordinasi dengan unit kerja terkait sesuai informasi yang dibutuhkan <p>b. Pelayanan berupa Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pemohon mengisi formulir <i>online</i> pada link registrasi kegiatan Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha yang diinformasikan melalui <i>website</i> resmi LKPP ▪ Pemohon mendapatkan konfirmasi dan informasi detil via <i>email/whatsapp</i> terkait waktu dan tempat pelaksanaan kegiatan ▪ Pelaksanaan kegiatan Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha dalam bentuk bimbingan teknis dengan menghadirkan narasumber sesuai dengan materi/substansi yang dibutuhkan Pemohon mengisi profil usahanya ke aplikasi vendor direktori yang beralamat di https://direktori.lkpp.go.id |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | a. Pelayanan berupa informasi/konsultasi proses PBJP: |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|------------------|--|
| | | <p>5 (lima) hari kerja + 3 (tiga) hari kerja perpanjangan</p> <p>b. Pelayanan berupa Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Persiapan pelaksanaan kegiatan = 10 (sepuluh) hari kerja ▪ Pelaksanaan kegiatan = 1 (satu) hari kerja ▪ Pelaporan hasil kegiatan = 2 (dua) hari kerja <p>Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.</p> |
| 4. | Biaya | <p>Tidak dipungut biaya (Gratis). Adapun biaya yang dibutuhkan pada pelaksanaan kegiatan Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha dibebankan pada anggaran DIPA LKPP.</p> |
| 5. | Produk Pelayanan | <p>b. Pelayanan berupa informasi/konsultasi proses PBJP:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Surat Jawaban yang berisi Data dan informasi terkait Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang dibutuhkan oleh pelaku usaha. <p>c. Pelayanan berupa Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Materi dan narasumber yang terkait dengan proses pengadaan barang/jasa pemerintah ▪ Notulensi pelaksanaan kegiatan |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Daftar hadir peserta kegiatan Pengembangan Kapasitas Pelaku Usaha ▪ Tercatatnya pelaku usaha yang mengikuti kegiatan di dalam aplikasi vendor direktori. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Keberatan, Saran, dan Masukan | <p>a. Respon terhadap pengaduan akan diproses selama 5 (lima) hari kerja.</p> <p>b. Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon call center/email/surat/datang langsung ke kantor LKPP.</p> <p>c. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui telepon call center 021 – 29912450 (0428)</p> <p>d. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui telepon <i>call center</i> Denis 0812-1145-1720 atau melalui <i>Whatsapp Group</i> Penyedia LKPP.</p> <p>e. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui <i>email</i>: direktori.lkpp@gmail.com atau https://direktori.lkpp.go.id/</p> <p>f. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui surat kepada:</p> <p style="text-align: center;">Deputi Bidang Pengembangan Strategi dan Kebijakan</p> <p style="text-align: center;">Cq. Direktur Pengembangan Iklim Usaha dan Kerjasama Internasional</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|--|
| | | Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940 |

b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi

(Manufacturing)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. 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 9 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa melalui Penyedia; 3. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2021 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 <i>Meeting</i> (untuk pelaksanaan secara <i>offline/on site</i>) c. Laptop/PC/Komputer d. Jaringan internet e. ATK f. Meja kursi |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| | | <p>g. <i>Webinar/zoom meeting/teleconference</i> (untuk pelaksanaan secara <i>online</i>)</p> <p>h. <i>Website Vendor Direktori</i> (<i>direktori.lkpp.go.id</i>)</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana (Fasilitator) | <p>a. Memiliki integritas;</p> <p>b. Memahami peraturan perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>c. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif;</p> <p>d. Mampu membuat paparan mengenai Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah melalui penyedia; dan</p> <p>e. Mampu mengoperasikan komputer/laptop dengan internet.</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>a. Atasan langsung; dan</p> <p>b. Inspektorat.</p> |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Tim Pelaksana dari LKPP sebanyak 1-5 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <p>a. Kode etik dan pakta integritas pegawai;</p> <p>b. Kode etik Pelayanan Publik; dan</p> <p>c. Maklumat pelayanan.</p> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>a. Audit internal</p> <p>b. Indeks Kepuasan Masyarakat</p> <p>c. Penilaian prestasi kerja pegawai</p> |

11. 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 | <ol style="list-style-type: none">1. Surat permohonan yang paling tidak memuat:<ol style="list-style-type: none">a. agenda kegiatan;b. sumber dana (apakah menggunakan anggaran LKPP atau anggaran Instansi Pemohon); danc. <i>contact person</i> dari Instansi Pemohon.2. Surat permohonan diterima Direktur Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pengadaan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum kegiatan dilaksanakan. |
| 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur | <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mengajukan surat permohonan dengan mendatangi LKPP, melalui <i>e-mail</i> helpdesk.pmep@lkpp.go.id dan/atau helpdesk.pmep@gmail.com atau melalui jasa pengiriman.2. Direktur Perencanaan, Monitoring 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, |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--------------------|--|
| | | <p>Monitoring dan Evaluasi Pengadaan untuk menyepakati teknis pelaksanaan kegiatan.</p> <p>4. Pelaksanaan sosialisasi/bimbingan teknis sesuai dengan teknis pelaksanaan kegiatan.</p> <p>5. Pelaporan hasil pelaksanaan sosialisasi/bimbingan teknis.</p> |
| 3. | Waktu Penyelesaian | <p>Total jangka waktu pelayanan permohonan sosialisasi/bimbingan teknis adalah \pm 5 (lima) Hari Kerja (HK), dengan rincian:</p> <p>a. Persiapan pelaksanaan kegiatan = 3 (tiga) HK;</p> <p>b. Pelaksanaan kegiatan = 1-2 (satu-dua) HK; dan</p> <p>c. Pelaporan hasil pelaksanaan kegiatan = 1 (satu) HK.</p> <p>apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.</p> |
| 4. | Biaya/Tarif | <p>Biaya penyelenggaraan sosialisasi/bimbingan teknis dapat dibebankan pada anggaran DIPA LKPP atau anggaran DIPA/DPA Instansi Pemohon, sesuai dengan kesepakatan saat konfirmasi pelaksanaan acara.</p> |
| 5. | Produk | <p>Dari pelaksanaan sosialisasi/bimbingan teknis menghasilkan:</p> <p>a. Jadwal dan teknis pelaksanaan kegiatan;</p> <p>b. Nama narasumber yang akan menyampaikan materi;</p> <p>c. Paparan materi sosialisasi/bimbingan teknis; dan</p> <p>d. Laporan hasil pelaksanaan sosialisasi/bimbingan teknis.</p> |

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

b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(manufacturing)

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|------------|-----------------|--|
| | | <p>Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>5. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pelaporan Realisasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>7. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pedoman Perencanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>8. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> |

| 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 Inspektorat. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Tim Pelaksana dari LKPP sebanyak 1-3 orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode etik Pelayanan Publik; dan c. Maklumat pelayanan. |
| 7. | Jaminan Keamanan & Keselamatan Pelayanan | Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | a. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan sosialisasi/bimbingan teknis; b. Penilaian prestasi kerja pegawai; |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|--|
| | | c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; dan d. Internal Audit. |

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

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | a. Surat permohonan yang paling tidak memuat: <ol style="list-style-type: none"> 1) Agenda kegiatan; 2) Sumber dana. (apakah menggunakan anggaran LKPP atau anggaran instansi pemohon); b. Surat permohonan disampaikan kepada Direktur Pengembangan Sistem Katalog paling lambat 5 (lima) hari kerja sebelum kegiatan dilaksanakan. |
| 2. | Sistem mekanisme, dan prosedur | Sistem mekanisme, dan prosedur dilakukan dengan cara: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan surat permohonan melalui https://eoffice.lkpp.go.id/persuratan atau melalui jasa pengiriman; 2. Direktur Pengembangan Sistem Katalog menelaah surat permohonan dan menugaskan narasumber dan/atau staf pendamping untuk sosialisasi/bimbingan teknis; 3. Koordinasi antara Pemohon dengan Staf Direktorat Pengembangan Sistem Katalog untuk menyepakati teknis pelaksanaan kegiatan; |

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|---|
| | | 4. Pelaporan hasil pelaksanaan sosialisasi/bimbingan teknis. |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | <p>Total jangka waktu pelayanan permohonan sosialisasi/bimbingan teknis adalah ± 5 (lima) hari kerja (HK) dengan rincian:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Persiapan pelaksanaan kegiatan = 3 (tiga) HK; b. Pelaksanaan kegiatan = 1-2 (satu-dua) HK; dan c. Pelaporan hasil pelaksanaan kegiatan = 1 (satu) HK. <p>Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.</p> |
| 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 | <p>Dari permohonan untuk melaksanakan sosialisasi/bimbingan teknis menghasilkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Jadwal dan teknis pelaksanaan kegiatan; b. Nama narasumber yang akan menyampaikan materi; c. Paparan materi sosialisasi/bimbingan teknis; d. Laporan hasil pelaksanaan sosialisasi/bimbingan teknis. |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Pengaduan, Saran, dan Masukan akan ditindaklanjuti dalam waktu 5 (lima) hari kerja setelah pengaduan diterima yang dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Call center</i> LKPP di 021 2993 5577 atau 144; |

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|---|
| | | <p>b. Aplikasi Pesan Singkat <i>Helpdesk</i> Katalog (khusus Whatsapp) 0857-0629-9434 (Jam Konsultasi pukul 09.00 - 15.00 WIB Setiap hari kerja);</p> <p>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;</p> <p>d. Melalui Surat: Direktur Pengembangan Sistem Katalog Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940</p> |

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

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 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 dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang |

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------------|--|
| | | <p>Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>5. Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>6. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>7. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2021 tentang Toko Daring dan Katalog Elektronik dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>8. Keputusan Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Katalog Elektronik.</p> |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <p>a. Ruang Sosialisasi;</p> <p>b. Internet;</p> <p>c. Telepon;</p> <p>d. PC/<i>laptop</i>;</p> <p>e. ATK;</p> <p>f. Surat Tugas.</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Memiliki Integritas;</p> <p>b. Memahami Etika Pengadaan;</p> <p>c. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> |

| No. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|---|
| | | <p>d. Memahami Peraturan Lembaga tentang Toko Daring dan Katalog Elektronik beserta turunannya dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>e. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif;</p> <p>f. Mampu mengoperasikan <i>MS Office</i>, <i>Web Browser</i>, dan aplikasi yang berkaitan dengan Katalog Elektronik.</p> <p>g. Mampu membuat paparan dan laporan terkait Katalog Elektronik dan Toko Daring</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</p> <p>b. Dilakukan oleh Inspektorat.</p> |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 1- 5 Orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <p>a. Kode etik dan pakta integritas pegawai;</p> <p>b. Kode etik Pelayanan Publik; dan</p> <p>c. Maklumat pelayanan</p> |
| 7. | Jaminan keamanan dan Keselamatan pelayanan | Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah |
| 8. | Evaluasi kinerja pelaksana | <p>a. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan sosialisasi/bimbingan teknis;</p> <p>b. Audit internal;</p> <p>c. Indeks Kepuasan Masyarakat LKPP;</p> <p>d. Penilaian prestasi kerja pegawai.</p> |

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

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>1. Surat permohonan yang sekurang-kurangnya memuat:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. tanggal, lokasi/tempat pelaksanaan kegiatan, jumlah peserta dan jabatannya; 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. <p>2. Surat permohonan disampaikan kepada Direktur Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sebelum kegiatan dilaksanakan.</p> |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>Prosedur Pelayanan Permohonan Sosialisasi/Bimbingan Teknis mengenai Sistem Pengadaan Secara Elektronik yang diterima dari K/L/PD, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan surat permohonan yang ditujukan kepada Direktorat Pengembangan SPSE 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 Pengembangan SPSE memberikan disposisi kepada bagian yang membidangi Layanan Dukungan Pengguna SPSE untuk melakukan |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| | | <p>koordinasi dengan Pemohon terkait teknis pelaksanaan kegiatan.</p> <p>3. Pelaksanaan sosialisasi/bimbingan teknis sesuai dengan teknis pelaksanaan kegiatan yang sudah disepakati.</p> |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | <p>Maksimal 5 (lima) hari kerja setelah surat diterima oleh Direktorat Pengembangan SPSE atau disesuaikan dengan ketersediaan informasi yang disampaikan dalam surat permohonan.</p> <p>Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.</p> |
| 4. | Biaya/tarif | <p>Biaya permohonan sosialisasi/bimbingan teknis dapat dibebankan pada anggaran DIPA LKPP atau anggaran DIPA/DPA Instansi Pemohon sesuai dengan kesepakatan.</p> |
| 5. | Produk pelayanan | <p>a. Nama narasumber yang akan menyampaikan materi; dan</p> <p>b. Paparan materi sosialisasi/bimbingan teknis/ pelatihan;</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>a. Pengaduan/keberatan/saran/masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan <i>call center</i> di 144 atau 021-29935577; 2. Surat yang ditujukan kepada: Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Cq. Direktorat Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jalan Epicentrum Tengah Lot 11B |

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

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

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

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| | | 6. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif dan efisien. |
| 4. | Pengawasan internal | 1. Atasan Langsung; dan 2. SPIP |
| 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. |

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

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-----------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 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 eproc.lkpp.go.id, pendaftaran selain melalui portal eproc tidak akan difasilitasi. c. Pendaftaran tidak dapat diwakilkan; |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|--|
| | | 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: <ol style="list-style-type: none">1. Apabila Personil LPSE 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. Pendaftar (calon peserta) akan mendapatkan konfirmasi terdaftar sebagai peserta melalui <i>email</i> yang terdaftar pada portal <i>eproc.lkpp.go.id</i>;6. Peserta akan mendapatkan undangan resmi kegiatan Bimbingan Teknis LPSE 1 (satu) minggu sebelum pelaksanaan kegiatan; |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| | | <p>7. Peserta akan dihubungi terkait konfirmasi penerimaan undangan dan kehadiran melalui telepon;</p> <p>8. Peserta yang sudah memberikan konfirmasi kehadiran kepada panitia diharapkan datang tepat waktu saat pelaksanaan Bimbingan Teknis; dan</p> <p>9. Peserta mengikuti kegiatan Bimbingan Teknis LPSE sesuai dengan tata tertib.</p> |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | <p>Total jangka waktu pelayanan Bimbingan Teknis LPSE adalah 8 (delapan) hari kerja (HK), dengan rincian:</p> <p>a. Persiapan pelaksanaan kegiatan = 5 (lima) HK</p> <p>b. Pelaksanaan kegiatan = 3 (tiga) HK</p> <p>Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.</p> |
| 4. | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya |
| 5. | Produk pelayanan | <p>a. Pelaksanaan kegiatan Bimbingan Teknis LPSE;</p> <p>b. Sertifikat Bimbingan Teknis LPSE bagi peserta.</p> |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>a. Pengaduan/keberatan/saran/masukan dapat disampaikan melalui:</p> <p>1. Layanan <i>call center</i> di 144 atau 021-29935577;</p> <p>2. Surat dapat disampaikan melalui :</p> <p style="text-align: center;">Tautan</p> <p style="text-align: center;">https://eoffice.lkpp.go.id/persuratan</p> <p style="text-align: center;">dan ditujukan kepada</p> <p style="text-align: center;">_Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi</p> |

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

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

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------------|--|
| | | <p>dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>7. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2015 Tentang <i>E-Tendering</i>;</p> <p>8. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</p> <p>9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa.</p> |
| 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; |

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

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

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>a. Diutamakan bagi Personil LPSE (dengan melakukan upload SK Tim atau Surat Penunjukan sebagai Personil LPSE pada saat pendaftaran);</p> <p>b. Pendaftaran hanya dilakukan melalui portal eproc.lkpp.go.id, pendaftaran selain melalui portal eproc tidak akan difasilitasi;</p> <p>c. Pendaftaran tidak dapat diwakilkan;</p> <p>d. Peserta hadir sesuai dengan peserta yang mendaftar; dan</p> <p>e. Peserta mengikuti Bimbingan Teknis sesuai dengan agenda yang disampaikan.</p> |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>Prosedur Pelayanan Bimbingan Teknis Standarisasi LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik) di LKPP, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Apabila Personil LPSE belum memiliki akun pada portal eproc.lkpp.go.id maka dapat membuat akun terlebih dulu dengan menggunakan <i>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 eproc.lkpp.go.id dan melakukan pendaftaran peserta pada Agenda Bimbingan Teknis SPSE atau Bimbingan Teknis <i>Admin System</i>;4. PIC LPSE akan melakukan penerimaan pendaftaran peserta dengan ketentuan 2 |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------|---|
| | | <p>(dua) orang personil dari setiap LPSE (diutamakan LPSE yang belum pernah mengikuti kegiatan Bimbingan Teknis LPSE atau LPSE yang mengalami pergantian personil);</p> <p>5. Personil LPSE akan mendapatkan konfirmasi terdaftar sebagai peserta melalui <i>email</i> yang terdaftar pada portal eproc.lkpp.go.id;</p> <p>6. Peserta akan mendapatkan undangan resmi kegiatan Bimbingan Teknis LPSE 1 (satu) minggu sebelum pelaksanaan kegiatan;</p> <p>7. Peserta akan dihubungi terkait konfirmasi penerimaan undangan dan kehadiran melalui telepon;</p> <p>8. Peserta memberikan konfirmasi kehadiran kepada panitia dengan mengisi link absen pada kolom komentar yang telah disediakan, diharapkan datang tepat waktu saat pelaksanaan Bimbingan Teknis;</p> <p>9. Peserta mengikuti kegiatan Bimbingan Teknis LPSE sesuai dengan tata tertib;</p> <p>10. Trainer akan memberikan materi sesuai dengan agenda yang sudah disusun oleh Tim Bimbingan Teknis; dan</p> <p>11. Sertifikat akan diberikan kepada peserta yang telah mengikuti kegiatan Bimbingan Teknis LPSE dengan ketentuan memenuhi 100% kehadiran.</p> |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | Total jangka waktu pelayanan Bimbingan Teknis Standarisasi LPSE adalah 7 (tujuh) hari kerja (HK), dengan rincian: |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| | | <p>a. Persiapan pelaksanaan kegiatan = 5 (lima) HK</p> <p>b. Pelaksanaan kegiatan = 2 (dua) HK</p> <p>Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.</p> |
| 4. | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya |
| 5. | Produk pelayanan | Terselenggaranya kegiatan Bimbingan Teknis LPSE. |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>a. Pengaduan/keberatan/saran/masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan <i>call center</i> di 144 atau 021-29935577; 2. Surat yang ditujukan kepada: Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Cq. Direktorat Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jalan Epicentrum Tengah Lot 11B Jakarta Selatan 12940 <p>b. Untuk penyampaian pengaduan harus disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan;</p> <p>c. Direktorat Pengembangan SPSE akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja).</p> |

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

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------------|--|
| | | <p>7. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2015 tentang Peningkatan Layanan Pengadaan Secara Elektronik;</p> <p>8. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; dan</p> <p>9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa.</p> |
| 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 | <p>a. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>b. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara elektronik</p> <p>c. Memahami SNI ISO 9001:2015 dan SNI ISO 27001:2015;</p> <p>d. Memahami konsep dan roadmap standarisasi LPSE;</p> <p>e. Mampu mengoperasikan komputer dan internet; dan</p> <p>f. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif.</p> |
| 4. | Pengawasan internal | <p>a. Atasan Langsung; dan</p> <p>b. SPIP</p> |

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

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

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|------------|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | Lembaga pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ) yang terdaftar atau terakreditasi di Pusdiklat PBJ. |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | Prosedur Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa Tingkat Dasar <i>Blended Learning</i> , antara lain: |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|--|
| | | <p>1. LPPBJ mengajukan permohonan Pelatihan PBJ kepada Kepala Pusdiklat PBJ melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id), dengan mengacu pada Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa Tingkat Dasar Blended Learning sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">1) Pemberitahuan penyelenggaraan pelatihan sekurang-kurangnya berisi:<ul style="list-style-type: none">a) tanggal pelaksanaan pembelajaran mandiri;b) tanggal, lokasi/tempat dan jumlah ruangan pelaksanaan pembelajaran tatap muka dan jumlah peserta;c) kontak pengelola kelas;2) Permohonan fasilitasi fasilitator/narasumber PBJ. <p>2. Tata cara pengajuan dan pembatalan Pelatihan PBJ diatur dalam Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan PBJ Tingkat Dasar Blended Learning sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">1) Pengajuan minimal 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan pelatihan, kecuali untuk libur panjang yang ditetapkan pemerintah seperti cuti bersama Idul Fitri dan akhir tahun, maka ketentuan pengajuan minimal akan diatur oleh Kapusdiklat PBJ;2) Surat pengajuan ditandatangani oleh pimpinan LPPBJ ditujukan kepada Kapusdiklat PBJ dengan mencantumkan tempat/lokasi, waktu/tanggal, jumlah peserta, jumlah ruangan, jenis diklat, jam pembelajaran serta nama fasilitator, nomor telepon dan alamat surat |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|--|
| | | <p>elektronik (surel) LPPBJ yang dapat dihubungi;</p> <p>3) Bilamana terjadi pembatalan atau perubahan jadwal pelatihan, maka LPPBJ wajib menyampaikan kepada Pusdiklat, fasilitator dan peserta Pelatihan.</p> <p>4) Pembatalan atau pengunduran jadwal diajukan sekurang-kurangnya 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan pelatihan disertai alasan pembatalan.</p> <p>3. LPPBJ mengunggah surat permintaan penyelenggaraan pelatihan untuk mempermudah verifikasi dan mempercepat proses persetujuan;</p> <p>4. Surat pengajuan ditandatangani oleh pimpinan LPPBJ dengan mencantumkan tanggal dan lokasi pelatihan dan/atau ujian, jumlah peserta, jumlah ruangan, nomor telepon pengelola kelas;</p> <p>5. Pusdiklat PBJ akan memproses pengajuan penyelenggaraan pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>6. Pembatalan atau pengunduran jadwal diajukan sekurang-kurangnya 5 (lima) hari kerja untuk Pelatihan PBJ Tingkat Dasar <i>Blended Learning</i>, sebelum pelaksanaan pelatihan PBJ disertai alasan pembatalan;</p> <p>7. Peserta pelatihan maksimal didaftarkan pada hari pertama pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>8. Dalam hal terjadi gangguan pada portal PPSDM, permohonan Pelatihan PBJ disampaikan secara tertulis melalui <i>email</i> : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id.</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | <p>Informasi persetujuan atau klarifikasi penyelenggaraan Pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id) paling lambat 3 (tiga) hari kalender sebelum pelaksanaan pelatihan.</p> <p>Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.</p> |
| 4. | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya. |
| 5. | Produk Pelayanan | <p>Fasilitas Penyelenggaraan Pelatihan dalam bentuk <i>soft file</i> berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kurikulum dan Materi Pelatihan; b. Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan; c. Daftar Rekomendasi Fasilitator PBJ/Fasilitator PBJ; d. Formulir Evaluasi Penyelenggaraan Pelatihan; e. Sertifikat Pelatihan dan/atau nomor registrasi sertifikat Pelatihan/sertifikat kelulusan sesuai dengan program pelatihan. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan disampaikan kepada Pusdiklat PBJ LKPP apabila terdapat indikasi penyimpangan dalam penyelenggaraan Pelatihan PBJ. b. Pengaduan dapat disampaikan secara tertulis melalui: <ul style="list-style-type: none"> 1) melalui surat yang ditujukan kepada: <ul style="list-style-type: none"> Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusdiklat PBJ) Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Kompleks Rasuna Epicentrum |

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|--|
| | | 3) Form saran dan masukan dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Konsultasi); atau 4) Telepon: 021-29912450 ext. 0437; dan HP :081191824444; |

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 dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 5. Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------------|--|
| | | <p>2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>6. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pembinaan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Teknis;</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>10. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>11. Keputusan Deputi Bidang PPSDM LKPP Nomor 73 tahun 2019 tentang Tata Cara Pembinaan dalam Penyelenggaraan Pelatihan dan Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <p>Luring:</p> <p>a. Komputer/ <i>Laptop/ Smartphone</i>;</p> <p>b. Mesin <i>Scanner</i>;</p> <p>c. <i>Printer</i>;</p> <p>d. Pesawat Telepon;</p> <p>e. Telepon Genggam/ <i>Handphone</i>;</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------------------|---|
| | | <p>f. ATK;</p> <p>g. Jaringan internet;</p> <p>h. <i>Browser Mozilla/Chrome/Safari</i>;</p> <p>i. Akses internet untuk mengirim dan menerima surat elektronik (<i>e-mail</i>);</p> <p>j. Portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id).</p> <p>Daring:</p> <p>a. Telepon Genggam/ <i>Handphone</i>;</p> <p>b. Jaringan dan akses internet;</p> <p>c. <i>Browser Mozilla/Chrome/Safari</i>;</p> <p>d. Peralatan <i>Conference Meeting (Zoom Meeting)</i>;</p> <p>e. Aplikasi <i>Conference Meeting</i>;</p> <p>f. Portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>g. Portal LMS (<i>Learning Management Sistem</i>) (https://elearning.lkpp.go.id/).</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. SDM yang memiliki integritas, mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif;</p> <p>b. SDM yang memiliki pengetahuan terhadap Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan PBJ Tingkat Dasar Blended Learning dan Standar Pelayanan Pusdiklat PBJ;</p> <p>c. SDM yang terampil mengoperasikan komputer dengan Program <i>MS Office</i> dan Teknologi Informasi;</p> <p>a) Kemampuan berkomunikasi dan bekerja sama dalam tim;</p> <p>b) Kemampuan komputer untuk komunikasi dan belajar.</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>a. Supervisi atasan langsung;</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|------------|--|--|
| 5. | Jumlah Pelaksana | Minimal 2 (dua) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode Etik Pelayanan Publik; c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; d. Maklumat pelayanan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | a. Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | a. Audit Internal dan Audit Eksternal; b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pusdiklat PBJ; c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; d. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai. |

17. Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Bagi Fasilitator PBJ Tingkat Dasar

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|------------|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | Lembaga Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ) dengan kategori terakreditasi A di Pusdiklat PBJ. |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | Prosedur Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Bagi Fasilitator PBJ Tingkat Dasar, antara lain: |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|--|
| | | <ol style="list-style-type: none">1. LPPBJ mengajukan permohonan Pelatihan PBJ kepada Kepala Pusdiklat PBJ melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id), dengan mengacu pada Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none">a. Pemberitahuan penyelenggaraan pelatihan;b. Permohonan fasilitasi fasilitator/narasumber PBJ.2. Tata cara pengajuan Pelatihan PBJ Bagi Fasilitator PBJ Tingkat Dasar diatur dalam Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Bagi Fasilitator PBJ Tingkat Dasar :<ol style="list-style-type: none">1) Pengajuan pelatihan minimal 30 (tiga puluh) hari kalender sebelum pelaksanaan pelatihan;2) Surat pengajuan ditandatangani oleh pimpinan LPPBJ dengan mencantumkan tempat/lokasi, waktu/tanggal, jumlah peserta, jumlah ruangan, mata diklat, jam pelatihan serta nama fasilitator, nomor telepon dan alamat surat elektronik (surel) LPPBJ yang dapat dihubungi dan melampirkan daftar hasil rekrutmen peserta beserta berkas kelengkapannya;3) Mengisi formulir <i>database</i> calon peserta yang telah disediakan oleh Pusdiklat PBJ;4) Apabila dari hasil seleksi yang dilakukan oleh Pusdiklat PBJ, peserta belum memenuhi jumlah minimum maka LPPBJ dapat melakukan rekrutmen kembali dan dilakukan penyesuaian terhadap tanggal pelaksanaan pelatihan. |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------|--|
| | | <p>3. LPPBJ mengunggah surat permintaan penyelenggaraan pelatihan untuk mempermudah verifikasi dan mempercepat proses persetujuan.</p> <p>4. Surat pengajuan ditandatangani oleh pimpinan LPPBJ dengan mencantumkan tanggal dan lokasi pelatihan dan/atau ujian, jumlah peserta, jumlah ruangan, nomor telepon pengelola kelas;</p> <p>5. Pusdiklat PBJ akan memproses pengajuan penyelenggaraan pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>6. Peserta pelatihan maksimal didaftarkan pada hari pertama pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>7. Dalam hal terjadi gangguan pada portal PPSDM, permohonan Pelatihan PBJ disampaikan secara tertulis melalui <i>email</i>: pusdiklat.pbj@lkpp.go.id.</p> |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | <p>Informasi persetujuan atau klarifikasi penyelenggaraan Pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id) paling lambat 5 (lima) hari kalender sebelum pelaksanaan pelatihan.</p> <p>Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.</p> |
| 4. | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya. |
| 5. | Produk Pelayanan | <p>Fasilitas Penyelenggaraan Pelatihan dalam bentuk <i>soft file</i> berupa:</p> <p>a. Kurikulum dan Materi Pelatihan;</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| | | <p>b. Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan bagi calon Fasilitator PBJ Tingkat Dasar;</p> <p>c. Daftar Fasilitator PBJ;</p> <p>d. Penetapan Peserta Pelatihan;</p> <p>e. Sertifikat Pelatihan dan/atau nomor registrasi sertifikat Pelatihan/sertifikat kelulusan sesuai dengan program pelatihan.</p> |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <p>a. Pengaduan disampaikan kepada Pusdiklat PBJ LKPP apabila terdapat indikasi penyimpangan dalam penyelenggaraan Pelatihan Bagi Fasilitator PBJ Tingkat Dasar.</p> <p>b. Pengaduan dapat disampaikan secara tertulis melalui:</p> <ol style="list-style-type: none">1) melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusdiklat PBJ) Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B Jakarta Selatan 129402) Pengaduan disampaikan melalui <i>email</i> : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id;3) form konsultasi tatap muka dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau4) Telepon: 021-29912450 ext. 0437; dan HP :081191824444; <p>c. Penyampaian pengaduan disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan.</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|--|
| | | <p>d. Pusdiklat PBJ akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja).</p> <p>e. Pusdiklat PBJ akan melakukan penelaahan dan apabila terdapat indikasi kebenaran maka selanjutnya menindaklanjuti pengaduan tersebut kepada Komite Penjaminan Mutu Pelatihan.</p> <p>f. Apabila diperlukan, Komite Penjaminan Mutu Pelatihan dapat meminta klarifikasi atas pengaduan.</p> <p>g. Saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none">1) melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusdiklat PBJ) Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B Jakarta Selatan 129402) <i>email</i> : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id;3) form saran dan masukan dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau4) Telepon: 021-29912450 ext. 0437; dan HP :081191824444. |

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

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------------|--|
| | | <p>Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>10. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>11. Keputusan Deputi Bidang PPSDM LKPP Nomor 73 tahun 2019 tentang Tata Cara Pembinaan dalam Penyelenggaraan Pelatihan dan Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>Luring:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Komputer/ <i>Laptop</i>; b. Mesin <i>Scanner</i>; c. <i>Printer</i>; d. Pesawat Telepon; e. Telepon Genggam/ <i>Handphone</i>; f. ATK; g. Akses internet untuk mengirim dan menerima surat elektronik (<i>e-mail</i>); h. Portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id). <p>Daring:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Telepon Genggam/ <i>Handphone</i>; b. Jaringan dan akses internet; c. <i>Browser Mozilla/Chrome/Safari</i>; |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------------------|---|
| | | 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 Bagi Fasilitator PBJ Tingkat Dasar dan Standar Pelayanan Pusklat PBJ; c. SDM yang terampil mengoperasikan komputer dengan Program <i>MS Office</i> dan Teknologi Informasi; d. Kemampuan berkomunikasi dan bekerja sama dalam tim; dan e. Kemampuan komputer untuk komunikasi dan belajar. |
| 4. | Pengawasan Internal | a. Supervisi atasan langsung; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Minimal 2 (dua) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode Etik Pelayanan Publik; c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; d. Maklumat pelayanan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan | a. Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik |

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

18. Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa di Desa

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|--|
| | | <ol style="list-style-type: none">1) Pengajuan minimal 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan pelatihan, kecuali untuk libur panjang yang ditetapkan pemerintah seperti cuti bersama Idul Fitri dan akhir tahun, maka ketentuan pengajuan minimal akan diatur oleh Kapusdiklat PBJ;2) Surat pengajuan ditandatangani oleh pimpinan LPPBJ ditujukan kepada Kapusdiklat PBJ dengan mencantumkan tempat/lokasi, waktu/tanggal, jumlah peserta, jumlah ruangan, jenis diklat, jam pembelajaran serta nama fasilitator, nomor telepon dan alamat surat elektronik (surel) LPPBJ yang dapat dihubungi;3) Bilamana terjadi pembatalan atau perubahan jadwal pelatihan, maka LPPBJ wajib menyampaikan kepada Pusdiklat, fasilitator dan peserta Pelatihan;3. LPPBJ mengunggah surat permintaan penyelenggaraan pelatihan untuk mempermudah verifikasi dan mempercepat proses persetujuan;4. Surat pengajuan ditandatangani oleh pimpinan LPPBJ dengan mencantumkan tanggal dan lokasi pelatihan dan/atau ujian, jumlah peserta, jumlah ruangan, nomor telepon pengelola kelas;5. Pusdiklat PBJ akan memproses pengajuan penyelenggaraan pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);6. Pembatalan atau pengunduran jadwal diajukan sekurang-kurangnya 5 (lima) |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------|--|
| | | <p>hari kalender untuk Pelatihan Kompetensi dan sekurang-kurangnya 4 (empat) hari kerja untuk Pelatihan PBJ di Desa, sebelum pelaksanaan pelatihan PBJ disertai alasan pembatalan;</p> <p>7. Peserta pelatihan maksimal didaftarkan pada hari pertama pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>8. Dalam hal terjadi gangguan pada portal PPSDM, permohonan Pelatihan PBJ disampaikan secara tertulis melalui <i>email</i>: pusdiklat.pbj@lkpp.go.id.</p> |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | <p>Informasi persetujuan atau klarifikasi penyelenggaraan Pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id) paling lambat 5 (lima) hari kalender sebelum pelaksanaan pelatihan.</p> <p>Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.</p> |
| 4. | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya. |
| 5. | Produk Pelayanan | <p>Fasilitas Penyelenggaraan Pelatihan dalam bentuk <i>soft file</i> berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kurikulum dan Materi Pelatihan; b. Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan; c. Daftar Rekomendasi Fasilitator PBJ/Fasilitator PBJ; d. Formulir Evaluasi Penyelenggaraan Pelatihan; e. Sertifikat Pelatihan dan/atau nomor registrasi sertifikat Pelatihan/sertifikat |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|---|
| | | kelulusan sesuai dengan program pelatihan. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <p>a. Pengaduan disampaikan kepada Pusdiklat PBJ LKPP apabila terdapat indikasi penyimpangan dalam penyelenggaraan Pelatihan PBJ;</p> <p>b. Pengaduan dapat disampaikan secara tertulis melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusdiklat PBJ) Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B Jakarta Selatan 12940; 2) Pengaduan disampaikan melalui <i>email</i>: pusdiklat.pbj@lkpp.go.id; 3) Form konsultasi tatap muka dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau 4) Telepon: 021-29912450 ext. 0437; dan HP : 0811-9182-444; <p>c. Penyampaian pengaduan disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan.</p> <p>d. Pusdiklat PBJ akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja).</p> <p>e. Pusdiklat PBJ akan melakukan penelaahan dan apabila terdapat indikasi kebenaran maka selanjutnya menindaklanjuti pengaduan tersebut</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|---|
| | | <p>kepada Komite Penjaminan Mutu Pelatihan.</p> <p>f. Apabila diperlukan, Komite Penjaminan Mutu Pelatihan dapat meminta klarifikasi atas pengaduan.</p> <p>g. Saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusdiklat PBJ) Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B Jakarta Selatan 12940 2) <i>email</i> : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id; 3) form saran dan masukan dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau 4) Telepon: 021-29912450 ext. 0408, 0434, 0436, 0437; dan HP :081191824444; |

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 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- |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|--|
| | | <p>Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>4. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>5. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>6. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pembinaan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Teknis;</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------------|--|
| | | <p>Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>10. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>11. Keputusan Deputi Bidang PPSDM LKPP Nomor 73 tahun 2019 tentang Tata Cara Pembinaan dalam Penyelenggaraan Pelatihan dan Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>Luring:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Komputer/ <i>Laptop</i>; b. Mesin <i>Scanner</i>; c. <i>Printer</i>; d. Pesawat Telepon; e. Telepon Genggam/ <i>Handphone</i>; f. ATK; g. Akses internet untuk mengirim dan menerima surat elektronik (<i>e-mail</i>); h. Portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id). <p>Daring:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon Genggam/ <i>Handphone</i>; b. Jaringan dan akses internet; c. <i>Browser Mozilla/Chrome/Safari</i>; d. Peralatan <i>Conference Meeting (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/). |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| 3. | Kompetensi Pelaksana | a. SDM yang memiliki integritas, mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif; b. SDM yang memiliki pengetahuan terhadap Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa di Desa dan Standar Pelayanan Pusdiklat PBJ; c. SDM yang terampil mengoperasikan komputer dengan Program <i>MS Office</i> dan Teknologi Informasi; d. Kemampuan berkomunikasi dan bekerja sama dalam tim; dan e. Kemampuan komputer untuk komunikasi dan belajar. |
| 4. | Pengawasan Internal | a. Supervisi atasan langsung; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. |
| 5. | Jumlah pelaksana | Minimal 5 (lima) orang |
| 6. | Jaminan pelayanan | a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode Etik Pelayanan Publik; c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; d. Maklumat pelayanan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | a. Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | a. Audit Internal dan Audit Eksternal; b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pusdiklat PBJ; |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|---|
| | | c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; d. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai. |

19. Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | Lembaga Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ) dengan kategori terakreditasi A dan B di Pusdiklat PBJ. |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <p>Prosedur Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha , antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. LPPBJ mengajukan permohonan Pelatihan PBJ kepada Kepala Pusdiklat PBJ melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id), dengan mengacu pada Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemberitahuan penyelenggaraan pelatihan; 2) Permohonan fasilitasi fasilitator/narasumber PBJ. 2. Tata cara pengajuan Pelatihan PBJ Bagi Pelatihan Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha diatur dalam Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha : <ol style="list-style-type: none"> a. Pengajuan minimal 7 (tujuh) hari kalender sebelum pelaksanaan pelatihan, kecuali untuk libur panjang yang ditetapkan pemerintah |

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------|---|
| | | <p>Kompetensi dan sekurang-kurangnya 4 (empat) hari kerja untuk Pelatihan Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha, sebelum pelaksanaan pelatihan PBJ disertai alasan pembatalan;</p> <p>7. Peserta pelatihan maksimal didaftarkan pada hari pertama pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>8. Dalam hal terjadi gangguan pada portal PPSDM, permohonan Pelatihan PBJ disampaikan secara tertulis melalui email : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id</p> |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | <p>Informasi persetujuan atau klarifikasi penyelenggaraan Pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id) paling kurang 5 (lima) hari kalender sebelum pelaksanaan pelatihan.</p> <p>Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.</p> |
| 4. | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya. |
| 5. | Produk Pelayanan | <p>Fasilitas Penyelenggaraan Pelatihan dalam bentuk <i>soft file</i> berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kurikulum dan Materi Pelatihan; b. Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha; c. Daftar Fasilitator PBJ; d. Formulir Evaluasi Penyelenggaraan Pelatihan; e. Sertifikat Pelatihan dan/atau nomor registrasi sertifikat Pelatihan/sertifikat |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|---|
| | | kelulusan sesuai dengan program pelatihan. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <p>a. Pengaduan disampaikan kepada Pusdiklat PBJ LKPP apabila terdapat indikasi penyimpangan dalam penyelenggaraan Pelatihan Kerjasama Pemerintah dengan Badan Usaha.</p> <p>b. Pengaduan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none">1) melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusdiklat PBJ) Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B Jakarta Selatan 129402) Pengaduan disampaikan melalui <i>email</i> : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id;3) form pengaduan dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau4) Telepon : 021-29912450 ext. 0437; dan HP: 081191824444; <p>c. Penyampaian pengaduan disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan.</p> <p>d. Pusdiklat PBJ akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja).</p> <p>e. Pusdiklat PBJ akan melakukan penelaahan dan apabila terdapat indikasi kebenaran maka selanjutnya menindaklanjuti pengaduan tersebut</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|---|
| | | <p>kepada Komite Penjaminan Mutu Pelatihan.</p> <p>f. Apabila diperlukan, Komite Penjaminan Mutu Pelatihan dapat meminta klarifikasi atas pengaduan.</p> <p>g. Saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusdiklat PBJ) Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B Jakarta Selatan 12940 2) <i>email</i> : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id; 3) form saran dan masukan dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau 4) Telepon: 021-29912450 ext. 0437; dan HP: 081191824444; |

b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(manufacturing)

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="695 256 1422 401">3. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;<li data-bbox="695 426 1422 912">4. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;<li data-bbox="695 949 1422 1385">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;<li data-bbox="695 1398 1422 1659">6. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pembinaan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Teknis;<li data-bbox="695 1684 1422 1946">7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa;<li data-bbox="695 1971 1422 2158">8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<li data-bbox="695 2182 1422 2277">9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------------|--|
| | | <p>2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>10. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>11. Keputusan Deputi Bidang PPSDM LKPP Nomor 73 tahun 2019 tentang Tata Cara Pembinaan dalam Penyelenggaraan Pelatihan dan Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>Luring:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Komputer/ <i>Laptop</i>; b. Mesin <i>Scanner</i>; c. <i>Printer</i>; d. Pesawat Telepon; e. Telepon Genggam/ <i>Handphone</i>; f. ATK; g. Akses internet untuk mengirim dan menerima surat elektronik (<i>e-mail</i>); h. Portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id). <p>Daring:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Telepon Genggam/ <i>Handphone</i>; b. Jaringan dan akses internet; c. <i>Browser Mozilla/Chrome/Safari</i>; d. Peralatan <i>Conference Meeting (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/). |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. SDM yang memiliki integritas, mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif; b. SDM yang memiliki pengetahuan terhadap Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan dan Standar Pelayanan Pusklat PBJ; c. SDM yang terampil mengoperasikan komputer dengan Program <i>MS Office</i> dan Teknologi Informasi; d. Kemampuan berkomunikasi dan bekerja sama dalam tim; dan e. Kemampuan komputer untuk komunikasi dan belajar. |
| 4. | Pengawasan Internal | <ul style="list-style-type: none"> a. Supervisi atasan langsung; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Minimal 2 (dua) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode Etik Pelayanan Publik; c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; d. Maklumat pelayanan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> a. Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> a. Audit Internal dan Audit Eksternal; b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pusklat PBJ; c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|--------------------------------------|
| | | d. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai. |

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

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | Lembaga Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (LPPBJ) yang terakreditasi Minimal B di Pusdiklat PBJ |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | <p>Prosedur Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Pembentukan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. LPPBJ mengajukan permohonan Pelatihan Pembentukan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa kepada Kepala Pusdiklat PBJ melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id), dengan mengacu pada Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Pembentukan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemberitahuan penyelenggaraan pelatihan; 2) Permohonan fasilitasi fasilitator/narasumber PBJ. 2. Tata cara pengajuan dan pembatalan Pelatihan Pembentukan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa PBJ diatur dalam Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Pembentukan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa sebagai berikut : |

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------|---|
| | | <p>Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>6. Pembatalan atau pengunduran jadwal diajukan sekurang-kurangnya 4 (empat) hari kerja untuk Pelatihan Pembentukan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa, sebelum pelaksanaan pelatihan PBJ disertai alasan pembatalan;</p> <p>7. Peserta pelatihan maksimal didaftarkan pada hari pertama pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>8. Dalam hal terjadi gangguan pada portal PPSDM, permohonan Pelatihan PBJ disampaikan secara tertulis melalui <i>email</i> : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id</p> |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | <p>Informasi persetujuan atau klarifikasi penyelenggaraan Pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id) paling lambat 5 (lima) hari kalender sebelum pelaksanaan pelatihan.</p> <p>Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.</p> |
| 4. | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya. |
| 5. | Produk Pelayanan | <p>Fasilitas Penyelenggaraan Pelatihan dalam bentuk <i>soft file</i> berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Kurikulum dan Materi Pelatihan; b. Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan; c. Daftar Rekomendasi Fasilitator PBJ/Fasilitator PBJ; d. Formulir Evaluasi Penyelenggaraan Pelatihan; dan |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---|---|
| | | <p>e. Sertifikat Pelatihan dan/atau nomor registrasi sertifikat Pelatihan/sertifikat kelulusan sesuai dengan program pelatihan.</p> |
| 6. | <p>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</p> | <p>a. Pengaduan disampaikan kepada Pusdiklat PBJ LKPP apabila terdapat indikasi penyimpangan dalam penyelenggaraan Pelatihan PBJ;</p> <p>b. Pengaduan dapat disampaikan secara tertulis melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusdiklat PBJ) Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B Jakarta Selatan 12940 2) Pengaduan disampaikan melalui <i>email</i> : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id; 3) Form konsultasi tatap muka dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau 4) Telepon: 021-29912450 ext. 0437; dan HP: 0811-9182-444; <p>c. Penyampaian pengaduan disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan;</p> <p>d. Pusdiklat PBJ akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja);</p> <p>e. Pusdiklat PBJ akan melakukan penelaahan dan apabila terdapat indikasi kebenaran maka selanjutnya</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|--|
| | | <p>menindaklanjuti pengaduan tersebut kepada Komite Penjaminan Mutu Pelatihan.</p> <p>f. Apabila diperlukan, Komite Penjaminan Mutu Pelatihan dapat meminta klarifikasi atas pengaduan.</p> <p>g. Saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none">1) melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusdiklat PBJ) Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B Jakarta Selatan 129402) <i>email</i> : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id;3) <i>form</i> saran dan masukan dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau4) Telepon: 021-29912450 ext. 0437; dan HP: 081191824444; |

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

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------------|--|
| | | <p>Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>10. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>11. Keputusan Deputi Bidang PPSDM LKPP Nomor 73 tahun 2019 tentang Tata Cara Pembinaan dalam Penyelenggaraan Pelatihan dan Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>Luring:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Komputer/ <i>Laptop</i>; b. Mesin <i>Scanner</i>; c. <i>Printer</i>; d. Pesawat Telepon; e. Telepon Genggam/ <i>Handphone</i>; f. ATK; g. Akses internet untuk mengirim dan menerima surat elektronik (<i>e-mail</i>); h. Portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id). <p>Daring:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 Pusdiklat PBJ; c. SDM yang terampil mengoperasikan komputer dengan Program <i>MS Office</i> dan Teknologi Informasi; d. Kemampuan berkomunikasi dan bekerja sama dalam tim; dan e. Kemampuan komputer untuk komunikasi dan belajar. |
| 4. | Pengawasan Internal | a. Supervisi atasan langsung; b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Minimal 2 (dua) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode Etik Pelayanan Publik; c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; d. Maklumat pelayanan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | a. Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------------------------|---|
| | | b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | a. Audit Internal dan Audit Eksternal; b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pusdiklat PBJ; c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; d. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai. |

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

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| 1. | a. Persyaratan Pelayanan Jabfung Pengadaan Barang/Jasa Pertama | Lembaga Pelatihan PBJ (LPPBJ) dengan kategori terakreditasi A atau B di Pusdiklat PBJ. |
| | b. Persyaratan Pelayanan Jabfung Pengadaan Barang/Jasa Muda | Lembaga Pelatihan PBJ (LPPBJ) dengan kategori terakreditasi A di Pusdiklat PBJ |
| | c. Persyaratan Pelayanan Jabfung Pengadaan Barang/Jasa Madya | |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | Prosedur Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Kompetensi Pengadaan Jabatan |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|--|
| | | <p>Fungsional Pengadaan Barang/Jasa Pertama, Muda dan Madya, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. LPPBJ mengajukan permohonan Pelatihan PBJ kepada Kepala Pusdiklat PBJ melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id), dengan mengacu pada Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Kompetensi Pengadaan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa Pertama, Muda, dan Madya sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemberitahuan penyelenggaraan pelatihan; 2) Permohonan fasilitasi fasilitator/narasumber PBJ. 2. Tata cara pengajuan dan pembatalan Pelatihan Kompetensi Pengadaan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa Pertama, Muda, dan Madya diatur dalam Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Kompetensi Pengadaan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa Pertama, Muda, dan Madya sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengajuan minimal 10 (sepuluh) hari kerja sebelum pelaksanaan pelatihan, kecuali untuk libur panjang yang ditetapkan pemerintah seperti cuti bersama Idul Fitri dan akhir tahun, maka ketentuan pengajuan minimal akan diatur oleh Kapusdiklat PBJ; 2) Surat pengajuan ditandatangani oleh pimpinan LPPBJ ditujukan kepada Kapusdiklat PBJ dengan mencantumkan tempat/lokasi, waktu/tanggal, jumlah peserta, jumlah |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|---|
| | | <p>ruangan, jenis diklat, jam pembelajaran serta nama fasilitator, nomor telepon dan alamat surat elektronik (surel) LPPBJ yang dapat dihubungi;</p> <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="750 473 1420 735">3) Bilamana terjadi pembatalan atau perubahan jadwal pelatihan, maka LPPBJ wajib menyampaikan kepada Pusdiklat, fasilitator dan peserta Pelatihan;<li data-bbox="750 760 1420 1133">4) LPPBJ mengunggah surat permintaan penyelenggaraan pelatihan Kompetensi Pengadaan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa Pertama, Muda, dan Madya untuk mempermudah verifikasi dan mempercepat proses persetujuan;<li data-bbox="750 1158 1420 1246">5) Peserta mendaftar melalui Portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);<li data-bbox="750 1270 1420 1856">6) Data Peserta Pelatihan Kompetensi Pengadaan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa Pertama, Muda, dan Madya harus dikirimkan ke Pusdiklat PBJ paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sebelum pelaksanaan Pelatihan Kompetensi Pengadaan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa Pertama, Muda, dan Madya, untuk dilakukan verifikasi;<li data-bbox="750 1881 1420 2030">7) Review oleh LKPP paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah data peserta diterima sebelum pelaksanaan pelatihan;<li data-bbox="750 2055 1420 2255">8) Penetapan Peserta Pelatihan Kompetensi Pengadaan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa Pertama, Muda, dan Madya oleh LPP |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------|--|
| | | <p>PBJ minimal 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan pelatihan;</p> <p>9) Pembatalan atau pengunduran jadwal diajukan sekurang-kurangnya 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan Pelatihan Kompetensi Pengadaan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa Pertama, Muda, dan Madya disertai alasan pembatalan.</p> <p>3. LPPBJ menggugah surat permintaan penyelenggaraan Pelatihan Kompetensi Pengadaan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa Pertama, Muda, dan Madya untuk mempermudah verifikasi dan mempercepat proses persetujuan;</p> <p>4. Pusklat PBJ akan memproses pengajuan penyelenggaraan Pelatihan Kompetensi Pengadaan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa Pertama, Muda, dan Madya melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>5. Peserta pelatihan maksimal didaftarkan pada hari pertama pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>6. Dalam hal terjadi gangguan pada portal PPSDM, permohonan Pelatihan PBJ disampaikan secara tertulis melalui <i>email</i>: pusdiklat.pbj@lkpp.go.id.</p> |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | <p>Informasi persetujuan, klarifikasi penyelenggaraan Pelatihan dan/atau penetapan peserta melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id) paling kurang 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan pelatihan.</p> |

| 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 | <p>Fasilitas Penyelenggaraan Pelatihan dalam bentuk <i>soft file</i> berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kurikulum dan Materi Pelatihan; b. Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Kompetensi Pengadaan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa Pertama, Muda, dan Madya; c. Daftar rekomendasi Fasilitator PBJ/Fasilitator PBJ; d. Formulir atau Pedoman monitoring dan Evaluasi Pelatihan PBJ; e. Sertifikat Pelatihan dan/atau nomor registrasi sertifikat Pelatihan/sertifikat kelulusan sesuai dengan program pelatihan. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan disampaikan kepada Pusdiklat PBJ LKPP apabila terdapat indikasi penyimpangan dalam penyelenggaraan Pelatihan Kompetensi Pengadaan Jabatan Fungsional Pengadaan Barang/Jasa Pertama, Muda, dan Madya. b. Pengaduan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> 1) melalui surat yang ditujukan kepada: <ul style="list-style-type: none"> Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusdiklat PBJ) Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Kompleks Rasuna Epicentrum |

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|--|
| | | 2) <i>email</i> : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id ; 3) <i>form</i> saran dan masukan dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau 4) Telepon: 021-29912450 ext. 0437; dan HP: 081191824444. |

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | 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 dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 5. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah 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 |
|-----|---------------------------------------|--|
| | | <p>6. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Pembinaan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Teknis;</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>10. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>11. Peraturan Deputi Bidang PPSDM LKPP Nomor 73 tahun 2019 tentang Tata Cara Pembinaan dalam Penyelenggaraan Pelatihan dan Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>Luring:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Komputer/ <i>Laptop</i>; b. Mesin <i>Scanner</i>; c. <i>Printer</i>; d. Pesawat Telepon; e. Telepon Genggam/ <i>Handphone</i>; f. ATK; g. Jaringan internet; |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------------------|---|
| | | <p>h. <i>Browser Mozilla/Chrome/Safari</i>;</p> <p>i. Akses internet untuk mengirim dan menerima surat elektronik (<i>e-mail</i>);</p> <p>j. Portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id).</p> <p>Daring:</p> <p>a. <i>Telepon Genggam/ Handphone</i>;</p> <p>b. Jaringan dan akses internet;</p> <p>c. <i>Browser Mozilla/Chrome/Safari</i>;</p> <p>d. Peralatan <i>Conference Meeting (Zoom Meeting)</i>;</p> <p>e. <i>Aplikasi Conference Meeting</i>;</p> <p>f. Portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>g. Portal LMS (<i>Learning Management Sistem</i>) (https://elearning.lkpp.go.id/).</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. SDM yang memiliki integritas, mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif;</p> <p>b. SDM yang memiliki pengetahuan terhadap Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan dan Standar Pelayanan Pusdiklat PBJ;</p> <p>c. SDM yang terampil mengoperasikan komputer dengan Program <i>MS Office</i> dan Teknologi Informasi.</p> <p>d. Kemampuan berkomunikasi dan bekerja sama dalam tim;</p> <p>e. Kemampuan komputer untuk komunikasi dan belajar.</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>a. Supervisi atasan langsung;</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.</p> |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Minimal 2 (dua) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <p>a. Kode etik dan pakta integritas pegawai;</p> <p>b. Kode Etik Pelayanan Publik;</p> |

| 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; dan b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | a. Audit Internal dan Audit Eksternal; Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pusdiklat PBJ; b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; c. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai. |

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

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan Pelatihan | Lembaga Pelatihan PBJ (LPPBJ) yang telah terakreditasi A di Pusdiklat PBJ. |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | Prosedur Pelayanan Penyelenggaraan Pelatihan Okupasi PA/KPA PBJ, Okupasi PPK, Okupasi Pokja Pemilihan PBJ; dan Okupasi Pejabat Pengadaan, antara lain: 1. LPPBJ mengajukan permohonan Penyelenggaraan Pelatihan Okupasi Pengguna Anggaran/Kuasa Pengguna Anggaran Pengadaan Barang/Jasa kepada Kepala Pusdiklat PBJ melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id), dengan |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|--|
| | | <p>mengacu pada Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemberitahuan penyelenggaraan pelatihan; 2) Permohonan fasilitasi fasilitator/narasumber PBJ. <p>2. Tata cara pengajuan dan pembatalan Pelatihan Okupasi PA/KPA PBJ, Okupasi PPK, Okupasi Pokja Pemilihan PBJ dan Okupasi Pejabat Pengadaan diatur dalam Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Okupasi PA/KPA PBJ, Okupasi PPK, Okupasi Pokja Pemilihan PBJ dan Okupasi Pejabat Pengadaan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengajuan fasilitasi ke LKPP minimal 10 (sepuluh) hari kerja sebelum pelaksanaan pelatihan kecuali untuk hari libur panjang yang ditetapkan pemerintah seperti cuti Bersama Idul Fitri dan akhir tahun, maka ketentuan pengajuan minimal akan diatur oleh Kapusdiklat PBJ; 2) Surat pengajuan ditandatangani oleh pimpinan LPPBJ ditujukan kepada Kapusdiklat PBJ dengan mencantumkan tempat/lokasi, waktu/tanggal, jumlah peserta, jumlah ruangan, jenis diklat, jam pembelajaran serta nama fasilitator, nomor telepon dan alamat surat elektronik (surel) LPPBJ yang dapat dihubungi; 3) Bilamana terjadi pembatalan atau perubahan jadwal pelatihan, maka LPPBJ wajib menyampaikan kepada Pusdiklat, fasilitator dan peserta Pelatihan; |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|--|
| | | <ol style="list-style-type: none">4) LPPBJ mengunggah surat permintaan penyelenggaraan pelatihan Okupasi PA/KPA PBJ, Okupasi PPK, Okupasi Pokja Pemilihan PBJ dan Okupasi Pejabat Pengadaan untuk mempermudah verifikasi dan mempercepat proses persetujuan;5) Peserta mendaftar melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);6) Data Peserta Pelatihan Okupasi PA/KPA PBJ, Okupasi PPK, Okupasi Pokja Pemilihan PBJ dan Okupasi Pejabat Pengadaan harus dikirimkan ke Pusdiklat PBJ paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sebelum pelaksanaan Pelatihan Okupasi PA/KPA PBJ, Okupasi PPK, Okupasi Pokja Pemilihan PBJ dan Okupasi Pejabat Pengadaan, untuk dilakukan verifikasi;7) Review oleh LKPP paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah data peserta diterima sebelum pelaksanaan pelatihan;8) Penetapan Peserta Pelatihan Okupasi PA/KPA PBJ, Okupasi PPK, Okupasi Pokja Pemilihan PBJ dan Okupasi Pejabat Pengadaan oleh LPP PBJ minimal 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan pelatihan;9) Pembatalan atau pengunduran jadwal diajukan sekurang-kurangnya 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan Pelatihan Okupasi PA/KPA PBJ, Okupasi PPK, Okupasi Pokja Pemilihan PBJ dan Okupasi Pejabat Pengadaan disertai alasan pembatalan. |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------|---|
| | | <p>3. LPPBJ menggugah surat permintaan penyelenggaraan Pelatihan Okupasi PA/KPA PBJ, Okupasi PPK, Okupasi Pokja Pemilihan PBJ dan Okupasi Pejabat Pengadaan untuk mempermudah verifikasi dan mempercepat proses persetujuan;</p> <p>4. Pusdiklat PBJ memproses pengajuan penyelenggaraan Pelatihan Okupasi PA/KPA PBJ, Okupasi PPK, Okupasi Pokja Pemilihan PBJ dan Okupasi Pejabat Pengadaan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>5. Peserta pelatihan maksimal didaftarkan pada hari pertama pelatihan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>6. Dalam hal terjadi gangguan pada portal PPSDM, permohonan Pelatihan PBJ disampaikan secara tertulis melalui <i>email</i>: pusdiklat.pbj@lkpp.go.id.</p> |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian | <p>Informasi persetujuan atau klarifikasi penyelenggaraan Pelatihan Okupasi PA/KPA PBJ, Okupasi PPK, Okupasi Pokja Pemilihan PBJ dan Okupasi Pejabat Pengadaan melalui portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id) paling lambat 5 (lima) hari kerja sebelum pelaksanaan pelatihan.</p> <p>Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.</p> |
| 4. | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya. |
| 5. | Produk Pelayanan | <p>Fasilitas Penyelenggaraan Pelatihan Okupasi PA/KPA PBJ, Okupasi PPK, Okupasi Pokja Pemilihan PBJ dan Okupasi Pejabat Pengadaan dalam bentuk <i>soft file</i> berupa:</p> <p>a. Kurikulum dan Materi Pelatihan;</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| | | <p>b. Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Okupasi PA/KPA PBJ, Okupasi PPK, Okupasi Pokja Pemilihan PBJ dan Okupasi Pejabat Pengadaan;</p> <p>c. Daftar Rekomendasi Fasilitator PBJ/Fasilitator PBJ;</p> <p>d. Formulir atau Pedoman Monitoring dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelatihan;</p> <p>e. Sertifikat Pelatihan dan/atau nomor registrasi sertifikat Pelatihan/sertifikat kelulusan sesuai dengan program pelatihan.</p> |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | <p>a. Pengaduan disampaikan kepada Pusdiklat PBJ LKPP apabila terdapat indikasi penyimpangan dalam penyelenggaraan Pelatihan Okupasi PA/KPA PBJ, Okupasi PPK, Okupasi Pokja Pemilihan PBJ dan Okupasi Pejabat Pengadaan;</p> <p>b. Pengaduan dapat disampaikan secara tertulis melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusdiklat PBJ) Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B Jakarta Selatan 12940 2) Pengaduan disampaikan melalui <i>email</i> : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id; 3) <i>Form</i> konsultasi tatap muka dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau 4) Telepon: 021-29912450 ext. 0437; dan HP : 0811-9182-444. |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|---|
| | | <p>c. Penyampaian pengaduan disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan.</p> <p>d. Pusdiklat PBJ akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja).</p> <p>e. Pusdiklat PBJ akan melakukan penelaahan dan apabila terdapat indikasi kebenaran maka selanjutnya menindaklanjuti pengaduan tersebut kepada Komite Penjaminan Mutu Pelatihan.</p> <p>f. Apabila diperlukan, Komite Penjaminan Mutu Pelatihan dapat meminta klarifikasi atas pengaduan.</p> <p>g. Saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none">1) melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusdiklat PBJ) Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B Jakarta Selatan 129402) <i>email</i> : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id;3) <i>form</i> saran dan masukan dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau4) Telepon: 021-29912450 ext. 0437; dan HP :081191824444. |

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

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------------|--|
| | | <p>Indonesia Nomor 29 Tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>10. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>11. Keputusan Deputi Bidang PPSDM LKPP Nomor 73 tahun 2019 tentang Tata Cara Pembinaan dalam Penyelenggaraan Pelatihan dan Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas | <p>Luring:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Komputer/ <i>Laptop</i>; b. Mesin <i>Scanner</i>; c. <i>Printer</i>; d. Pesawat Telepon; e. Telepon Genggam/ <i>Handphone</i>; f. ATK; g. Akses internet untuk mengirim dan menerima surat elektronik (<i>e-mail</i>); h. Portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id). <p>Daring:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Telepon Genggam/ <i>Handphone</i>; b. Jaringan dan akses internet; c. <i>Browser Mozilla/Chrome/Safari</i>; d. Peralatan <i>Conference Meeting (Zoom Meeting)</i>; e. Aplikasi <i>Conference Meeting</i>; |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|---|
| | | 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 Okupasi PA/KPA PBJ, Okupasi PPK, Okupasi Pokja Pemilihan PBJ dan Okupasi Pejabat Pengadaan dan Standar Pelayanan Pusdiklat PBJ; c. SDM yang terampil mengoperasikan komputer dengan Program <i>MS Office</i> dan Teknologi Informasi; d. Kemampuan berkomunikasi dan bekerja sama dalam tim; dan e. Kemampuan komputer untuk komunikasi dan belajar. |
| 4. | Pengawasan Internal | a. Supervisi atasan langsung; dan b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Minimal 2 (dua) orang. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode Etik Pelayanan Publik; c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; 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; |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|------------|----------------------------------|---|
| | | b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | a. Audit Internal dan Audit Eksternal; b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pusdiklat PBJ; c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; d. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai. |

DUKUNGAN APLIKASI PENGADAAN

23. Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui LPSE Support, Konsultasi Tatap Muka dan Call center

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-----------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>Persyaratan Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui LPSE Support:</p> <p>Data Dukung sesuai dengan permasalahan (contoh; <i>Scan/copy</i> ijin usaha bagi penyedia, <i>screenshot</i> permasalahan dll) melalui aplikasi LPSE Support.</p> <p>Persyaratan Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui Konsultasi Tatap Muka:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Form</i> Permohonan Permasalahan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) yang dapat diperoleh di Resepsionis; 2. Data Dukung sesuai dengan permasalahan (contoh; <i>Scan/copy</i> ijin usaha bagi penyedia, <i>screenshot</i> permasalahan, kode <i>error</i>, dll). <p>Persyaratan Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui <i>Call center</i> dapat disampaikan melalui nomor 144 atau 021-29935577 dengan memberikan informasi sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 Support. |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------|--|
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>Prosedur Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui LPSE Support, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pengguna SPSE melakukan <i>login</i> pada aplikasi LPSE;2. Pengguna SPSE memilih aplikasi <i>e-procurement</i> lainnya dan masuk ke menu <i>LPSE Support</i>;3. Pengguna SPSE membuat tiket baru dan menuliskan informasi dan deskripsi permasalahan dengan jelas dan lengkap;4. Admin PPE/<i>Helpdesk</i>/Verifikator/Admin <i>Agency</i> LPSE menerima, menganalisa dan menyelesaikan permasalahan;5. 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;6. <i>Helpdesk</i> Eproc LKPP menerima, menganalisa dan menyelesaikan permasalahan;7. Apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh <i>Helpdesk</i> Eproc LKPP, maka permasalahan akan diteruskan kepada <i>Helpdesk</i> Teknis LKPP;8. <i>Helpdesk</i> Teknis LKPP menerima, menganalisa dan menyelesaikan permasalahan;9. Apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh <i>Helpdesk</i> Teknis LKPP, maka permasalahan akan diteruskan kepada Tim Teknis Direktorat Pengembangan SPSE LKPP;10. Tim Teknis Direktorat Pengembangan SPSE LKPP menerima, menganalisa dan menyelesaikan permasalahan; |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|--|
| | | <p>11. Apabila dibutuhkan data pendukung dari permasalahan yang ada, baik dari pihak LPSE maupun Direktorat Pengembangan SPSE berhak meminta kelengkapan data menggunakan fitur <i>feedback</i> pada aplikasi LPSE <i>Support</i>;</p> <p>12. Apabila permasalahan telah diselesaikan, tiket permasalahan akan dikembalikan pada pengguna SPSE untuk melakukan konfirmasi tutup tiket.</p> <p>Prosedur Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui Konsultasi Tatap Muka, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pelapor datang langsung ke layanan PTSP LKPP;2. Pelapor mengisi buku tamu di bagian resepsionis dan melengkapi <i>form</i> yang sudah disediakan;3. Petugas resepsionis mengarahkan Pelapor ke Ruang Konsultasi;4. Petugas Konsultasi membuat Tiket Konsultasi pada aplikasi LPSE <i>Support</i> dan melengkapi isian sesuai dengan pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi oleh pelapor;5. Pelapor dan Petugas Konsultasi melakukan tanya jawab terkait pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi;6. Apabila 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 |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|---|
| | | <p>menginformasikan nomor tiket kepada Pelapor; dan</p> <p>7. Selanjutnya Pelapor dapat memantau tindak lanjut penyelesaian permasalahan melalui aplikasi LPSE <i>Support</i> dan <i>Call center</i>.</p> <p>Prosedur Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui <i>Call center</i>, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none">1. 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>;2. Petugas <i>call center</i> menerima dan mencatat pertanyaan atau permasalahan pelapor pada aplikasi <i>call center</i>;3. Petugas <i>call center</i> dapat secara langsung menjawab dan memberikan solusi permasalahan yang masuk;4. Apabila petugas <i>call center</i> tidak dapat memberikan jawaban, pelapor diarahkan untuk menyampaikan permasalahan secara detail melalui aplikasi LPSE <i>Support</i>;5. 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. |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------|--|
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | <p>Jangka waktu penyelesaian Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui LPSE <i>Support</i>:</p> <p>Waktu tanggap pelayanan 3 hari kerja sedangkan waktu penyelesaian layanan disesuaikan dengan ketersediaan kelengkapan dokumen pendukung dan tergantung kondisi permasalahan yang disampaikan</p> <p>Jangka waktu penyelesaian Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui Konsultasi Tatap Muka:</p> <p>Maksimal 1 jam atau disesuaikan dengan ketersediaan kelengkapan dokumen pendukung dan tergantung kondisi permasalahan yang disampaikan. Apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan saat konsultasi maka pelapor dapat memantau tindak lanjut penyelesaian permasalahan melalui aplikasi LPSE <i>Support</i> atau <i>Call center</i>.</p> <p>Jangka waktu penyelesaian Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui <i>Call center</i>: 5-10 menit tergantung kepada pertanyaan atau permasalahan yang disampaikan oleh Pelapor. Untuk pelaporan terkait permasalahan teknis, petugas <i>call center</i> hanya dapat memberikan saran dan melakukan konfirmasi terhadap tiket permasalahan di LPSE <i>Support</i>, sehingga jangka waktu penyelesaian mengikuti penanganan di aplikasi LPSE <i>Support</i>.</p> |

| 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 | Hasil Penyelesaian Permasalahan terkait Sistem Pengadaan Secara Elektronik dan Sistem Pendukungnya. |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>a. Pengaduan/keberatan/saran/masukan dapat disampaikan melalui aplikasi persuratan <i>e-Office</i> LKPP pada tautan https://eoffice.lkpp.go.id/persuratan dan ditujukan kepada:</p> <p style="text-align: center;">Surat yang ditujukan kepada: Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Cq. Direktorat Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jalan Epicentrum Tengah Lot 11B Jakarta Selatan 12940</p> <p>b. Untuk penyampaian pengaduan harus disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan;</p> <p>c. Direktorat Pengembangan SPSE akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja).</p> |

b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi
(manufacturing)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; 4. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah 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 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja |

| | | |
|----|---------------------------------------|--|
| | | <p>Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>8. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 10 Tahun 2021 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa.</p> |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | Akses internet, telepon, PC/ <i>laptop</i> , ATK, Aplikasi SPSE, Aplikasi LPSE <i>Support</i> , Aplikasi <i>Call center</i> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Memahami Peraturan Perundang-undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.</p> <p>b. Memahami Peraturan Perundang-undangan di Bidang Informasi dan Transaksi Elektronik.</p> <p>c. Memahami alur Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik.</p> <p>d. Mampu mengoperasikan komputer dan internet.</p> |
| 4. | Pengawasan internal | <p>1. Atasan Langsung; dan</p> <p>2. SPIP</p> |
| 5. | Jumlah pelaksana | <p>Pelaksana Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui LPSE <i>Support</i>:</p> <p>a. Pegawai pada bagian yang membidangi Layanan Dukungan Pengguna SPSE sebagai <i>Helpdesk Eproc</i> dan <i>Helpdesk Teknis LKPP</i> sebanyak 13 (tiga belas) Orang.</p> <p>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.</p> <p>c. Pegawai pada bagian yang membidangi Informasi dan Komunikasi SPSE sebagai Tim Teknis LKPP (<i>IT Operations</i>) sebanyak 5-6 (lima-enam) Orang.</p> |

| | | |
|----|--|---|
| | | <p>Pelaksana Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui Konsultasi Tatap Muka juga melaksanakan tugas sebagai <i>Helpdesk</i> LKPP sebanyak 13 (tiga belas) Orang.</p> <p>Pelaksana Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui <i>Call center</i> menggunakan Jasa Pihak Ketiga yang terdiri dari 4-5 (empat-lima) Orang.</p> |
| 6. | Jaminan pelayanan | <p>a. Kode Etik dan Pakta Integritas pegawai sesuai kontrak;</p> <p>b. Kode Etik Pelayanan Publik;</p> <p>c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; dan</p> <p>d. Maklumat Pelayanan</p> |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>a. Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015</p> |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | <p>1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP;</p> <p>2. Audit Internal dan Audit Eksternal</p> |

PENGEMBANGAN PROFESI DAN KELEMBAGAAN PBJ

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

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|------------|--------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>Persyaratan pelayanan yang yang harus dipenuhi oleh penerima pelayanan apabila datang langsung ke LKPP:</p> <p>a. membawa Surat Tugas/Surat Perintah Perjalanan Dinas;</p> <p>b. membawa Surat Pengantar Penilaian DUPAK JF PPBJ kepada Tim Penilai Pusat atau Tim Penilai Unit Kerja yang ditandatangani oleh:</p> <ul style="list-style-type: none">• Pejabat min. Eselon II yang membidangi Kepegawaian pada Instansi Pusat dan Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota untuk DUPAK JF PPBJ Madya dengan Pangkat/Gol. IV/b dan IV/c• Pejabat min. Eselon III yang membidangi Kepegawaian pada Instansi Pusat dan Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota untuk DUPAK JF PPBJ Pertama dengan Pangkat/Gol. III/a s.d DUPAK JF PPBJ Madya dengan Pangkat/Gol. IV/a <p>c. mengisi Formulir Tanda Terima DUPAK JF PPBJ.</p> |
| 2. | Sistem, mekanisme dan Prosedur | <p>Pelayanan dilakukan di Kantor LKPP setiap hari kerja (Senin-Jumat) Pukul 09.00 – 16.00 wib di luar jam istirahat.</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---|--|
| | | <p>Pelaksana menggunakan SOP Penilaian dan Penetapan Angka Kredit.</p> <p>Prosedur pelaksanaan layanan adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima layanan melakukan pendaftaran 2. Penerima layanan mengisi formulir 3. Penerima layanan menunggu layanan 4. Penerima layanan dilayani oleh pihak pelaksana |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | <p>Penilaian DUPAK JF PPBJ dilakukan paling lambat selama 40 (empat puluh) hari kerja. Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.</p> |
| 4. | Biaya/tarif | <p>Direktorat Pengembangan Profesi dan Kelembagaan tidak memungut biaya untuk setiap layanan Penilaian DUPAK JF PPBJ.</p> |
| 5. | Produk Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> a. Berita Acara Penilaian Angka Kredit (BAPAK); b. Draf Penetapan Angka Kredit untuk Jenjang Pertama dan Jenjang Muda; dan c. Lembar Penetapan Angka Kredit yang sudah ditandatangani Deputi Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia LKPP Khusus JF PPBJ Jenjang Madya Pangkat/Golongan: IV/a, IV/b, IV/c. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Keberatan, Saran, dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> a. Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon <i>call center/ email/ surat/ datang langsung ke</i> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|--|
| | | <p>kantor LKPP akan direspon paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja).</p> <p>b. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui telepon <i>call center</i> 021 – 29912450 (0430)</p> <p>c. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui <i>email</i>: dit.bangprof@lkpp.go.id atau pembinaanifppbj@gmail.com</p> <p>d. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui surat kepada: Deputi Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Cq. Direktur Pengembangan Profesi dan Kelembagaan</p> <p>Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan</p> |

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

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil; 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 |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---------------------------------------|--|
| | | <p>Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2020 tentang Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>5. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembinaan Kepegawaian Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>6. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Tata Kerja Tim Penilai dan Tata Cara Penilaian Angka Kredit Jabatan Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa.</p> |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <p>a. Ruang tunggu;</p> <p>b. Ruang konsultasi;</p> <p>c. Meja kursi; dan</p> <p>d. <i>Laptop</i>/PC/Komputer.</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. Mampu berkomunikasi dengan baik;</p> <p>b. Mampu menggunakan tata bahasa persuratan yang baik dan benar;</p> <p>c. Memahami prosedur dan tata cara Penilaian DUPAK JF PPBJ;</p> <p>d. Memahami tata cara pengisian DUPAK JF PPBJ;</p> <p>e. Memahami prosedur pengajuan Kenaikan Pangkat JF PPBJ; dan</p> <p>f. Memahami dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam Penilaian DUPAK JF PPBJ.</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>a. Atasan langsung pelaksana</p> <p>b. APIP/Inspektorat</p> |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|--|
| 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 c. Penilaian prestasi kerja pegawai |

25. 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: 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 |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------|--|
| | | <p>Pemerintah Nomor 17 Tahun 2019 tentang Contoh Bukti Dukung Model Kematangan UKPBJ.</p> <p>Prosedur pelaksanaan layanan adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none">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).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. |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | Proses verifikasi Penilaian Mandiri Tingkat Kematangan UKPBJ memerlukan waktu 5 (lima) hari dengan catatan apabila seluruh |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|--|
| | | <p>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.</p> <p>Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.</p> |
| 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. |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan | <p>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 (hari kerja).</p> <p>b. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui telepon <i>call center</i> 021 – 29912450 (0428)</p> <p>c. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui <i>email</i>: dit.bangprof@lkpp.go.id atau https://siukpbj.lkpp.go.id/ (halaman Konsultasi).</p> |

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

b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. 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 Deputi Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 17 |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|---|
| | | 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. |
| 4. | Pengawasan Internal | a. Atasan langsung pelaksana b. APIP/Inspektorat |
| 5. | Jumlah Pelaksana | 5 orang yang terdiri dari: a. PIC Pembina Wilayah Pusat (K/L) – M. Darwis Rambe b. PIC Pembina Wilayah Sumatera – Verawaty Simorangkir c. PIC Pembina Wilayah Jawa – Fatma Nugrahaning d. PIC Pembina Wilayah Bali dan Kalimantan – Rosi Aninditha e. PIC Pembina Wilayah Nusa Tenggara, Sulawesi, Maluku dan Papua – Sugiarto Mulia Saputra |
| 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 c. Penilaian prestasi kerja pegawai |

26. Pelayanan Permohonan Pembinaan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

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

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

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

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | 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 Deputi 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; |

| | | |
|----|--|--|
| | | <p>c. Memahami peraturan terkait UKPBJ;</p> <p>d. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif;</p> <p>e. Mampu membuat paparan mengenai tata kelola pembentukan UKPBJ; dan</p> <p>f. Mampu mengoperasikan komputer/<i>laptop</i> dengan internet.</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | <p>a. Atasan langsung pelaksana</p> <p>b. Inspektorat</p> |
| 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 | <p>a. Audit internal</p> <p>b. Indeks Kepuasan Masyarakat</p> <p>c. Penilaian prestasi kerja pegawai</p> |

AKREDITASI DAN SERTIFIKASI

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

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

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

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

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|--|
| | | <p>3) Admin Layanan Pendaftaran LPPBJ memeriksa data isian dan kelengkapan dokumen persyaratan yang disampaikan oleh calon LPPBJ. Apabila berkas yang disampaikan telah lengkap, maka Admin Layanan Pendaftaran LPPBJ melaporkan kepada Kepala Pusdiklat PBJ untuk diverifikasi. Sementara itu jika berkas yang disampaikan tidak lengkap, maka Admin Layanan Pendaftaran LPPBJ akan menolak dan memberikan informasi kepada calon LPPBJ untuk melengkapi berkas; dan</p> <p>4) Admin Layanan Pendaftaran LPPBJ menyampaikan Surat Penetapan Pendaftaran LPPBJ yang ditandatangani oleh Kepala Pusdiklat PBJ bagi calon LPPBJ yang telah disetujui.</p> <p>b. Akreditasi LPPBJ</p> <p>1) Pengajuan Permohonan</p> <p>a) LPPBJ mengajukan permohonan akreditasi;</p> <p>b) Pusdiklat PBJ mengirimkan surat jawaban permohonan dan Instrumen Akreditasi LPPBJ; dan</p> <p>c) Pengisian dan pengiriman kembali Instrumen Akreditasi oleh LPPBJ.</p> <p>2) <i>Desk Assessment</i></p> <p>a) <i>Desk assessment</i> dilakukan berdasarkan Instrumen Akreditasi dan dokumen lampiran instrument yang telah dikirimkan oleh LPPBJ; dan</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|---|
| | | <p>b) <i>Desk assessment</i> dilaksanakan oleh minimal 2 (dua) orang asesor akreditasi.</p> <p>3) Visitasi</p> <p>a) Visitasi dilaksanakan dengan memperhatikan jadwal penyelenggaraan Pelatihan PBJ Tingkat Dasar pada LPPBJ; dan</p> <p>b) Dilaksanakan oleh minimal 2 (dua) orang asesor akreditasi.</p> <p>4) Penetapan Hasil dan Penerbitan Sertifikat</p> <p>a) Penetapan Hasil Akreditasi LPPBJ dilaksanakan melalui Rapat Pleno oleh Komite Penjaminan Mutu Pelatihan;</p> <p>b) Hasil Akreditasi yang telah diputuskan dalam Rapat Pleno disampaikan kepada Kepala LKPP untuk selanjutnya ditetapkan dalam Surat Keputusan Penetapan Status Akreditasi LPPBJ dan diterbitkan Sertifikat Akreditasi.</p> <p>5) Surveilen</p> <p>Setiap LPPBJ yang telah terakreditasi wajib mengikuti Surveilen LPPBJ minimal 1 (satu) kali dalam masa kepemilikan Sertifikat Status Akreditasi.</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|--|----|----------|--------------|----|--------------------------------------|---|----|---|---|----|---|---|----|------------------------|---|----|----------------------|--|
| 3. | Jangka waktu penyelesaian | <p>a. Pendaftaran LPPBJ</p> <p>Waktu pelaksanaan pendaftaran adalah 12 (dua belas) hari kerja sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh Admin Layanan Pendaftaran LPPBJ.</p> <p>b. Akreditasi LPPBJ</p> <table border="1" data-bbox="718 642 1391 2245"> <thead> <tr> <th data-bbox="718 642 798 717">No</th> <th data-bbox="798 642 1085 717">Prosedur</th> <th data-bbox="1085 642 1391 717">Jangka Waktu</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="718 717 798 887">1.</td> <td data-bbox="798 717 1085 887">Menerima surat permohonan akreditasi</td> <td data-bbox="1085 717 1391 887">-</td> </tr> <tr> <td data-bbox="718 887 798 1171">2.</td> <td data-bbox="798 887 1085 1171">Pengiriman surat jawaban permohonan dan instrument akreditasi</td> <td data-bbox="1085 887 1391 1171">Paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah surat diterima</td> </tr> <tr> <td data-bbox="718 1171 798 1510">3.</td> <td data-bbox="798 1171 1085 1510">Pengisian dan pengiriman kembali instrument akreditasi oleh LPPBJ</td> <td data-bbox="1085 1171 1391 1510">-</td> </tr> <tr> <td data-bbox="718 1510 798 1963">4.</td> <td data-bbox="798 1510 1085 1963"><i>Desk Assessment</i></td> <td data-bbox="1085 1510 1391 1963">Dilakukan paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah instrument akreditasi yang telah diisi diterima</td> </tr> <tr> <td data-bbox="718 1963 798 2245">5.</td> <td data-bbox="798 1963 1085 2245">Pelaksanaan Visitasi</td> <td data-bbox="1085 1963 1391 2245">2 (dua) hari kerja pada jadwal pelaksanaan Pelatihan</td> </tr> </tbody> </table> | No | Prosedur | Jangka Waktu | 1. | Menerima surat permohonan akreditasi | - | 2. | Pengiriman surat jawaban permohonan dan instrument akreditasi | Paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah surat diterima | 3. | Pengisian dan pengiriman kembali instrument akreditasi oleh LPPBJ | - | 4. | <i>Desk Assessment</i> | Dilakukan paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah instrument akreditasi yang telah diisi diterima | 5. | Pelaksanaan Visitasi | 2 (dua) hari kerja pada jadwal pelaksanaan Pelatihan |
| No | Prosedur | Jangka Waktu | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. | Menerima surat permohonan akreditasi | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. | Pengiriman surat jawaban permohonan dan instrument akreditasi | Paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah surat diterima | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. | Pengisian dan pengiriman kembali instrument akreditasi oleh LPPBJ | - | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. | <i>Desk Assessment</i> | Dilakukan paling lambat 5 (lima) hari kerja setelah instrument akreditasi yang telah diisi diterima | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. | Pelaksanaan Visitasi | 2 (dua) hari kerja pada jadwal pelaksanaan Pelatihan | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN | |
|-----|--|---|--|
| | | | setelah berkas dinyatakan lengkap |
| | | 6. | Rapat Pleno Setiap bulan April, Agustus dan Desember setiap tahunnya |
| | | 7. | Keputusan Penetapan SK Akreditasi dan Sertifikat Setiap bulan April, Agustus dan Desember setiap tahunnya |
| | | <p>Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.</p> | |
| 4. | Biaya/tarif | Tidak dipungut biaya | |
| 5. | Produk pelayanan | a. Pedoman Pelaksanaan Akreditasi Lembaga Pelatihan Barang/Jasa (LPPBJ); b. Asesor Akreditasi; c. SK Terdaftar/Terakreditasi; dan d. Sertifikat Akreditasi. | |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | a. Pengaduan disampaikan kepada Pusdiklat PBJ LKPP apabila terdapat indikasi penyimpangan dalam penyelenggaraan Pelatihan PBJ; b. Pengaduan dapat disampaikan secara tertulis melalui <i>email</i> : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id ; c. Form pengaduan dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP; atau form konsultasi tatap muka dan menyerahkan kepada petugas konsultasi Pusdiklat PBJ LKPP (Bagian Penanganan Pengaduan); atau | |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|---|
| | | <p>d. Telepon: 021-29912450 ext.0437 dan HP : 0811-9182-444;</p> <p>e. Penyampaian pengaduan disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan;</p> <p>f. Pusdiklat PBJ akan memberikan respon terhadap pengaduan paling lambat 3 x 24 jam (hari kerja);</p> <p>g. Pusdiklat PBJ akan melakukan penelaahan dan apabila terdapat indikasi kebenaran maka selanjutnya menindaklanjuti pengaduan tersebut kepada Komite Penjaminan Mutu Pelatihan;</p> <p>h. Apabila diperlukan, Komite Penjaminan Mutu Pelatihan dapat meminta klarifikasi atas pengaduan;</p> <p>i. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa (Pusdiklat PBJ) Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot. 11B Jakarta Selatan 12940</p> <p>j. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui <i>Email</i>: pembinaanlppbj@gmail.com; pusdiklat.pbj@lkpp.go.id; pusdiklat.lkpp@gmail.com;</p> <p>k. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui Telepon: 021-29912450 Ext. 0408, 0434, 0436,dan 0437 dan HP : 0811-9182-444;</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|---|
| | | k. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui portal https://ppsdm.lkpp.go.id/ ; <u>Email</u> : pusdiklat.pbj@lkpp.go.id ; pusdiklat.lkpp@gmail.com |

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;2. Peraturan Pemerintah Nomor 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 dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;5. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------------|---|
| | | <p>Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>7. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelatihan Pengadaan Barang/Jasa;</p> <p>8. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 13 Tahun 2019 tentang Pedoman Kode Etik Pelayanan Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>10. 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.</p> |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <p>Luring:</p> <p>a. Komputer dengan akses internet;</p> <p>b. Pesawat Telepon;</p> <p>c. Telepon Genggan/ <i>Handphone</i>;</p> <p>d. ATK;</p> <p>e. Akses internet;</p> <p>f. Printer;</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------------------|--|
| | | <p>g. Mesin <i>Fotocopy</i>;</p> <p>h. Portal PPSDM alamat portal : https://ppsdm.lkpp.go.id.</p> <p>Daring:</p> <p>a. Telepon Genggam/ <i>Handphone</i>;</p> <p>b. Jaringan dan akses internet;</p> <p>c. <i>Browser Mozilla/Chrome/Safari</i>;</p> <p>d. Peralatan <i>Conference Meeting (Zoom Meeting)</i>;</p> <p>e. Aplikasi <i>Conference Meeting</i>;</p> <p>f. Portal PPSDM (https://ppsdm.lkpp.go.id);</p> <p>g. Portal LMS (<i>Learning Management Sistem</i>) (https://elearning.lkpp.go.id/).</p> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>a. SDM yang telah memiliki sertifikat sebagai asesor akreditasi;</p> <p>b. SDM yang memiliki Integritas, mampu berkoordinasi dan komunikasi dengan efektif;</p> <p>c. SDM yang memiliki pengetahuan terhadap Pedoman Pelaksanaan Akreditasi dan Standar Pelayanan Pusdiklat PBJ;</p> <p>d. SDM yang terampil mengoperasikan komputer dengan Program <i>MS Office</i> dan Teknologi Informasi;</p> <p>e. Kemampuan berkomunikasi dan bekerja sama dalam tim; dan</p> <p>f. Kemampuan komputer untuk komunikasi dan belajar.</p> |
| 4. | Pengawasan internal | <p>a. Supervisi atasan langsung;</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|------------|--|--|
| 5. | Jumlah pelaksana | Minimal 2 (dua) orang. |
| 6. | Jaminan pelayanan | a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Kode etik Pelayanan Publik; c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; d. Maklumat pelayanan. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | a. Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | a. Audit Internal dan Audit Eksternal; b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pusdiklat PBJ; c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) LKPP; d. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai. |

28. Pelayanan Sertifikasi Dasar Pengadaan Barang/Jasa

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------------------------|--|
| | | <p>Kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil;</p> <p>g. Mengunggah dan/atau menyerahkan Surat Tugas dari Instansi; dan</p> <p>h. Mematuhi tata tertib pelaksanaan Ujian Sertifikasi Dasar.</p> |
| 2. | Sistem Mekanisme, Prosedur | <p>Pendaftaran pelaksanaan Ujian Sertifikasi Dasar di laboratorium komputer LKPP maupun provinsi/kota/kabupaten di Indonesia:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Membuka portal PPSDM ppsdm.lkpp.go.id untuk melakukan pendaftaran; 2. Membuat akun di portal PPSDM dengan mengklik “Daftar” dan memilih Pendaftaran Peserta; 3. Jika sudah memiliki akun di portal PPSDM maka lakukan pendaftaran ujian dengan mengklik “Masuk” dan <i>login</i> menggunakan nama pengguna dan kata sandi yang telah terdaftar; 4. Memilih hari/tempat pelaksanaan ujian yang masih memiliki kuota peserta; 5. Mengunggah dokumen persyaratan ujian; 6. Menunggu verifikasi persetujuan sebagai peserta dari Pelaksana Ujian (LKPP/LPPBJ); 7. Jika sudah terverifikasi, peserta hadir di lokasi ujian 1 (satu) jam sebelum ujian dimulai; 8. Mengikuti pelaksanaan ujian; 9. Menerima sertifikat jika dinyatakan lulus. |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---|--|
| 3. | Jangka Waktu | <p>1. Pendaftaran paling lambat dilakukan 3 (tiga) hari kerja sebelum pelaksanaan ujian;</p> <p>2. Pelaksanaan ujian berlangsung selama 1 (satu) hari;</p> <p>3. Penerimaan sertifikat untuk pelaksanaan ujian di laboratorium komputer LKPP/LPPBJ/Pelaksana Ujian diberikan paling lambat 15 (lima belas) hari kerja setelah pelaksanaan ujian.</p> <p>Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya.</p> |
| 4. | Biaya Tarif | Biaya pelaksanaan ujian gratis berupa materi Uji Sertifikasi Dasar, Aplikasi UBK, Sertifikat Dasar. |
| 5. | Produk Pelayanan | Sertifikat Dasar Pengadaan Barang/Jasa |
| 6. | Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan | <p>1. Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/ <i>email</i>/ surat/ datang langsung ke kantor LKPP;</p> <p>2. Proses terhadap pengaduan/saran/masukan yang disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/ <i>email</i>/ surat/ datang langsung ke kantor LKPP akan ditindaklanjuti dalam waktu paling lambat 3 (tiga) hari kerja;</p> <p>3. Penanganan pengaduan/ saran/ masukan pelanggan dapat melalui Aplikasi Konsultasi: sertifikasipbj.lkpp.go.id</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|---|
| | | <p>4. Penanganan pengaduan/ saran/ masukan pelanggan dapat melalui Surat:</p> <p style="padding-left: 40px;">Deputi Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Cq. Direktur Sertifikasi Profesi Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940</p> <p>5. Waktu pelayanan terkait pengaduan/ saran/ masukan yaitu pukul 09.00-17.30 WIB (khusus untuk pengaduan/ saran/ masukan dengan datang langsung ke kantor LKPP yaitu pukul 09.00-16.00 WIB).</p> |

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|------------|-----------------|---|
| | | <p>Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;</p> <p>5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>6. 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;</p> <p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>8. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 6 Tahun 2019 tentang Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>9. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;</p> <p>10. Keputusan Deputi Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---------------------------------------|---|
| | | <p>Daya Manusia Nomor 73 tentang Tata Cara Pembinaan dalam Penyelenggaraan Pelatihan dan Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa; dan</p> <p>11. Keputusan Deputi Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Nomor 75 tentang Sistem Manajemen Mutu Sertifikasi Pengadaan Barang/Jasa.</p> |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | Ruang khusus ujian, <i>LCD projector</i> , Komputer, <i>Scanner</i> , Laptop, Telepon, CCTV, <i>Printer</i> , LAN/ <i>access point</i> , <i>Portable Server</i> . |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>1. Petugas Administrasi di Seksi Tata Kelola Sertifikasi:</p> <p>1.1 Memiliki integritas, mampu berkoordinasi dan komunikasi dengan efektif;</p> <p>1.2 Mempunyai keterampilan memfasilitasi persiapan dan pelaksanaan ujian Sertifikasi Dasar;</p> <p>1.3 Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer dengan program <i>MS Office</i> seperti <i>MS Word</i>, <i>MS Excel</i>, <i>MS Power Point</i>, <i>MS Access</i> dan <i>MS Outlook</i>.</p> <p>2. Pengawas Ujian Sertifikasi Dasar:</p> <p>2.1 Memiliki integritas, mampu berkoordinasi dan komunikasi dengan efektif;</p> <p>2.2 Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer dengan program <i>MS Office</i> seperti <i>MS Word</i>, <i>MS Excel</i>, <i>MS Power Point</i>, <i>MSD Access</i>, <i>MS Outlook</i>;</p> <p>2.3 Memiliki kemampuan mengoperasikan pengaturan</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|--|---|
| | | <p>jaringan (LAN), mengkoneksikan komputer <i>client</i> terhadap server, mengelola <i>troubleshooting</i>;</p> <p>2.4 Memiliki kemampuan melakukan presentasi;</p> <p>2.5 Memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang pelaksanaan Sertifikasi Dasar; dan</p> <p>2.6 Memiliki kemampuan untuk mengawasi pelaksanaan ujian Sertifikasi Dasar.</p> |
| 4. | Pengawasan Internal | Komite Penjaminan Mutu Pelatihan dan Sertifikasi PBJP, SPIP, Audit Internal dan Eksternal. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | <p>Pelayanan Ujian Sertifikasi Tingkat Dasar PBJP</p> <p>1. Staf Administrasi: paling sedikit 10 (sepuluh) orang</p> <p>2. Pengawas: paling sedikit 100 (seratus) orang.</p> |
| 6. | Jaminan Pelayanan | <p>a. Kode etik dan pakta integritas pegawai;</p> <p>b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015;</p> <p>c. Maklumat pelayanan.</p> |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | <p>a. Peraturan pengelolaan informasi publik di LKPP;</p> <p>b. Sistem Informasi Manajemen Sertifikasi PBJ;</p> <p>c. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.</p> |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | <p>a. Audit Internal dan Audit Eksternal;</p> <p>b. Indeks Kepuasan Masyarakat LKPP;</p> <p>c. Penilaian Prestasi Kerja Pegawai;</p> <p>d. Kuesioner Peserta, Pengawas, dan Penanggungjawab; dan</p> <p>e. Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan Sertifikasi Dasar.</p> |

29. Pelayanan Sertifikasi Kompetensi Pengadaan Barang/Jasa

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-----------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | <p>1. Pelayanan Sertifikasi Kompetensi terdiri atas:</p> <ul style="list-style-type: none">1.1 Sertifikasi Kompetensi Pertama;1.2 Sertifikasi Kompetensi Muda;1.3 Sertifikasi Kompetensi Madya;1.4 Sertifikasi Kompetensi PPK PBJ;1.5 Sertifikasi Kompetensi Pokja Pemilihan; dan1.6 Sertifikasi Kompetensi Pejabat Pengadaan. <p>2. Persyaratan Peserta Sertifikasi Kompetensi diantaranya sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Memiliki Sertifikat Dasar;b. Terdaftar sebagai Peserta Ujian Sertifikasi Kompetensi;c. Berpendidikan paling rendah Strata Satu (S1)/Diploma Empat (D4)/Pendidikan Kedinasan yang setara, khusus untuk Sertifikasi Kompetensi PPK PBJ berpendidikan paling rendah Strata Satu (S1)/Diploma Empat (D4);d. Telah mengikuti pelatihan kompetensi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah atau memiliki pengalaman di bidang Pengadaan Barang/Jasa yang dibuktikan dengan portofolio terkait Unit Kompetensi sesuai dengan Skema Sertifikasi Kompetensi yang diajukan;e. Formulir Permohonan Sertifikasi Kompetensi (APL 01); |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-----------------------------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> f. Formulir Asesmen Mandiri (APL 02); g. Fotokopi portofolio terkait unit kompetensi yang diujikan; dan h. Dokumen portofolio diserahkan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sebelum pelaksanaan Ujian Sertifikasi Kompetensi; dan i. Mematuhi tata tertib pelaksanaan Ujian Sertifikasi Kompetensi. |
| 2. | Sistem, Mekanisme, Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Calon peserta/Badan Kepegawaian Daerah (BKD)/Unit Kepegawaian melihat jadwal pelaksanaan uji kompetensi melalui portal PPSDM ppsdmlkpp.go.id; 2. Badan Kepegawaian Daerah (BKD)/Unit Kepegawaian mengusulkan nama peserta dan waktu pelaksanaan uji kompetensi; 3. Badan Kepegawaian Daerah (BKD)/Unit Kepegawaian menerima konfirmasi terkait waktu pelaksanaan uji kompetensi; 4. Badan Kepegawaian Daerah (BKD)/Unit Kepegawaian mengirimkan dokumen persyaratan ujian sesuai batas waktu pada surat konfirmasi melalui <i>email</i>: <ul style="list-style-type: none"> a. Sertifikasi Kompetensi PPBJ Pertama/Muda/Madya: ujikompetensi.lkpp@gmail.com b. Sertifikasi Kompetensi PPK/Pokja Pemilihan/Pejabat Pengadaan: ujikompetensi.okupasi@gmail.com 5. Badan Kepegawaian Daerah (BKD)/Unit Kepegawaian mengetahui peserta yang dapat mengikuti uji kompetensi |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|---|--|
| | | <p>berdasarkan hasil verifikasi dokumen persyaratan ujian;</p> <p>6. Peserta melaksanakan uji kompetensi; dan</p> <p>7. Peserta yang lulus akan mendapatkan Sertifikat Kompetensi dari BNSP dan yang belum lulus akan mendapatkan Surat Keterangan Hasil.</p> |
| 3. | Jangka Waktu | <p>Pelaksanaan uji kompetensi lebih kurang 3 (tiga) hari kerja (<i>pra asesmen</i>, pelaksanaan uji kompetensi, pemberian rekomendasi dan umpan balik peserta).</p> <p>Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya</p> |
| 4. | Tarif | Biaya pelaksanaan ujian gratis berupa materi uji Sertifikasi Kompetensi, Aplikasi UBK, Sertifikat Kompetensi |
| 5. | Produk | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sertifikat Kompetensi PPBJ Pertama; 2. Sertifikat Kompetensi PPBJ Muda; 3. Sertifikat Kompetensi PPBJ Madya; 4. Sertifikat Kompetensi PPK PBJ; 5. Sertifikat Kompetensi Pokja Pemilihan; dan 6. Sertifikat Kompetensi Pejabat Pengadaan. |
| 6. | Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/ <i>email</i>/ surat/ datang langsung ke kantor LKPP; 2. Proses terhadap pengaduan/saran/masukan yang disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/ <i>email</i>/ surat/ datang langsung ke kantor LKPP akan ditindaklanjuti dalam waktu paling lambat 3 (tiga) hari kerja; |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|----------|---|
| | | <p>3. Penanganan pengaduan/ saran/ masukan pelanggan dapat ditujukan ke bagian Sertifikasi Kompetensi:</p> <ul style="list-style-type: none">• 085728211756 (Uji Kompetensi JF PPBJ)• 081388398181 (Uji Kompetensi Okupasi PBJ) <p>4. Penanganan pengaduan/ saran/ masukan pelanggan dapat melalui Aplikasi Konsultasi:sertifikasipbj.lkpp.go.id</p> <p>5. Penanganan pengaduan/ saran/ masukan pelanggan dapat melalui Surat:</p> <p style="padding-left: 40px;">Deputi Bidang Pengembangan dan Pembinaan Sumber Daya Manusia Cq. Direktur Sertifikasi Profesi Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940</p> <p>6. Waktu pelayanan terkait pengaduan/ saran/ masukan yaitu pukul 09.00-17.30 WIB (khusus untuk pengaduan/ saran/ masukan dengan datang langsung ke kantor LKPP yaitu pukul 09.00-16.00 WIB).</p> |

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

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|-----|-------------|---|
| 1. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;4. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;5. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;6. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah 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 |
|-----|---------------------------------------|--|
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | Ruang khusus ujian, LCD <i>projector</i> , <i>access point</i> , Komputer, <i>Scanner</i> , Laptop, Telepon, <i>Printer</i> , LAN, Alat Tulis Kantor (ATK), <i>webcam</i> , <i>headset</i> . |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <p>1. Petugas Administrasi di Seksi Tata Kelola Sertifikasi</p> <p>1.1 Mempunyai keterampilan memfasilitasi persiapan dan pelaksanaan uji kompetensi;</p> <p>1.2 Memiliki keterampilan mengkoordinir serta menyiapkan sarana dan prasarana uji kompetensi termasuk fasilitasi proses uji kompetensi; dan</p> <p>1.3 Memiliki keterampilan mengoperasikan pengaturan jaringan (LAN), mengkoneksikan komputer <i>client</i> terhadap <i>server</i>, mengelola <i>troubleshooting</i>.</p> <p>2. Asesor Kompetensi</p> <p>2.1. Memiliki integritas;</p> <p>2.2. Memiliki kemampuan berkoordinasi dan komunikasi dengan efektif;</p> <p>2.3. Memiliki Sertifikat Asesor Kompetensi dari BNSP;</p> <p>2.4. Memiliki kompetensi di bidang PBJ;</p> <p>2.5. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer dengan program <i>MS Office</i> seperti <i>MS Word</i>, <i>MS Excel</i>, <i>MS Power Point</i>.</p> |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN |
|------------|--|--|
| 4. | Pengawasan Internal | Komite Penjaminan Mutu Pelatihan dan Sertifikasi PBJP, SPIP, Audit Internal dan Eksternal. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Pelayanan Ujian Sertifikasi Keahlian Berbasis Kompetensi 1. Staf Administrasi: paling sedikit 10 (sepuluh) orang 2. Asesor Kompetensi: paling sedikit 100 (seratus) orang. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | a. Kode etik dan pakta integritas pegawai; b. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015; c. Lisensi BNSP kepada LSP LKPP sebagai LSP pihak II; d. Maklumat pelayanan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | a. Peraturan Pengelolaan Informasi Publik di LKPP; b. Sistem Informasi Manajemen Sertifikasi PBJ; c. Peraturan Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP); dan d. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | a. Audit Internal dan Audit Eksternal; dan b. Indeks Kepuasan Masyarakat LKPP. |

KEPALA LEMBAGA KEBIJAKAN
PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

ABDULLAH AZWAR ANAS