

STANDAR PELAYANAN
DIREKTORAT PERENCANAAN, MONITORING DAN EVALUASI PENGADAAN

Jenis-Jenis Pelayanan:

Direktorat Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pengadaan melayani:

- a. Pelayanan konsultasi tatap muka mengenai Rencana Umum Pengadaan, Monev PBJP, dan penayangan Daftar Hitam;
- b. Pelayanan permohonan sosialisasi/bimbingan teknis/pelatihan mengenai Rencana Umum Pengadaan, Monev PBJP, dan penayangan Daftar Hitam.

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

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Lembar konsultasi tatap muka.
2.	Prosedur	<p>Pelayanan konsultasi tatap muka mengenai Rencana Umum Pengadaan, Monev PBJP, dan penayangan Daftar Hitam mengacu pada SOP Pelayanan Konsultasi SiRUP, Monev Online, dan Daftar Hitam Melalui Tatap Muka (No.46/SOP/D.2.1/2014), antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon mendatangi kantor LKPP dan mengisi formulir permohonan konsultasi di Sekretariat Pelayanan. b. Sekretariat Pelayanan menerima dan menyampaikan formulir konsultasi kepada petugas sesuai dengan jenis pelayanan (Rencana Umum Pengadaan, Monev PBJP, dan penayangan Daftar Hitam). c. Pemohon diterima oleh pegawai Direktorat Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pengadaan. d. Pemohon mendapatkan saran, pendapat, dan rekomendasi dari pegawai terhadap permasalahan yang disampaikan.
3.	Waktu Penyelesaian	<p>Total jangka waktu pelayanan konsultasi tatap muka adalah 1 jam 20 menit, dengan rincian :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Persiapan konsultasi = 20 menit; dan b. Pelaksanaan konsultasi = 1 jam.
4.	Biaya/Tarif	Layanan konsultasi tatap muka tidak memungut biaya apapun dari Pemohon (gratis). Namun segala biaya yang timbul akibat

		perjalanan dinas yang dilakukan Pemohon bukan menjadi tanggung jawab LKPP.
5.	Produk	Saran, pendapat dan rekomendasi atas permasalahan yang disampaikan.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>a. Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/email/surat/datang langsung ke kantor LKPP;</p> <p>1. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Telepon (<i>call center</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 021-29935577 ext 0621 <p>2. Pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui email: helpdesk.pnep@lkpp.go.id atau helpdesk.pnep@gmail.com</p> <p>3. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Surat:</p> <p style="text-align: center;">Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Cq. Direktur Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pengadaan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta Selatan 12940</p>

2. Pelayanan permohonan sosialisasi/bimbingan teknis/pelatihan mengenai Rencana Umum Pengadaan dan Monev PBJP.

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1. Surat permohonan yang paling tidak memuat :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. agenda kegiatan; b. sumber dana (apakah menggunakan anggaran LKPP atau anggaran Instansi Pemohon); dan c. <i>contact person</i> dari Instansi Pemohon. <p>2. Surat permohonan disampaikan kepada Direktur Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pengadaan paling lambat 10 hari kerja sebelum kegiatan dilaksanakan.</p>
2.	Prosedur	<p>Pelayanan permohonan sosialisasi/bimbingan teknis/ pelatihan mengenai Rencana Umum Pengadaan dan Monev PBJP mengacu pada SOP Permohonan Diseminasi Rencana Umum Pengadaan (No.51/SOP/D.2.1/2014) dan SOP Permohonan Diseminasi Monitoring dan Evaluasi PBJP (No.50/SOP/D.2.1/2014), antara lain :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pemohon mengajukan surat permohonan melalui email helpdesk.pmep@lkpp.go.id atau melalui jasa pengiriman. b. Direktorat Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pengadaan menelaah surat permohonan dan menugaskan narasumber dan/atau staf pendamping untuk sosialisasi/bimbingan teknis/pelatihan. c. Koordinasi antara Pemohon dengan Sekretariat Direktorat Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pengadaan untuk menyepakati teknis pelaksanaan kegiatan. d. Pelaksanaan sosialisasi/bimbingan teknis/ pelatihan sesuai dengan teknis pelaksanaan kegiatan. e. Pelaporan hasil pelaksanaan sosialisasi/ bimbingan teknis/pelatihan.

3.	Waktu Penyelesaian	Total jangka waktu pelayanan permohonan sosialisasi/bimbingan teknis/pelatihan adalah 5 hari kerja (HK), dengan rincian : a. Persiapan pelaksanaan kegiatan = 3 HK; b. Pelaksanaan kegiatan = 1-2 HK; dan c. Pelaporan hasil pelaksanaan kegiatan = 1 HK.
4.	Biaya/Tarif	Biaya penyelenggaraan sosialisasi/bimbingan teknis/ pelatihan dapat dibebankan pada anggaran DIPA LKPP atau anggaran DIPA/DPA Instansi Pemohon, sesuai dengan kesepakatan saat konfirmasi pelaksanaan acara.
5.	Produk	Dari permohonan untuk melaksanakan sosialisasi/bimbingan teknis/pelatihan menghasilkan: a. Jadwal dan teknis pelaksanaan kegiatan; b. Nama narasumber yang akan menyampaikan materi; c. Paparan materi sosialisasi/bimbingan teknis/ pelatihan; dan d. Laporan hasil pelaksanaan sosialisasi/ bimbingan teknis/pelatihan.
6.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/email/surat/datang langsung ke kantor LKPP; a. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Telepon (<i>call center</i>): <ul style="list-style-type: none"> • 021-29935577 ext 0621 b. Pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui email: helpdesk.pmep@lkpp.go.id atau helpdesk.pmep@gmail.com c. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Surat: <p style="text-align: center;">Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi Cq. Direktur Perencanaan, Monitoring dan Evaluasi Pengadaan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B, Jakarta Selatan 12940</p>

