

2. PELAYANAN e-PURCHASING

PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Para pihak terkait Pengadaan Barang/Jasa di K/L/D/I menyampaikan SK atau surat tugas atau surat pengantar dari pimpinan instansi.</p> <p>b. Penyedia Barang/Jasa yang sudah mempunyai perikatan dengan LKPP.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. Pihak Pengadaan Barang/Jasa di K/L/D/I</p> <p>1. Pengadaan melalui <i>E-Purchasing</i>:</p> <p>a) pejabat pengadaan/PPK atau pejabat yang ditetapkan oleh pimpinan instansi/institusi menyampaikan salinan SK atau surat tugas atau surat pengantar dari pimpinan instansi ke LPSE terdekat untuk mendapatkan <i>user ID</i> dan <i>password E-Purchasing</i>.</p> <p>b) Mengikuti pelatihan sistem <i>E-Purchasing</i>.</p> <p>c) Melakukan transaksi <i>E-Purchasing</i> dengan melakukan log in di sistem <i>E-Purchasing</i> LKPP.</p> <p>d) Mengunggah bukti pembayaran ke sistem <i>E-Purchasing</i> setiap selesai transaksi.</p> <p>b. Penyedia Barang/Jasa</p> <p>1. Pengadaan melalui <i>E-Purchasing</i>:</p>

		<p>a) penyedia menyampaikan salinan surat pengantar dari pimpinan perusahaan ke LPSE terdekat untuk mendapatkan user ID dan <i>password E-Purchasing</i>.</p> <p>b) Mengikuti pelatihan sistem <i>E-Purchasing</i>.</p> <p>c) Melakukan transaksi <i>E-Purchasing</i> dengan melakukan log in di sistem <i>E-Purchasing</i> LKPP.</p> <p>d) Mengunggah bukti pembayaran ke sistem <i>E-Purchasing</i> setiap selesai transaksi.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>a. Mendapatkan user ID dan <i>password E-Purchasing</i> dari LPSE sesuai standar pelayanan di LPSE dimana para pihak mendaftar.</p> <p>b. Surat jawaban pelatihan selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan diterima dan lama waktu pelatihan selama 2 (dua) hari kerja.</p>
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan <i>user ID</i> dan <i>password</i> tidak dipungut biaya/ Gratis, sedangkan biaya pelatihan sesuai dengan biaya yang tersedia oleh penyelenggara.
5.	Produk pelayanan	Layanan <i>E-Commerce</i> Pengadaan Barang/Jasa.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan K/L/D/I atau Penyedia Melalui Telpon</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Staf terkait wajib menerima telepon dari K/L/D/I atau penyedia perihal gangguan akses <i>E-Purchasing</i>. 2. Semua pengaduan, saran, dan masukan dari K/L/D/I atau penyedia dijawab oleh staf terkait.

		<p>b. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan K/L/D/I atau penyedia melalui <i>email</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Staf terkait wajib menerima email dari K/L/D/I atau penyedia perihal gangguan akses <i>E-Purchasing</i>. 2. Semua pengaduan, saran, dan masukan dari K/L/D/I atau penyedia dijawab oleh staf terkait. <p>c. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan K/L/D/I atau penyedia melalui surat</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat yang masuk perihal pengaduan, saran, dan masukan dari K/L/D/I atau penyedia diterima oleh Sekretaris Direktur Pengembangan Sistem Katalog dan diberi cap tanggal terima surat. 2. Surat disampaikan kepada Direktur Pengembangan Sistem Katalog untuk didisposisikan ke Subdit terkait. 3. Surat yang masuk perihal pengaduan, saran, dan masukan dari K/L/D/I atau penyedia akan direspon serta ditindak lanjuti sampai dengan 10 (sepuluh) hari kerja setelah surat diterima oleh Subdit terkait. 4. Surat pengaduan, saran, dan masukan dari K/L/D/I atau penyedia yang telah dijawab diserahkan kembali ke Direktur Pengembangan Sistem Katalog untuk di tandatangani. 5. Surat pengaduan, saran, dan masukan yang telah ditandatangani diserahkan kepada Sekretaris untuk dikirim kembali kepada K/L/D/I atau Penyedia melalui Faksimile atau jasa kurir.
--	--	--

		<p>6. Untuk mengetahui surat telah sampai atau diterima bisa dikonfirmasi melalui telepon.</p> <p>d. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan K/L/D/I atau penyedia yang datang langsung ke LKPP</p> <p>7. K/L/D/I atau Penyedia yang ingin menyampaikan pengaduan, saran, dan masukannya wajib mengisi form konsultasi terlebih dahulu di resepsionis.</p> <p>8. Resepsionis akan menyampaikan form konsultasi pengaduan, saran, dan masukan kepada staf terkait dan akan mengatur pertemuan pelanggan dengan petugas untuk menangani perihal pengaduan, saran, dan masukan tersebut.</p> <p>9. K/L/D/I atau penyedia selanjutnya akan berkonsultasi dengan petugas.</p>
--	--	---