

1. PELAYANAN e -KATALOG

PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (*Service Delivery*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Para pihak yang terkait Pengadaan Barang/Jasadi K/L/D/I dapat langsung mengakses E-Katalog.</p> <p>b. Penyedia Barang/Jasa memenuhi seluruh persyaratan sesuai Standar Dokumen Pengadaan Katalog Elektronik Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang diselenggarakan oleh LKPP.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>a. Pihak terkait Pengadaan Barang/Jasa di K/L/D/I mengusulkan penayangan produk pada E-Katalog:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kepala Daerah atau Pejabat Yang Ditunjuk/Pimpinan Lembaga menyampaikan surat permohonan usulan produk penayangan Barang/jasa pada E-Katalog disertai dengan spesifikasi dan kebutuhan.2. Melakukan diskusi dan riset pasar dengan Tim Pengembangan Katalog Elektronik LKPP.3. Menerima surat jawaban atau konfirmasi terkait dengan usulan produk katalog. <p>b. Pihak Penyedia Barang/Jasa:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pengusulan produk<ol style="list-style-type: none">a. Penyedia menyampaikan usulan produk.b. Penyedia mengikuti kegiatan diskusi dan riset pasar.c. Menerima surat jawaban atau konfirmasi terkait dengan usulan produk katalog.2. Pendaftaran penyedia di E-Katalog

		<p>a. Pendaftaran penyedia di E-Katalog melalui lelang:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mengikuti proses pemilihan penyedia yang dilaksanakan oleh Pokja. 2) Telah ditetapkan menjadi pemenang lelang. <p>b. Pendaftaran penyedia di E-Katalog melalui negosiasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mengajukan penawaran sebagai penyedia pada E-Katalog. 2) Lulus Evaluasi. 3) Telah ditetapkan dan berkontrak sebagai penyedia E-Katalog. <p>3. Pengusulan penayangan produk</p> <p>a. Pengusulan penayangan produk yang belum tayang di katalog:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Telah terdaftar sebagai penyedia E-Katalog. 2) Menyampaikan dokumen administrasi, teknis dan harga. 3) Melakukan negosiasi harga produk dengan Pokja. 4) Terjadi kesepakatan teknis dan harga. 5) Telah diterbitkan Surat Penetapan Penyedia Katalog Elektronik. 6) Melakukan perikatan. 7) Memasukkan data teknis dan harga dalam sistem E-Katalog. 8) Mendapatkan persetujuan penayangan data teknis dan harga.
--	--	--

		<p>b. Pengusulan penambahan produk yang sudah tayang di katalog:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menyampaikan perubahan dokumen teknis dan harga. 2) Melakukan negosiasi harga produk dengan Pokja. 3) Terjadi kesepakatan teknis dan harga. 4) Telah diterbitkan Surat Penetapan Penyedia Katalog Elektronik. 5) Melakukan perikatan. 6) Memasukkan data teknis dan harga dalam sistem E-Katalog. 7) Mendapatkan persetujuan penayangan data teknis dan harga. <p>4. Pengusulan perubahan spesifikasi dan harga produk</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Memasukkan data teknis dan harga dalam sistem E-Katalog. 2) Melakukan negosiasi data teknis dan harga dalam sistem E-Katalog. 3) Mendapatkan persetujuan penayangan perubahan spesifikasi dan harga produk. <p>5. Penurunan penayangan produk</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mengajukan permohonan penurunan penayangan produk. 2) Mendapatkan persetujuan penurunan penayangan produk.
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>a. Pengusulan produk baru oleh K/L/D/I sampai dikirimnya surat jawaban selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari</p>

		<p>kerja sejak surat pengusulan diterima di Direktorat Pengembangan Sistem Katalog.</p> <p>b. Pengusulan produk baru oleh Penyedia sampai dikirimnya surat jawaban selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari kerja sejak surat pengusulan diterima di Direktorat Pengembangan Sistem Katalog.</p> <p>c. Pendaftaran penyedia di E-Katalog melalui lelang dilaksanakan selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari kerja sejak ditetapkan sebagai pemenang lelang.</p> <p>d. Pendaftaran penyedia di E-Katalog melalui negosiasi dilaksanakan selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari kerja sejak pemasukan penawaran.</p> <p>e. Pengusulan penayangan produk yang belum tayang di katalog dilaksanakan selambat-lambatnya 20 (dua puluh) hari kerja sejak teregistrasi sebagai penyedia di E-Katalog.</p> <p>f. Pengusulan penayangan produk yang sudah tayang di katalog dilaksanakan selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya surat perubahan dokumen teknis dan harga.</p> <p>g. Pengusulan perubahan spesifikasi dan harga produk dilaksanakan selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya data teknis dan harga dalam sistem E-Katalog.</p> <p>h. Penurunan penayangan produk selambat-lambatnya 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya surat permohonan penurunan penayangan produk.</p>
4.	Biaya/tarif	Pelayanan produk E-Katalog tidak dipungut biaya / Gratis.

5.	Produk pelayanan	Penayangan Barang/Jasa pada E-Katalog
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 telpon dari K/L/D/I atau penyedia perihal gangguan akses E-Katalog. 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 email</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Staf terkait wajib menerima email dari K/L/D/I atau penyedia perihal gangguan akses E-Katalog. 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.

		<ol style="list-style-type: none"> 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 FAX atau jasa kurir. 6. Untuk mengetahui surat telah sampai atau diterima bisa dikonfirmasi melalui telpon. <p>d. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan K/L/D/I atau penyedia yang datang langsung ke LKPP</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. K/L/D/I atau penyedia yang ingin menyampaikan pengaduan, saran, dan masukannya wajib mengisi form konsultasi terlebih dahulu di resepsionis. 2. 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. 3. K/L/D/I atau penyedia selanjutnya akan berkonsultasi dengan petugas.
--	--	---