



## Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi

Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B, Jakarta Selatan, DKI Jakarta - 12940 12940

Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah / Deputi Bidang  
Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi

# Pelayanan Konsultasi Katalog Elektronik dan Toko Daring

No. SK : 26 TAHUN 2022

## Persyaratan

1. Melalui Tatap Muka/Website/Call center: a. Memiliki alamat e-mail; b. Memiliki tanda pengenal (KTP/SIM/Paspor); c. Memiliki nomor telepon
2. Melalui Surat: a. Surat harus memiliki kop surat bagi instansi/badan hukum; b. Surat harus ditandatangani; dan c. Surat harus memiliki dicap/stempel bagi instansi/badan hukum.
3. Melalui Aplikasi Pesan Singkat: a. Memiliki identitas/tanda pengenal; b. Memiliki nomor telepon

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

# Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi

Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B, Jakarta Selatan, DKI Jakarta - 12940 12940

Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah / Deputi Bidang  
Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi



1. Melalui Tatap Muka: 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 4. Pengguna Layanan menerima saran, pendapat dan rekomendasi
2. Melalui Website: ? Bagi yang belum memiliki akun: Pengguna Layanan dapat melakukan registrasi kepada pengelola website. ? Bagi yang sudah memiliki akun: 1. Pengguna Layanan melakukan login melalui website; 2. Pengguna Layanan menyampaikan permasalahannya melalui website tersebut; 3. Petugas Pelayanan, membaca pertanyaan sesuai kategori kewenangannya masing-masing dan membuat konsep jawaban/menindaklanjuti sesuai dengan permasalahan yang disampaikan.
3. Melalui Call center: 1. Pengguna layanan dapat menyampaikan permasalahannya melalui Call center dengan menghubungi nomor 144 atau 021-29935577; 2. Petugas Call center menerima dan mencatat permasalahan pengguna layanan pada aplikasi Call center; 3. Petugas Call center dapat secara langsung menjawab dan memberikan solusi permasalahan yang masuk; 4. Jika petugas Call center tidak dapat memberikan jawaban, pengguna layanan diarahkan untuk menyampaikan permasalahan secara detail melalui website ataupun dengan kunjungan langsung ke LKPP.
4. Melalui Surat: 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 mendisposikannya 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 8. Subkoordinator menerima bahan referensi serta membuat konsep surat jawaban kemudian menyampaikan kepada Koordinator; 9. Koordinator menerima dan mengoreksi konsep surat jawaban kemudian menyampaikan kepada Direktur; 10. Direktur menerima dan mengoreksi konsep surat jawaban yang sudah ditandatangani dan mengirimkan kepada pihak terkait; 11. Surat yang sudah ditandatangani dikirimkan kepada Pengguna Layanan.
5. Melalui Aplikasi Pesan Singkat: 1. Pengguna Layanan menghubungi nomor pesan singkat Helpdesk Katalog yang terdaftar; 2. Pengguna Layanan mengisi formulir yang disediakan; 3. Penggunaan 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

## Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi

Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B, Jakarta Selatan, DKI Jakarta - 12940 12940

Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah / Deputi Bidang  
Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi



### Waktu Penyelesaian

10 Hari kerja

Melalui Tatap Muka/Call Center:

Waktu Pelaksanaan 30 (tiga puluh) menit.

Melalui Website:

Waktu Pelaksanaan 3 (tiga) Hari Kerja

Melalui Surat:

Waktu Pelaksanaan 10 (sepuluh) Hari kerja setelah surat diterima staf

Melalui Aplikasi Pesan Singkat:

Waktu Pelaksanaan 1 (satu) jam

Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Penjelasan, Pemberian Saran, Rekomendasi dan/atau Pendapat kepada Para Pihak dalam pelaksanaan Katalog Elektronik, Toko Daring, atau E-purchasing

### Pengaduan Layanan

## Deputi Bidang Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi

Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B, Jakarta Selatan, DKI Jakarta - 12940 12940

Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah / Deputi Bidang  
Monitoring-Evaluasi dan Pengembangan Sistem Informasi



Pengaduan, Saran, dan Masukan akan ditindaklanjuti dalam waktu 5 (lima) hari kerja setelah pengaduan diterima yang dapat disampaikan melalui:

1. Call center LKPP di 021 2993 5577 atau 144
2. Aplikasi Pesan Singkat Helpdesk Katalog (khusus Whatsapp) 0857-0629- 9434 (Jam Konsultasi pukul 09.00 -15.00 WIB Setiap hari kerja)
3. Konsultasi Tatap Muka (untuk saat ini masih ditutup selama pandemi) Gedung LKPP Lantai M, Jl. Epicentrum Tengah Lot 11B, Kawasan Rasuna Epicentrum, Jakarta 12940
4. Melalui Surat:  
Direktur Pengembangan Sistem Katalog  
Lembaga Kebijakan Pengadaan  
Barang/Jasa Pemerintah  
Kompleks Rasuna Epicentrum  
Jl. Epicentrum Tengah Lot 11 B Jakarta  
Selatan 12940