



## Biro Pengadaan Barang dan Jasa

Jl. Kolonel H.Soetadji Nomor 01 Tanjung Selor 77212 052222454

[www.kaltaraprov.go.id](http://www.kaltaraprov.go.id)

Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara / Biro Pengadaan Barang dan Jasa

# Pelayanan Pengaduan (LPSE SUPPORT)

No. SK : 188/139/K.Setda/2021

## Persyaratan

1. Mengisi Formulir Pengaduan
2. Membawa Dokumen Bukti Permasalahan

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pengguna Mengisi Formulir Pengaduan
2. Pengguna Menyerahkan Dokumen Bukti Permasalahan
3. Petugas Memeriksa Dokumen dan Meneruskan Kepada Pejabat yang Berkompeten Menangani Permasalahan/Aduan Pengguna
4. Pengguna Mendapatkan Tanggapan, Saran, Maupun Alternatif Solusi Atas Permasalahan yang Diadukan

## Waktu Penyelesaian

0

1. Pengaduan ringan, 1 hari
2. Pengaduan bersifat normatif, 3 hari
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, 5-14 hari
4. Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan - 30 hari

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

## Produk Pelayanan

1. Berupa Tanggapan, Saran, Maupun Alternatif Solusi Atas Permasalahan yang Diadukan Terkait Sistem Pengadaan Secara Elektronik dan Sistem Pendukung



## Biro Pengadaan Barang dan Jasa

Jl. Kolonel H. Soetadji Nomor 01 Tanjung Selor 77212 052222454

[www.kaltaraprov.go.id](http://www.kaltaraprov.go.id)

Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara / Biro Pengadaan Barang dan Jasa

### Pengaduan Layanan

a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :

1. Tatap muka langsung
2. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan
3. Contact Center 08115919998
4. Email Helpdesk.lpsekaltara@gmail.com

b. Alur Penanganan Pengaduan

1. Pengguna layanan menyampaikan aduan secara lisan, telepon, atau tertulis
2. Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan
3. Tim Pengelola Pengaduan merumuskan jawaban sesuai dengan kompetensinya
4. Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan