



## 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 Front Office

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

### Persyaratan

1. Mengisi buku tamu
2. KTP / Identitas pengunjung

### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pengguna mengisi buku tamu
2. Pengguna Menyampaikan Tujuan Kunjungan
3. Petugas Memberikan Tanggapan
4. Pengguna Memberikan Penilaian

### Waktu Penyelesaian

60 Menit

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Saran, pendapat, dan rekomendasi atas permasalahan yang disampaikan

### Pengaduan Layanan



## 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

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](mailto: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

c. Jangka Waktu Pelayanan Pengaduan :

- 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;
- 2) Pengaduan bersifat normative, selambat-lambatnya 5 hari kerja;
- 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja
- 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja