



Biro Pengadaan Barang dan Jasa

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

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

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

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