# PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
# SEKRETARIAT DAERAH

KEPUTUSAN KEPALA BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

NOMOR : 000.8.2.3/ 176 /BPBJ/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

KEPALA BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA,

Menimbang :

a. bahwa kewajiban bagi penyenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan publik yang paripurna berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik;

b. bahwa guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, diperlukan penyempurnaan terhadap Standar Pelayanan di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan tentang Standar Pelayanan Publik di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
7. Peraturan Ombudsman RepublikINdonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 333);
8. Peraturan Ombudsman RepublikINdonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1035);
8. Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 71 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2020 Nomor 71).
9. Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 012 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2023 Nomor 12).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Setiap Bagian dan Sub Bagian di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya wajib mengacu pada Standar Pelayanan Publik sebagaiman dimaksud dalam Diktum KESATU,

KETIGA : Kepala Bagian dan Kepala Sub Bagian di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan melakukan pengawasan atas penerapan Standar Pelayanan Publik di Bagian dan Sub Bagiannya.

KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Banjarbaru
pada tanggal 10 Januari 2025
Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa,

Telah ditandatangani secara elektronik oleh
**Dr. RAHMADDIN MY, A.Ks, M.Si**
NIP. 19740310 199903 1 005

*UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1*
*"Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya yang merupakan alat bukti hukum yang sah".*
*Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik BSrE-BSSN.*

Tembusan:
1. Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Selatan di Banjarbaru (sebagai laporan).
2. Seluruh Pegawai Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.
3. Arsip

Lampiran :
Keputusan Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa
Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan
Nomor : 000/8.2.3/ 176 /BPBJ/2025
Tangal : 10 Januari 2025

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**
**DI BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA**
**SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

## 1. Pelayanan Konsultasi Katalog Elektronik dan Toko Daring

### a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

| No | Komponen | Uraian |
|---|---|---|
| 1. | Persyaratan Umum | Melalui Tatap Muka / *Website* / *Call cemter* :<br>a. Memiliki alamat e-mail aktif;<br>b. Memiliki tanda pengenal (KTP/SIM/Pasport); dan<br>c. Memiliki nomor telpon/WA yang aktif.<br><br>Melalui Surat :<br>a. Surat harus memiliki Kop Surat bagi Instansi/Badan Hukum;<br>b. Surat harus ditandatangani; dan<br>c. Surat harus memiliki/dicap stempel bagi Instansi/Badan Hukum.<br><br>Melalui Aplikasi :<br>a. Memiliki identitas/tanda pengenal;<br>b. Memiliki nomor telpon/WA yang aktif. |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | Sistem mekanisme dan prosedur dilakukan dengan :<br><br>**Melalui Tatap Muka** :<br>1. Pengguna Layanan melakukan registrasi dengan mengisi form konsultasi di Petugas *Helpdesk* melalui aplikasi e-Tamu yang telah disediakan;<br>2. Setelah registrasi, Petugas *Helpdesk* akan mempersilahkan Pengguna Layanan menunggu di ruang tunggu selagi Petugas *Helpdesk* memanggil Petugas Pelayanan yang akan melayani;<br>3. Petugas Pelayanan akan menerima dan melayani konsultasi terhadap permasalahan yang dihadapi Pengguna Layanan;<br>4. Petugas Pelayanan akan memberikan saran, pendapat dan rekomendasi terhadap permasalahan yang disampaikan Pengguna Layanan; dan<br>5. Pengguna Layanan menerima saran, pendapat dan rekomendasi dari Petugas Pelayanan dan akan memberikan *feedback* atas pelayanan yang diberikan.<br><br>**Melalui *Website*** :<br>➢ Bagi yang belum memiliki akun Pengguna Layanan dapat melakukan registrasi kepada pengelola *website*.<br>➢ Bagi yang sudah memiliki akun :<br>1. Pengguna Layanan melakukan *login* melalui *website*;<br>2. Pengguna Layanan menyampaikan permasalahannya melalui *website* tersebut;<br>3. Petugas Pelayanan akan membaca dan menelaah permasalahan dari Pengguna Layanan sesuai kategori kewenangan masing-masing dan membuat konsep jawaban.menindaklanjuti sesuai dengan permasalahan yang disampaikan. |

| | | |
|---|---|---|
| | | **Melalui *Call center*** :<br>1. Pengguna Layanan dapat menyampaikan permasalahannya melalui *Call cente*r dengan menghubungi nomor :0811 500 550 (WA OFFICIAL);<br>2. Petugas *Call center* menerima dan mencatat permasalahan Pengguna Layanan pada aplikasi *Call center*;<br>3. Petugas *Call center* dapat secara langsung menjawab dan memberikan solusi permasalahan yang masuk;<br>4. Jika Petugas *Call center* tidak dapat memberikan jawaban, Pengguna Layanan diarahkan untuk menyampaikan permasalahan secara detail melalui website ataupun dengan kunjungan langsung ke Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik.<br><br>**Melalui Surat** :<br>1. Pengguna Layanan dapat menyampaikan surat resmi kepada Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa atau Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronnik;<br>2. Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa mendisposisikan surat permohonan kepada Kepala Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronnik;<br>3. Kepala Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronnik menelaah surat permohonan yang berisi informasi tentang tujuan, jenis bantuan, sifat, permasalahan serta lampiran surat, kemudian memberikan arahan dan mendisposisikannya kepada Kepala Sub Bagian;<br>4. Kepala Sub Bagian menerima disposisi dan mempelajari arahan Kepala Bagian, serta membuat telaahan kemudian mendisposisikan kepada Staf untuk mengumpulkan bahan referensi;<br>5. Staf menerima disposisi dari Kepala Sub Bagian serta mengumpulkan bahan referensi untuk konsep jawaban dan menyampaikan kepada Kepala Sub Bagian;<br>6. Kepala Sub Bagian menerima bahan referensi serta membuat konsep surat jawaban kemudian menyampaikan kepada Kepala Bagian;<br>7. Kepala Bagian menerima dan mengkoreksi konsep surat jawaban kemudian menyampaikan kepada Kepala Biro;<br>8. Kepala Biro menerima dan mengkoreksi konsep surat jawaban, memberikan tandatangan apabila jawaban sudah sesuai dan mengirimkan kepada pihak terkait melalui Sub Bagian Tata Usaha;<br>9. Surat yang sudah ditandatangani dikirimkan kepada Pengguna Layanan.<br><br>**Melalui Aplikasi Pesan Singkat/Email** :<br>1. Pengguna Layanan menghubungi nomor pesan singkat *Helpdesk* Katalog yang terdaftar;<br>2. Melalui email helpdesk@lpse.kalselprov.go.id ;<br>3. Pengguna Layanan mengisi formulir yang isediakan;<br>4. Penggunan Layanan menyampaikan permasalahannya;<br>5. Petugas Pelayanan, membaca pertanyaan sesuai kategori kewenangannya masing-masing dan membuat konsep jawaban sesuai dengan permasalahan yang disampaikan kemudian mengirimkan jawaban kepada Pengguna Layanan. |
| 3. | Jangka Waktu | **Melalui Tatap Muka / *Call center*** :<br>Waktu pelaksanaan : 30 s.d 60 menit (tergantung permasalahan yang dihadapi Pengguna Layanan.<br><br>**Melalui *Website*** :<br>Waktu Pelaksanaan : 3 (tiga) hari kerja<br><br>**Melalui Surat** :<br>Waktu Pelaksanaan : 5 (lima) hari kerja setelah surat diterima Staf<br><br>**Melalui Aplikasi Pesan Singkat** :<br>Waktu Pelaksanaan : 60 s.d 120 menit |

| | | |
|---|---|---|
| | | Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya. |
| 4. | Biaya Tarif | Tidak dipungut biaya (gratis) |
| 5. | Produk Pelayanan | Penjelasan, Pemberian Saran, Rekomendasi dan/atau Pendapat kepada Para Pihak dalam pelaksanaan Katalog Elektronik, Toko Daring, atau E-purchasing. |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Pengaduan, Saran, dan Masukan akan ditindaklanjuti dalam waktu 5 (lima) hari kerja setelah pengaduan diterima yang dapat disampaikan melalui:<br>1. *Call center* nomor 0811 500 550 (WA OFFICIAL);<br>2. Aplikasi Pesan Singkat *Helpdesk* Katalog (khusus Whatsapp) 0811 500 550 (Jam Konsultasi pukul 09.00 -15.00 WITA Setiap hari kerja);<br>3. Melalui emal helpdesk@lpse.kalselprov.go.id ;<br>4. Konsultasi Tatap Muka ke Kantor LPSE Jl. A. Yani Km.5 Komp. Dharma Praja No. 22 Banjarmasin;<br>5. Melalui Surat :<br>➢ Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Jl. Dharma Praja Nomor 1 Kawasan Perkantoran Provinsi Kalimantan Selatan di Banjarbaru; atau<br>➢ Kepala Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik<br>Kantor LPSE Jl. A. Yani Km.5 Komp. Dharma Praja No. 22 Kota Banjarmasin. |

**b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

| No | Komponen | Uraian |
|---|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;<br>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;<br>4. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018;<br>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>6. Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 012 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2023 Nomor 12). |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | a. Ruang Konsultasi;<br>b. Internet;<br>c. Telepon;<br>d. PC/laptop;<br>e. ATK;<br>f. Meja dan Kursi. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | a. Memiliki Integritas;<br>b. Memahami Etika Pengadaan;<br>c. Memahami Peraturan Perundang undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;<br>d. Memahami Peraturan Lembaga tentang Toko Daring dan Katalog Elektronik beserta turunannya dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah; |

| | | |
|---|---|---|
| | | e. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan efektif;<br>f. Mampu mengoperasikan fasilitas pada e-Tamu;<br>g. Mampu mengoperasikan MS Office, Web Browser, dan aplikasi yang berkaitan dengan Katalog Elektronik. |
| 4. | Pengawasan Internal | a. Kepala Sub Bagian Pengelolaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik;<br>b. Kepala Sub Bagian Informasi Pengadaan Barang dan Jasa;<br>c. Kepala Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | a. 2 (dua) orang layanan tatap muka;<br>b. 2 (dua) orang layanan online. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | a. Kode Etik Pelayanan Publik;<br>b. Maklumat Pelayanan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | a. Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 71 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2020 Nomor 71);<br>b. Keputusan Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa Nomor 000.8.2.3/ 176 /BPBJ/2025 tentang Standar Pelayanan Publik di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | a. Evaluasi terhadap Petugas Pelayanan secara berkala;<br>b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Biro Pengadaan Barang dan Jasa;<br>c. Penilaian prestasi kerja pegawai. |

Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa,

Telah ditandatangani secara elektronik oleh

**Dr. RAHMADDIN MY, A.Ks, M.Si**

NIP. 19740310 199903 1 005

*UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1*
*"Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya yang merupakan alat bukti hukum yang sah".*
*Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik BSrE-BSSN.*

**2. Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui LPSE *Suppor*t, Konsultasi Tatap Muka dan *Call center***

**a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)**

| No | Komponen | Uraian |
|---|---|---|
| 1. | Persyaratan Umum | Persyaratan Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui LPSE Support:Data Dukung sesuai dengan permasalahan (contoh; Scan/copy ijin usaha bagi penyedia, *screenshot* permasalahan dll) melalui aplikasi LPSE *Suppor*t.<br><br>Persyaratan Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui Konsultasi Tatap Muka :<br>1. Form Permohonan Permasalahan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) yang dapat diperoleh di *Helpdesk*;<br>2. Data Dukung sesuai dengan permasalahan (contoh; *Scan/copy* ijin usaha bagi penyedia, *screenshot* permasalahan, kode error, dll).Memiliki alamat e-mail aktif;<br><br>Persyaratan Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui Konsultasi *Call center* dapat disampaikan melalui nomor 0811 500 550 (WA OFFICIAL) dan email helpdesk@lpse.kalselprov.go.id dengan memberikan informasi sebagai berikut :<br>1. Identitas (nama penelepon, nama badan usaha untuk penyedia, asal instansi bagi pelapor dari perangkat daerah dan informasi yang lengkap tentang pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi;<br>2. Nomor tiket apabila penelepon sebelumnya sudah melaporkan permasalahan melalui aplikasi LPSE Support |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | Prosedur Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui LPSE *Support*, antara lain :<br>1. Pengguna SPSE melakukan *login* pada aplikasi LPSE;<br>2. Pengguna SPSE memilih aplikasi *e-procurement* lainnya dan masuk ke menu LPSE *Support*;<br>3. Pengguna SPSE membuat tiket baru dan menuliskan informasi dan deskripsi permasalahan dengan jelas dan lengkap;<br>4. Admin PPE/Helpdesk/Verifikator/Admin *Agency* LPSE menerima, menganalisa dan menyelesaikan permasalahan;<br>5. Apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh Admin PPE/*Helpdesk*/Verifikator/Admin *Agency* LPSE, maka permasalahan akan diteruskan kepada *Helpdesk* Eproc LKPP;<br>6. *Helpdesk* Eproc LKPP menerima, menganalisa dan menyelesaikan permasalahan;<br>7. Apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh *Helpdesk* Eproc LKPP, maka permasalahan akan diteruskan kepada *Helpdesk* Teknis LKPP;<br>8. *Helpdesk* Teknis LKPP menerima, menganalisa dan menyelesaikan permasalahan;<br>9. Apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh *Helpdesk* Teknis LKPP, maka permasalahan akan diteruskan kepada Tim Teknis Direktorat Pengembangan SPSE LKPP;<br>10. Tim Teknis Direktorat Pengembangan SPSE LKPP menerima, menganalisa dan menyelesaikan permasalahan;<br>11. Apabila dibutuhkan data pendukung dari permasalahan yang ada, baik dari pihak LPSE maupun Direktorat Pengembangan SPSE berhak meminta kelengkapan data menggunakan fitur feedback pada aplikasi LPSE Support;<br>12. Apabila permasalahan telah diselesaikan, tiket permasalahan akan dikembalikan pada pengguna SPSE |

| | | |
|---|---|---|
| | | untuk melakukan konfirmasi tutup tiket.<br><br>Prosedur Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui KonsultasiTatap Muka, antara lain :<br>1. Pelapor datang langsung ke layanan *Helpdesk* Kantor LPSE di Banjarmasin;<br>2. Pelapor mengisi aplikasi e-Tamu di bagian *Helpdesk* dan melengkapi form yang sudah disediakan;<br>3. Petugas *Helpdesk* mengarahkan Pelapor ke Ruang Konsultasi;<br>4. Petugas Konsultasi membuat Tiket Konsultasi pada aplikasi LPSE *Support* dan melengkapi isian sesuai dengan pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi oleh pelapor;<br>5. Pelapor dan Petugas Konsultasi melakukan tanya jawab terkait pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi;<br>6. Apabila permasalahan yang dihadapi memerlukan penanganan teknis maka Petugas Konsultasi dapat melakukan eskalasi pada Tiket Konsultasi yang sudah dibuat untuk ditindaklanjuti oleh *Helpdesk* Teknis/Tim Teknis LKPP dan menginformasikan nomor tiket kepada Pelapor; dan<br>7. Selanjutnya Pelapor dapat memantau tindak lanjut penyelesaian permasalahan melalui aplikasi LPSE *Support* dan *Call center*.<br><br>Prosedur Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui *Call center*, antara lain:<br>1. Pelapor menghubungi *Call center* di nomor 0811 500 550 (WA OFFICIAL) dan menyampaikan pertanyaan atau permasalahan kepada petugas *Call center*. Pelapor juga dapat menanyakan tindak lanjut penyelesaian permasalahan jika pelapor sebelumnya sudah membuat tiket melalui aplikasi LPSE *Support*;<br>2. Petugas C*all cente*r menerima dan mencatat pertanyaan atau permasalahan pelapor pada aplikasi C*all center*;<br>3. Petugas *Call center* dapat secara langsung menjawab dan memberikan solusi permasalahan yang masuk;<br>4. Apabila petugas *Call center* tidak dapat memberikan jawaban, pelapor diarahkan untuk menyampaikan permasalahan secara detail melalui aplikasi LPSE *Support*;<br>5. Apabila permasalahan sudah disampaikan melalui aplikasi LPSE *Support* dan posisi permasalahan berada di LKPP, petugas *Call center* melakukan konfirmasi terhadap petugas *Helpdesk* LKPP atau Tim Teknis LKPP yang bertanggung jawab terhadap tiket permasalahan tersebut. |
| 3. | Jangka Waktu | Jangka waktu penyelesaian Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui LPSE *Support* :<br>Waktu tanggap pelayanan 3 (tiga) hari kerja sedangkan waktu penyelesaian layanan disesuaikan dengan ketersediaan kelengkapan dokumen pendukung dan tergantung kondisi permasalahan yang disampaikan.<br><br>Jangka waktu penyelesaian Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui Konsultasi Tatap Muka :<br>Antara 60 - 120 menit atau disesuaikan dengan ketersediaan kelengkapan dokumen pendukung dan tergantung kondisi permasalahan yang disampaikan. Apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan saat konsultasi maka pelapor dapat memantau tindak lanjut penyelesaian permasalahan melalui aplikasi LPSE *Support* atau *Call center.*<br><br>Jangka waktu penyelesaian Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui *Call center* :<br>Antara 10 - 15 menit tergantung kepada pertanyaan atau permasalahan yang disampaikan oleh Pelapor. Untuk pelaporan terkait permasalahan teknis, petugas C*all center* hanya dapat memberikan saran dan melakukan konfirmasi terhadap tiket permasalahan di LPSE *Support*, sehingga jangka |

| | | |
|---|---|---|
| | | waktu penyelesaian mengikuti penanganan di aplikasi LPSE *Support*.<br><br>Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya. |
| 4. | Biaya Tarif | Tidak dipungut biaya (gratis) |
| 5. | Produk Pelayanan | Hasil Penyelesaian Permasalahan terkait Sistem Pengadaan Secara Elektronik dan Sistem Pendukungnya. |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | a. Pengaduan/keberatan/saran/masukan dapat disampaikan melalui aplikasi https://www.lapor.go.id dan *Helpdesk* pada email helpdesk@lpse.kalselprov.go.id dan melalui surat yang ditujukan kepada :<br>➢ Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Jl. Dharma Praja Nomor 1 Kawasan Perkantoran Provinsi Kalimantan Selatan di Banjarbaru; atau<br>➢ Kepala Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik<br>Kantor LPSE Jl. A. Yani Km.5 Komp. Dharma Praja No. 22 Kota Banjarmasin.<br>b. Untuk penyampaian pengaduan harus disertai bukti-bukti yang terkait langsung dengan materi pengaduan. |

**b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

| No | Komponen | Uraian |
|---|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;<br>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>3. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018;<br>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>5. Peraturan Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 1 Tahun 2015 Tentang E Tendering;<br>6. Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 012 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2023 Nomor 12) |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | Akses internet, telepon, PC/laptop, ATK, Aplikasi SPSE, Aplikasi LPSE *Support*, Aplikasi *Call center.* |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | a. Memiliki Integritas;<br>b. Memahami Etika Pengadaan;<br>c. Memahami Peraturan Perundang undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;<br>d. Memahami Peraturan Perundang undangan di Bidang Informasi dan Transaksi Elektronik;<br>e. Memahami alur Sistem Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik;<br>f. Mampu mengoperasikan komputer dan internet. |

| | | |
|---|---|---|
| 4. | Pengawasan Internal | a. Kepala Sub Bagian Pengelolaan Sistem Pengadaan Secara Elektronik;<br>b. Kepala Sub Bagian Pengembangan Sistem Informasi Pengadaan Barang dan Jasa;;<br>c. Kepala Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Pelaksana Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE dan LPSE *Suport* :<br>a. Pegawai pada bagian yang membidangi Layanan Dukungan Pengguna SPSE sebagai *Helpdesk* Eproc dan *Helpdesk* Teknis 4 (empat) orang;<br>b. Pegawai pada bagian yang membidangi Pengembangan Aplikasi SPSE sebagai Tim Teknis (IT Development) sebanyak 4 (empat) orang;<br>c. Pegawai pada bagian yang membidangi Informasi dan Komunikasi SPSE sebagai Tim Teknis (IT Operations) sebanyak 4 (empat) orang;<br>d. 2 (dua) orang layanan online.<br><br>Pelaksana Pelayanan Dukungan Pengguna SPSE melalui Konsultasi Tatap Muka juga melaksanakan tugas sebagai *Helpdesk* sebanyak 4 (empat) orang. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | a. Kode Etik Pelayanan Publik;<br>b. Maklumat Pelayanan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | a. Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;<br>b. Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 71 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2020 Nomor 71);<br>c. Keputusan Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa Nomor 000.8.2.3/ 176 /BPBJ/2025 tentang Standar Pelayanan Publik di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | a. Evaluasi terhadap Petugas Pelayanan secara berkala;<br>b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Biro Pengadaan Barang dan Jasa;<br>c. Penilaian prestasi kerja pegawai. |

Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa,

Telah ditandatangani secara elektronik oleh

**Dr. RAHMADDIN MY, A.Ks, M.Si**

NIP. 19740310 199903 1 005

*UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1*
*"Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya yang merupakan alat bukti hukum yang sah".*
*Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik BSrE-BSSN.*

**3. Pelayanan Konsultasi Perencanaan dan Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa**

**a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)**

| No | Komponen | Uraian |
|---|---|---|
| 1. | Persyaratan Umum | **Melalui Surat** :<br>1. Menyampaikan permasalahan melalui surat resmi yang telah ditandatangni;<br>2. Bagi instansi/badan hukum surat harus menggunakan Kop Surat dan di stempel serta di tandatangani oleh pejabat yang berwenang;<br><br>**Melalui Tatap Muka** :<br>1. Memiliki tanda pengenal/identitas (KTP/SIM/Kartu Pegawai/Pasport);<br>2. Memiliki nomor telpon/WA yang aktif; dan<br>3. Mengisi aplikasi e-Tamu yang tersedia di meja pelayanan/*Helpdesk*.<br><br>**Melalui surat elektronik/email** :<br>Menyampaikan permasalahan melalui alamat email : tu.biropbj.kalsel@gmail.com . |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | **Melalui Surat** :<br>Pengguna layanan menyampaikan surat resmi kepada Kepala Biro Pengadaan Barang/Jasa dan/atau Kepala Bagian Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang dan Jasa. Surat dapat dikirim secara fisik ke Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Jl. Dharma Praja Nomor 1 Kawasan Perkantoran Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan di Banjarbaru atau melalui email tu.biropbj.kalsel@gmail.com .<br><br>**Melalui Tatap Muka** :<br>1. Pengguna Layanan datang Biro Pengadaan Barang dan Jasa ke *Helpdesk*/Bagian Pelayanan Konsultasi pada Sub Bagian Pendampingan, Konsultasi dan/atau Bimbingan Teknis Pengadaan Barang dan Jasa untuk menyampaikan konsultasi/pertanyaan terkait Perencanaan dan Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa;<br>2. Mengisi formulir konsultasi melalui aplikasi e-Tamu yang ada di meja Petugas Pelayanan/*Helpdesk*;<br>3. Petugas Pelayanan menerima permohonan konsultasi dan mempersilahkan Pengguna Layanan untuk menunggu di Ruang Konsultasi;<br>4. Petugas Pelayanan menyampaikan permohonan konsultasi ke pejabat/pegawai yang diberi kewenangan sesuai dengan jenis pelayanan;<br>5. Pejabat/pegawai yang diberi kewenangan menerima dan menelaah permohonan konsultasi kemudian menemui pihak terkait/Pengguna Layanan;<br>6. Pejabat/pegawai yang ditugaskan melayani konsultasi (pemberian saran, pendapat dan rekomendasi) terhadap permasalahan yang disampaikan.<br>7. Pengguna Layanan menerima saran, pendapat dan rekomendasi dari pejabat/pegawai yang memberikan pelayanan dan akan memberikan *feedback* atas pelayanan yang diberikan.<br><br>**Melalui surat elektronik/email** ::<br>1. Menyampaikan permasalahan melalui alamat : tu.biropbj.kalsel@gmail.com .<br>2. Pengelola akun akan menerima dan menyampaaikan/meneruskan email yang diterima kepada Kepala Bagian Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang dan Jasa;<br>3. Kepala Bagian menerima dan menelaah surat permohonan |

| | | |
|---|---|---|
| | | yang berisi informasi tentang tujuan, jenis konsultasi, sifat, permasalahan serta lampiran surat, kemudian memberikan arahan dan mendisposisikannya kepada Kepala Sub Bagian/pejabat/pegawai yang berwenang sesuai dengan jenis pelayanan;<br>4. Kepala Sub Bagian/pejabat/pegawai menerima disposisi dari Kepala Bagian serta mengumpulkan bahan referensi untuk konsep jawaban, membuat konsep jawaban dan menyampaikan kepada Kepala Bagian;<br>5. Kepala Bagian menerima dan mengkoreksi konsep jawaban kemudian menyampaikan kepada pengelola akun;<br>6. Pengelola akun mengirimkan jawaban kepada Pengguna Layanan melalui email. |
| 3. | Jangka Waktu | **Melalui Surat** :<br>Maksimal 10 (sepuluh) hari kerja setelah surat diterima oelh Kepala Biro.<br>**Melalui Tatap Muka** :<br>Antara 60 - 120 menit atau disesuaikan dengan permasalahan yang dikonsultasikan.<br>**Melalui Surat Elektronik/email** :<br>Maksimal 10 (sepuluh) hari kerja setelah diterima Kepala Bagian.<br>Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya. |
| 4. | Biaya Tarif | Tidak dipungut biaya (gratis) |
| 5. | Produk Pelayanan | Saran, pendapat dan rekomendasi atas permasalahan yang disampaikan. |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | a. Pengaduan/keberatan/saran/masukan dapat disampaikan melalui aplikasi e-Tamu dan pengelola akun pada tautan https://www.lapor.go.id atau email tu.biropbj.kalsel@gmail.com dan melalui surat yang ditujukan kepada :<br>➢ Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Jl. Dharma Praja Nomor 1 Kawasan Perkantoran Provinsi Kalimantan Selatan di Banjarbaru; atau<br>➢ Kepala Bagian Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang dan Jasa<br>Jl. Dharma Praja Nomor 1 Kawasan Perkantoran Provinsi Kalimantan Selatan di Banjarbaru.<br>b. Pengaduan, saran dan masukan akan ditindaklanjuti dalam jangka waktu paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan, saran atau masukan. |

**b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

| No | Komponen | Uraian |
|---|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;<br>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>3. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018;<br>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>5. Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 012 Tahun |

| | | |
|---|---|---|
| | | 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2023 Nomor 12) |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | a. Ruang Konsultasi;<br>b. Internet;<br>c. Telepon;<br>d. PC/laptop;<br>e. ATK;<br>f. Meja dan Kursi. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | a. Memiliki Integritas;<br>b. Memahami Etika Pengadaan;<br>c. Memahami Peraturan Perundang undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;<br>d. Memiliki pemahaman mengenai kebijakan Rencana Umum Pengadaan<br>e. Memahami alur Sistem/Proses Pengadaan Barang/Jasa;<br>f. Mampu mengoperasikan MS Office, Web Browser, dan aplikasi yang berkaitan dengan Rencana Umum Pengadaan dan Pelaksanaan Proses Pengadaan. |
| 4. | Pengawasan Internal | a. Kepala Sub Bagian Pendampingan, Konsultasi dan/atau Bimbingan Teknis Pengadaan Barang dan Jasa;<br>b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha;;<br>c. Kepala Bagian Pendampingan dan Advokasi Pengadaan Barang dan Jasa. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Pelaksana Pelayanan pada Bagian Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang dan Jasa sebanyak 6 (enam) orang. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | a. Kode Etik Pelayanan Publik;<br>b. Maklumat Pelayanan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | a. Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;<br>b. Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 71 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2020 Nomor 71);<br>c. Keputusan Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa Nomor 000.8.2.3/ 176 /BPBJ/2025 tentang Standar Pelayanan Publik di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan;<br>d. Apabila dokumen hasil konsultasi tatap muka bersifat rahasia, maka Biro Pengadaan Barang dan Jasa tidak akan mengungkapkan informasi dan/atau dokumen rahasia tersebut kepada siapapun dalam bentuk apapun tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Perangkat Daerah/berwenang kecuali apabila merupakan informasi publik dan/atau disyaratkan dalam Peraturan Perundang-undangan. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | a. Evaluasi terhadap Petugas Pelayanan secara berkala;<br>b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Biro Pengadaan Barang dan Jasa;<br>c. Penilaian prestasi kerja pegawai. |

Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa,

Telah ditandatangani secara elektronik oleh

**Dr. RAHMADDIN MY, A.Ks, M.Si**

NIP. 19740310 199903 1 005

UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya yang merupakan alat bukti hukum yang sah".
Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik BSrE-BSSN.

**4. Pelayanan Advokasi dan Permasalahan Kontrak**

**a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)**

| No | Komponen | Uraian |
|---|---|---|
| 1. | Persyaratan Umum | **Melalui Surat** :<br>1. Menyampaikan permasalahan melalui surat resmi yang telah ditandatangni;<br>2. Bagi instansi/badan hukum surat harus menggunakan Kop Surat dan di stempel serta di tandatangani oleh pejabat yang berwenang;<br><br>**Melalui Tatap Muka** :<br>1. Memiliki tanda pengenal/identitas (KTP/SIM/Kartu Pegawai/Pasport);<br>2. Memiliki nomor telpon/WA yang aktif; dan<br>3. Mengisi aplikasi e-Tamu yang tersedia di meja pelayanan/*Helpdesk*.<br><br>**Melalui surat elektronik/email** :<br>Menyampaikan permasalahan melalui alamat email : tu.biropbj.kalsel@gmail.com . |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | **Melalui Surat** :<br>Pengguna layanan menyampaikan surat resmi kepada Kepala Biro Pengadaan Barang/Jasa dan/atau Kepala Bagian Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang dan Jasa. Surat dapat dikirim secara fisik ke Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Jl. Dharma Praja Nomor 1 Kawasan Perkantoran Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan di Banjarbaru atau melalui email tu.biropbj.kalsel@gmail.com .<br><br>**Melalui Tatap Muka** :<br>1. Pengguna Layanan datang Biro Pengadaan Barang dan Jasa ke *Helpdesk*/Bagian Pelayanan Konsultasi pada Sub Bagian Pendampingan, Konsultasi dan/atau Bimbingan Teknis Pengadaan Barang dan Jasa untuk menyampaikan konsultasi/pertanyaan terkait Proses Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa;<br>2. Mengisi formulir konsultasi melalui aplikasi e-Tamu yang ada di meja Petugas Pelayanan/*Helpdesk*;<br>3. Petugas Pelayanan menerima permohonan konsultasi dan mempersilahkan Pengguna Layanan untuk menunggu di Ruang Konsultasi;<br>4. Petugas Pelayanan menyampaikan permohonan konsultasi ke pejabat/pegawai yang diberi kewenangan sesuai dengan jenis pelayanan;<br>5. Pejabat/pegawai yang diberi kewenangan menerima dan menelaah permohonan konsultasi kemudian menemui pihak terkait/Pengguna Layanan;<br>6. Pejabat/pegawai yang ditugaskan melayani konsultasi (pemberian saran, pendapat dan rekomendasi) terhadap permasalahan yang disampaikan.<br>7. Pengguna Layanan menerima saran, pendapat dan rekomendasi dari pejabat/pegawai yang memberikan pelayanan dan akan memberikan *feedback* atas pelayanan yang diberikan.<br><br>**Melalui surat elektronik/email** ::<br>1. Menyampaikan permasalahan melalui alamat : tu.biropbj.kalsel@gmail.com .<br>2. Pengelola akun akan menerima dan menyampaaikan/meneruskan email yang diterima kepada Kepala Bagian Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang dan Jasa;<br>3. Kepala Bagian menerima dan menelaah surat permohonan |

| | | |
|---|---|---|
| | | yang berisi informasi tentang tujuan, jenis konsultasi, sifat, permasalahan serta lampiran surat, kemudian memberikan arahan dan mendisposisikannya kepada Kepala Sub Bagian/pejabat/pegawai yang berwenang sesuai dengan jenis pelayanan;<br>4. Kepala Sub Bagian/pejabat/pegawai menerima disposisi dari Kepala Bagian serta mengumpulkan bahan referensi untuk konsep jawaban, membuat konsep jawaban dan menyampaikan kepada Kepala Bagian;<br>5. Kepala Bagian menerima dan mengkoreksi konsep jawaban kemudian menyampaikan kepada pengelola akun;<br>6. Pengelola akun mengirimkan jawaban kepada Pengguna Layanan melalui email. |
| 3. | Jangka Waktu | **Melalui Surat** :<br>Maksimal 10 (sepuluh) hari kerja setelah surat diterima oelh Kepala Biro.<br>**Melalui Tatap Muka** :<br>Antara 60 - 120 menit atau disesuaikan dengan permasalahan yang dikonsultasikan.<br>**Melalui Surat Elektronik/email** :<br>Maksimal 10 (sepuluh) hari kerja setelah diterima Kepala Bagian.<br>Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya. |
| 4. | Biaya Tarif | Tidak dipungut biaya (gratis) |
| 5. | Produk Pelayanan | Saran, pendapat dan rekomendasi dan/atau tindakan koreksi atas permasalahan yang disampaikan. |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | a. Pengaduan/keberatan/saran/masukan dapat disampaikan melalui aplikasi e-Tamu dan pengelola akun pada tautan https://www.lapor.go.id atau email tu.biropbj.kalsel@gmail.com dan melalui surat yang ditujukan kepada :<br>➢ Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Jl. Dharma Praja Nomor 1 Kawasan Perkantoran Provinsi Kalimantan Selatan di Banjarbaru; atau<br>➢ Kepala Bagian Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang dan Jasa<br>Jl. Dharma Praja Nomor 1 Kawasan Perkantoran Provinsi Kalimantan Selatan di Banjarbaru.<br>b. Pengaduan, saran dan masukan akan ditindaklanjuti dalam jangka waktu paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan, saran atau masukan. |

**b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

| No | Komponen | Uraian |
|---|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;<br>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>3. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018;<br>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>5. Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 012 Tahun |

| | | |
|---|---|---|
| | | 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2023 Nomor 12) |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | a. Ruang Konsultasi;<br>b. Internet;<br>c. Telepon;<br>d. PC/laptop;<br>e. ATK;<br>f. Meja dan Kursi. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | a. Memiliki Integritas;<br>b. Memiliki sertifikat pengadaan barang/jasa pemerintah;<br>c. Memiliki kompetensi dalam bidang pengadaan barang/jasa pemerintah;<br>d. Memahami Etika Pengadaan;<br>e. Memahami Peraturan Perundang undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;<br>f. Memahami alur Sistem/Proses Pengadaan Barang/Jasa;<br>g. Mampu mengoperasikan MS Office, Web Browser, dan aplikasi yang berkaitan dengan Pelaksanaan Proses Pengadaan. |
| 4. | Pengawasan Internal | a. Kepala Sub Bagian Pendampingan, Konsultasi dan/atau Bimbingan Teknis Pengadaan Barang dan Jasa;;<br>b. Kepala Bagian Pendampingan dan Advokasi Pengadaan Barang dan Jasa. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Pelaksana Pelayanan pada Bagian Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang dan Jasa sebanyak 6 (enam) orang. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | a. Kode Etik Pelayanan Publik;<br>b. Maklumat Pelayanan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | a. Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;<br>b. Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 71 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2020 Nomor 71);<br>c. Keputusan Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa Nomor 000.8.2.3/ 176 /BPBJ/2025 tentang Standar Pelayanan Publik di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan;<br>d. Apabila dokumen hasil konsultasi tatap muka bersifat rahasia, maka Biro Pengadaan Barang dan Jasa tidak akan mengungkapkan informasi dan/atau dokumen rahasia tersebut kepada siapapun dalam bentuk apapun tanpa persetujuan tertulis terlebih dahulu dari Perangkat Daerah/berwenang kecuali apabila merupakan informasi publik dan/atau disyaratkan dalam Peraturan Perundang-undangan. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | a. Evaluasi terhadap Petugas Pelayanan secara berkala;<br>b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Biro Pengadaan Barang dan Jasa;<br>c. Penilaian prestasi kerja pegawai. |

Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa,

Telah ditandatangani secara elektronik oleh

**Dr. RAHMADDIN MY, A.Ks, M.Si**

NIP. 19740310 199903 1 005

*UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1*
*"Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya yang merupakan alat bukti hukum yang sah".*
*Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik BSrE-BSSN.*

**5. Pelayanan Fasilitasi Audensi dan Kunjungan Kerja ke BiroPengadaan Barang dan Jasa**

**a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)**

| No | Komponen | Uraian |
|---|---|---|
| 1. | Persyaratan Umum | ➢ Mengirimkan permohonan Audiensi dan/atau Kunjungan Kerja ke Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa minimal 3 (tuga) hari sebelum kunjungan. |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur | Prosedur Pelayanan Fasilitasi Audensi dan/atau Kunjungan Kerja ke Biro Pengadaan Barang dan Jasa antara lain :<br>1. Pemohon Layanan menyampaikan surat resmi kepada Kepala Biro Pengadaan Barang/Jasa dan/atau Pejabat Struktural Biro Pengadaan Barang dan Jasa. Surat dapat dikirim secara fisik ke Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Jl. Dharma Praja Nomor 1 Kawasan Perkantoran Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan di Banjarbaru atau melalui email tu.biropbj.kalsel@gmail.com .<br>2. Kepala Biro Pengadaan Barang/Jasa dan/atau Pejabat Struktural Biro Pengadaan Barang dan Jasa akan meneruskan/mendisposisi permohonan kepada Kepala Sub Bagian Tata Usaha;<br>3. Kepala Sub Bagian Tata Usaha akan menelaah permohonan dan akan mengagendakan di jadwal kegiatan Biro Pengadaan Barang dan Jasa;<br>4. Kepala Sub Bagian Tata Usaha berkoordinasi dengan Pemohon Layanan terkait kepastian waktu pelaksanaan dan jumlah personel yang akan datang serta fasilitas yang diperlukan;<br>5. Jika persiapan dan koordinasi telah dilaksanakan Petugas Pelayanan akan menyiapkan fasilitas yang diperlukan untuk Audensi dan/atau Kunjungan Kerja di Biro Pengadaan Barang dan Jasa. |
| 3. | Jangka Waktu | Jangka waktu pelaksanaan 4 (empat) hari kerja, dengan rincian :<br>➢ 1 (satu) hari kerja : surat diproses dalam sistem persuratan;<br>➢ 2 (dua) hari kerja : telaahan dan koordinasi dengan Pemohon Layanan;<br>➢ 1 (satu) hari kerja : pelaksanaan Audensi dan/atau Kunjungan Kerja.<br><br>Apabila kami tidak menyelesaikan sesuai jangka waktu penyelesaian, kami akan memberikan kompensasi berupa pemberian prioritas untuk pelayanan berikutnya. |
| 4. | Biaya Tarif | Tidak dipungut biaya (gratis) |
| 5. | Produk Pelayanan | Fasilitasi Audensi dan/atau Kunjungan Kerja |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | a. Respon terhadap pengaduan akan diproses selama 3 (tiga) hari kerja. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :<br>➢ Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Jl. Dharma Praja Nomor 1 Kawasan Perkantoran Provinsi Kalimantan Selatan di Banjarbaru;<br>➢ Melalui tautan : https://www.lapor.go.id ; atau<br>➢ Email : tu.biropbj.kalsel@gmail.com.<br>b. Pengaduan, saran dan masukan akan ditindaklanjuti dalam jangka waktu paling lambat 5 (lima) hari kerja sejak diterimanya pengaduan, saran atau masukan. |

**b. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

| No | Komponen | Uraian |
|---|---|---|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;<br>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik;<br>4. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018;<br>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>6. Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 012 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2023 Nomor 12) |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas | a. Peraturan Perundang-undangan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;<br>b. Ruang Rapat dan/atau Ruangan di Biro Pengadaan Barang dan Jasa;<br>c. Internet;<br>d. PC/laptop;<br>e. ATK;<br>f. Meja dan Kursi;<br>g. Konsumsi. |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | a. Memiliki Integritas;<br>b. Memahami Peraturan Perundang undangan di bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;<br>c. Memahami alur Sistem/Proses Pengadaan Barang/Jasa;<br>d. Mampu mengoperasikan MS Office, Web Browser, dan aplikasi terkait pengadaan barang/jasa pemerintah. |
| 4. | Pengawasan Internal | a. Kepala Sub Bagian Pembinaan Kelembagaan dan Sumber Daya Manusia Pengadaan Barang dan Jasa;<br>b. Kepala Sub Bagian Pendampingan, Konsultasi dan/atau Bimbingan Teknis Pengadaan Barang dan Jasa;;<br>c. Kepala Sub Bagian Tata Usaha<br>d. Kepala Bagian Pendampingan dan Advokasi Pengadaan Barang dan Jasa. |
| 5. | Jumlah Pelaksana | Pelaksana Pelayanan pada Bagian Pembinaan dan Advokasi Pengadaan Barang dan Jasa sebanyak 6 (enam) orang. |
| 6. | Jaminan Pelayanan | a. Kode Etik Pelayanan Publik;<br>b. Maklumat Pelayanan. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | a. Pengelolaan informasi sesuai dengan Peraturan Kepala LKPP Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Informasi Publik di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;<br>b. Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 71 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2020 Nomor 71);<br>c. Keputusan Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa Nomor 000.8.2.3/ 176 /BPBJ/2025 tentang Standar Pelayanan Publik di Biro Pengadaan Barang dan Jasa |

| | | |
|---|---|---|
| | | Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | a. Evaluasi terhadap Petugas Pelayanan secara berkala;<br>b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Biro Pengadaan Barang dan Jasa;<br>c. Penilaian prestasi kerja pegawai. |

Kepala Biro Pengadaan Barang dan Jasa,

Telah ditandatangani secara elektronik oleh

**Dr. RAHMADDIN MY, A.Ks, M.Si**

NIP. 19740310 199903 1 005

*UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1*
*"Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya yang merupakan alat bukti hukum yang sah".*
*Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik BSrE-BSSN.*