




**PEMERINTAH KABUPATEN HALMAHERA SELATAN  
SEKRETARIAT DAERAH  
BPPBJ BAGIAN PENGELOLAAN PENGADAAN BARANG / JASA**

No. SOP	:	BPPBJ-PR-WM-04
Tgl . Terbit	:	10-May-17
Tgl. Efektif	:	23-Nov-17
No. Revisi	:	0
Halaman	:	1 dari 3

**SOP  
PENANGANAN ADUAN PENGADAAN BARANG / JASA**

Di sahkan oleh  
Kepala BPPBJ  
  
**Rachmat Junaidy, S.Si, Apt**  
Nip. 19780725 201001 1 006

**1. DASAR HUKUM**

1. Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah ( Lembaran Negara RI Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4437 ) sebagaimana telah diubah beberapa kali , terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4844);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4578);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Laporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4614);
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dan Perubahan - perubahannya;
5. Peraturan daerah kab. Halmahera selatan nomor 8 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah kabupaten halmahera selatan.
6. Peraturan kepala daerah Kabupaten Halmahera Selatan nomor 21 tahun 2016 tentang kedudukan, tugas pokok dan susunan organisasi perangkat daerah kabupaten

**2. KUALIFIKASI PELAKSANA**

1. Memiliki Sertifikat Ahli Pengadaan Barang/Jasa bagi Pokja
2. Mengetahui Peraturan dan Perundang Undangan terkait Pengadaan barang / jasa Pemerintah
3. Petugas pelayanan pada sub bagian Pelayanan, Informasi dan aduan.

**3. KETERKAITAN**

- 1 SOP PELAYANAN  
PANDUAN MUTU

**4. PERALATAN DAN PELENGKAPAN**

1. ATK
2. Alat Komunikasi
3. Fomulir - Formulir yang terkait

**5. PERINGATAN**

- 1 Apabila SOP ini tidak dijalankan, maka pelaksanaan aduan pengadaan barang / jasa di Bagian Pengelolaan Kabupaten Halmahera Selatan tidak terlaksana sesuai ketentuan

**6. PENCATATAN DAN PENDAFTARAN**

1. Arsip dicatat dan didaftarkan mengikuti SOP Kearsipan

**7. RIWAYAT PERUBAHAN**

- |   |   |
|---|---|
| 1 | 0 |
|---|---|



**BPPBJ**

**PEMERINTAH KABUPATEN HALMAHERA SELATAN  
SEKRETARIAT DAERAH  
BAGIAN PENGELOLAAN PENGADAAN BARANG / JASA**

No. SOP	:	BPPBJ-PR-WM-04
Tgl . Terbit	:	10-May-17
Tgl. Efektif	:	23-Nov-17
No. Revisi	:	0
Halaman	:	2 dari 3

**SOP  
PENANGANAN ADUAN PENGADAAN BARANG / JASA**

Di sahkan oleh

Kepala BPPBJ

**Rachmat Junaidy, S.Si, Apt**  
Nip. 19780725 201001 1 006

**8. TUJUAN**

Untuk melayani aduan proses Pengadaan barang / jasa di kabupaten Halmahera selatan

**9. DESKRIPSI**

Penanganan aduan Pengadaan Barang / jasa merupakan proses penerimaan laporan aduan dan menindaklanjuti aduan yang disampaikan oleh pelanggan

**10. RUANG LINGKUP**

Prosedur ini digunakan untuk melaksanakan Penanganan Aduan Pengadaan barang / jasa di lingkup BPPBJ Sekretariat Daerah

**11. REFERENSI**

- a. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang pengadaan Barang/jasa Pemerintah dan Perubahan - perubahannya
- b. Panduan Mutu

**12. ISTILAH DAN DEFINISI**

- a. Aduan adalah : Tanggapan, saran, atau reaksi atas kinerja kelompok kerja yang disampaikan secara tertulis dari pelanggan terhadap pelaksanaan pengadaan barang / jasa pemerintah
- b. Pelanggan : penyedia jasa, organisasi perangkat daerah, dan masyarakat yang terkait dengan pengadaan barang / jasa pemerintah dengan identitas yang jelas
- c. Pokja : Kelompok Kerja pemilihan yang berwenang menjawab aduan yang disampaikan oleh Pelanggan
- d. Petugas Pelayanan : Staf pada Subbag IPP
- e. Bagian Pengelolaan Pengadaan barang / jasa : yang selanjutnya disingkat BPPBJ adalah organisasi pemerintah Daerah yang bertugas melaksanakan pengelolaan pengadaan barang / jasa pemerintah daerah Kabupaten Halmahera Selatan. BPPBJ adalah Bagian Pengelolaan Pengadaan barang / jasa di Sekretariat Daerah Kabupaten Halmahera Selatan.
- f. Kepala Bagian Pengelolaan Pengadaan barang / jasa selanjutnya disingkat Kabag PPBJ adalah pejabat struktural eselon 3 yang diangkat oleh Bupati Halmahera Selatan yang bertanggung jawab kepada Sekretaris Daerah
- g. Kepala Sub Bagian Informasi Pelayanan dan Pengaduan selanjutnya disingkat Kasubbag IPP adalah Pejabat struktural eselon 4 yang diangkat oleh Bupati Halmahera Selatan yang bertanggung jawab pada Kabag PPBJ pada Bagian Pengelolaan Pengadaan Barang/jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Halmahera Selatan

**13. Tanggung Jawab**

- a. Kepala BPPBJ : berwenang memastikan proses aduan Pengadaan Pelelangan barang / jasa berjalan sesuai ketentuan
- b. Kasubag IPP : menindak lanjuti aduan dan melaporkan kepada Kepala BPPBJ
- c. Pokja : menjawab Aduan
- c. Petugas pelayanan pada Subag IPP : menerima dan melaporkan aduan Kepada Kasubag IPP.

**14. Form/ Dokumen Terkait**

- a. IK Petugas Pelayanan
- b. Formulir Layanan Pengaduan

**15. Prosedur**

- A. Pelaksanaan Penanganan aduan
  - 1 Pelanggan menyampaikan aduan secara tertulis
  - 2 Petugas pelayanan menerima dan melaporkan aduan Kepada Kasubag IPP
  - 3 Kasubag IPP meneruskan formulir kepada Pokja
  - 4 Pokja Menindaklanjuti aduan
  - 5 Pokja menjawab Aduan dan melaporkan kepada Kasubag IPP
  - 6 Kasubag IPP membuat Surat Jawaban Aduan dan menyampaikan kepada Kepala BPPBJ
  - 7 Kepala BPPJ menandatangani Surat Jawaban Aduan dan kemudian disampaikan kembali kepada Kasubag IPP
  - 8 Kasubag IPP memerintahkan Petugas pelayanan untuk menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pelanggan
  - 9 Petugas pelayanan menyampaikan hasil tindaklanjut aduan kepada pelanggan secara tertulis



**PEMERINTAH KABUPATEN HALMAHERA SELATAN  
SEKRETARIAT DAERAH  
BPPBJ BAGIAN PENGELOLAAN PENGADAAN BARANG / JASA**

No. SOP : BPPBJ-PR-WM-04  
Tgl. Terbit : 10-May-17  
Tgl. Efektif : 23-Nov-17  
No. Revisi : 0  
Halaman : 3 dari 3

**SOP  
PENANGANAN ADUAN PENGADAAN BARANG / JASA**

Di sahkan oleh  
Kenala BPPBJ  
  
**Rachmat Junaidy, S.Si, Apt**  
Nip. 19780725 201001 1 006

**TABEL PELAKSANAAN EVALUASI DAN PELAPORAN**

NO	PENJELASAN KEGIATAN	FLOWCHART PELAKSANA					MUTU BAKU			KET
		Pelanggan	Petugas pelayanan	Kasubag IPP	Pokja	Kepala BPPBJ	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	menyampaikan aduan secara tertulis	█	↓				Formulir aduan	5 Menit	Formulir terisi	
2	menerima dan melaporkan aduan Kepada Kasubag IPP		█	↓			Formulir terisi	5 Menit	Formulir Disposisi	
3	meneruskan formulir kepada Pokja			█	↓		Formulir Disposisi	5 Menit	Disposisi Terisi	
4	Menindaklanjuti aduan				█		Disposisi Terisi	5 Menit	Hasil tindaklanjut	
5	menjawab aduan dan melaporkan kepada Kasubag IPP				█		Hasil tindaklanjut	1 Hari	Jawaban Aduan	
6	membuat Surat Hasil Tindak Lanjut Aduan dan menyampaikan kepada Kepala BPPBJ				█		Jawaban Aduan	10 Menit	Surat Jawaban Aduan	
7	menandatangani Surat Jawaban Aduan dan kemudian disampaikan kembali kepada Kasubag IPP					█	Surat Jawaban Aduan	5 Menit	Surat Jawaban Aduan ditandatangani	
8	memerintahkan Petugas pelayanan untuk menyampaikan Surat Jawaban Aduan kepada pelanggan				█		Surat Jawaban Aduan ditandatangani	1 Menit	Surat	
9	menyampaikan Surat Jawaban aduan kepada pelanggan secara tertulis		█				Surat	1 Jam	Surat Terkirim dan Tanda	

**18. NILAI RESIKO**

No	PROSES/KEGIATAN	KEJADIAN	LEVEL	NILAI RESIKO 5= (3 X 4)	TINDAKAN
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Formulir penanganan aduan	1	3	3	Mengisi aduan dalam buku aduan
2	Petugas pelayanan IPP/ front office tidak ada di tempat	1	3	3	Menugaskan Petugas pelayanan Subag DIKLAT

KEJADIAN :            LEVEL :

3 Sering                3 Berat

2 Jarang                2 Sedang

1 Sese kali              1 Ringan



**PEMERINTAH KABUPATEN HALMAHERA SELATAN**  
**SEKRETARIAT DAERAH**

**BPPBJ**

**BAGIAN PENGELOLAAN PENGADAAN BARANG / JASA**

No. IK : BPPBJ-IK-WM-04.01

Tgl. Terbit : 10-May-17

Tgl. Efektif : 23/11/2017

No. Revisi : 0

Halaman : 1 dari 1

**INSTRUKSI KERJA**

**PETUGAS PELAYANAN**

Dibuat Oleh

Wakil Manajemen

**Aisyah S Baranyanan, ST**  
Nip. 19830408 200903 2 001

Disahkan oleh :

Kepala BPPBJ

**Rachmat Junaidy, S.Si, Apt**  
Nip. 19780725 201001 1 006

**DASAR HUKUM**

1. Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah ( Lembaran Negara RI Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4437 ) sebagaimana telah diubah beberapa kali , terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4844);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4578);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Laporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4614);
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2011 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
5. Peraturan daerah kab. Halmahera selatan nomor 8 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah kabupaten halmahera selatan.
6. Peraturan kepala daerah Kabupaten Halmahera Selatan nomor 21 tahun 2016 tentang kedudukan, tugas pokok dan susunan organisasi perangkat daerah kabupaten halmahera selatan

**PELAKSANA**

1. Kepala Sub. Bagian Informasi Pelayanan dan Pengaduan BPPBJ Sekretariat Daerah Kab. Halmahera Selatan dan
2. Staf pada Sub. Bagian Informasi Pelayanan dan Pengaduan BPPBJ Sekretariat Daerah Kab. Halmahera Selatan

**LANGKAH KERJA**

- 1 Petugas pelayanan berpakaian yang rapi dan bersih setiap hari kerja
- 2 Petugas pelayanan menyiapkan formulir pelaksanaan layanan setiap hari
- 3 Petugas pelayanan Telah siap Melakukan pelayanan pada jam 08.00-16.30 Wit
- 4 Petugas pelayanan melakukan pelayanan pada front office
- 5 Petugas pelayanan wajib memberikan senyum dan salam kepada pelanggan
- 6 Petugas pelayanan selalu siap menyapa tamu terlebih dahulu
- 7 Petugas pelayanan Melayani sesuai jenis permasalahan
- 8 Petugas pelayanan meminta Pelanggan Mengisi Formulir
- 9 Petugas Pelayanan mengisi formulir Disposisi dan Menyampaikan kepada kasubag IPP
- 10 Petugas pelayanan meminta Pelanggan mengisi formulir survey kepuasan pelanggan

**HASIL**

**CATATAN**



**PEMERINTAH KABUPATEN HALMAHERA SELATAN**  
**SEKRETARIAT DAERAH**  
**BPPBJ BAGIAN PENGELOLAAN PENGADAAN BARANG / JASA**

No. IK : BPPBJ-FR-WM-04.01.01

Tgl. Terbit : 10-May-17

Tgl. Efektif : 23-Nov-17

No. Revisi : 0

Halaman : 1 dari 1

**FORMULIR LAYANAN ADUAN**

Dibuat Oleh  
Wakil Manajemen



**Aisyah S Baranyanan, ST**

Nip. 19830408 200903 2 001

Di sahkan oleh

Kepala BPPBJ



**Rachmat Junaidy, S.Si, Apt**

Nip. 19780725 201001 1 006

Nama pelanggan :	Instansi :
Alamat :	No. HP :
Tanggal kunjungan :	Jam kunjungan :

Isi Permasalahan :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Jawaban :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Pokja

Pelanggan :

(.....)

(.....)

Pejabat	Paraf
Kabag	
Subag IPP	