

I. **BAGIAN PENGADAAN BARANG DAN JASA**

1. **PELAYANAN VERIFIKASI AKUN BARU PENYEDIA BARANG/JASA**

PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

1.	Persyaratan	1. KTP Direksi/Direktur/Pimpinan sesuai Akta (Asli dan Fotokopi 1 lembar) 2. KTP yang melakukan registrasi jika bukan Direksi/Direktur/Pimpinan (Asli dan Fotokopi 1 lembar) 3. NPWP (Asli dan Fotokopi 1 lembar) 4. SIUP/IUJK/Perizinan Sesuai Bidang masing-masing (Masih berlaku, Asli dan Fotokopi 1 lembar) 5. TDP (Masih berlaku, Asli dan Fotokopi 1 lembar) 6. Akta Pendirian Perusahaan dan perubahannya (jika ada) (Asli dan Fotokopi 1 lembar) 7. Surat Kuasa melakukan registrasi penyedia barang/jasa dari Direksi/Direktur/Pimpinan jika yang mendaftar bukan Direksi/Direktur/Pimpinan
2.	Prosedur	1. Penyedia melakukan pendaftaran secara <i>online pada website LPSE</i> 2. Penyedia menyerahkan berkas registrasi sesuai persyaratan dan menunjukkan aslinya melalui <i>Verifikator LPSE</i> . 3. Penyedia menerima informasi apabila ada kekurangan syarat/kelengkapan berkas setelah dilakukan validasi 4. Penyedia yang telah melengkapi persyaratan, menerima tanda terima berkas dan persetujuan secara online dari <i>Verifikator LPSE</i> 5. Penyedia langsung melakukan login di website LPSE terdaftar dan melakukan Agregasi Data Penyedia.
3.	Waktu Penyelesaian	30 menit.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya / Gratis
5.	Produk	Jasa pembuatan <i>User ID</i> dan <i>Password</i> SPSE

6.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/email/kotak saran/surat/datang langsung ke kantor Bagian APBJ Setda Kab. Klungkung; 1. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Telepon (<i>call center</i>): (0366) 29359 2. Pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui email: lpse.klungkung@gmail.com 3. Kotak saran 4. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Surat: Kantor Bagian Pengadaan Barang/Jasa Setda Kabupaten Klungkung Jalan Untung Surapati No. 2 Semarapura 5. SP4N Lapor 6. Klungkung Mesadu
----	-----------------------	--

PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah 3. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
2.	Sarana/Pras arana	1. Hotspot 2. Ruang Tunggu 3. Ruang LPSE beserta kelengkapan Meubler, AC 4. Toilet 5. Perangkat Komputer beserta Printer 6. Alat Tulis Kantor 7. Leaflet/brosur 8. Aplikasi LPSE
3.	Kompetensi Pelaksana	Verifikator LPSE yang memahami aplikasi SPSE dan mampu mengoperasikan komputer, memahami jenis perizinan yang berlaku di Indonesia
4.	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 1. Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung 2. Asisten Administrasi Perekonomian dan Pembangunan Setda Kab. Klungkung
5.	Jumlah Pelaksana	1 Orang Sebagai Verifikator LPSE
6.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. 2. Petugas yang berkompeten di bidang tugasnya 3. Penyedia dapat mengikuti proses pengadaan barang /jasa di lingkungan Pemerintah Kabupaten Klungkung dan LPSE lainnya di seluruh Indonesia 4. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan

		(Maklumat Pelayanan)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Berkas registrasi tidak akan disalahgunakan oleh pihak lain 2. Kerahasiaan <i>user id</i> dan <i>password</i> 3. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan Verifikator LPSE dilakukan setiap semester.

2. PELAYANAN HELPDESK LPSE

PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

1.	Persyaratan	Laporan/pernyataan permasalahan aplikasi SPSE
2.	Prosedur	1. Pengguna SPSE melaporkan permasalahan kendala teknis melalui <i>Helpdesk</i> LPSE 2. Pemohon mendapatkan penanganan permasalahan dan jika permasalahan membutuhkan koordinasi lebih lanjut (<i>Helpdesk</i> LKPP) pemohon diberikan informasi.
3.	Waktu Penyelesaian	• 2 (dua) hari (untuk penyelesaian di <i>Helpdesk</i> LPSE. • 7 (tujuh) hari (untuk penyelesaian ditindaklanjuti ke <i>helpdesk</i> LKPP)
4.	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut biaya / gratis
5.	Produk	Jasa pendampingan dan penanganan permasalahan.
6.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/email/kotak saran/surat/datang langsung ke kantor Bagian APBJ Setda Kab. Klungkung; 1. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Telepon (<i>call center</i>): (0366) 29359 2. Pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui email: lpse.klungkung@gmail.com 3. Kotak saran 4. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Surat: Kantor Bagian Pengadaan Barang/Jasa Setda Kabupaten Klungkung Jalan Untung Surapati No. 2 Semarapura 5. SP4N Lapor 6. Klungkung Mesadu

PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah 3. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
2.	Sarana/Pras arana	1. Hotspot 2. Ruang Tunggu 3. Ruang LPSE beserta kelengkapan Meubler, AC 4. Toilet 5. Perangkat Komputer beserta Printer 6. Alat Tulis Kantor 7. Leaflet/brosur 8. Aplikasi SPSE dan aplikasi lainnya yang dikelola LKPP
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami aplikasi SPSE dan mampu mengoperasikan komputer 2. Menguasai tata bahasa yang baik
4.	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 1. Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung 2. Asisten Administrasi Perekonomian dan Pembangunan Setda Kab. Klungkung
5.	Jumlah Pelaksana	3 Orang 1. Helpdesk 1 orang 2. Administrator LPSE 1 orang 3. Kepala Bagian 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Teratasi permasalahan/kendala teknis aplikasi SPSE 2. Petugas yang berkompeten di bidang tugasnya 3. Pelayanan tidak diskriminatif. 4. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Tempat pelayanan bersih dan aman. 2. Penerapan protokol kesehatan Covid-19. 3. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan setiap semester.

3. PELAYANAN PENGGUNAAN RUANG LPSE

PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

1.	Persyaratan	Pengguna SPSE
2.	Prosedur	1. Pengguna SPSE datang ke LPSE Kabupaten Klungkung kemudian menghubungi <i>helpdesk</i> untuk menggunakan Ruang LPSE 2. Pengguna SPSE masuk ruang LPSE dan menggunakan komputer untuk tamu dan mengisi buku tamu. 3. Pengguna SPSE mendapatkan pendampingan aplikasi SPSE dan Aplikasi Lainnya apabila kesulitan dalam mengoperasikan SPSE dan Aplikas lainnya dari Pengelola LPSE.
3.	Waktu Penyelesaian	30 menit
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya / Gratis.
5.	Produk	• Jasa fasilitasi pemasukan dokumen penawaran. • Jasa pendampingan pembuatan paket oleh PPK. • Jasa pendampingan pengisian e-kontrak oleh PPK. • Jasa pendampingan penginputan di Aplikasi SiRUP oleh Administrator SiRUP.
6.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/email/kotak saran/surat/datang langsung ke kantor Bagian APBJ Setda Kab. Klungkung; 1. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Telepon (<i>call center</i>): (0366) 29359 2. Pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui email: lpse.klungkung@gmail.com 3. Kotak saran 4. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Surat: Kantor Bagian Pengadaan Barang/Jasa Setda Kabupaten Klungkung Jalan Untung Surapati No. 2 Semarapura 5. SP4N Lapor 6. Klungkung Mesadu

PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah 3. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan
----	-------------	---

		Barang/Jasa Pemerintah
2.	Sarana/ Prasarana	1. Hotspot 2. Ruang Tunggu 3. Ruang LPSE beserta kelengkapan Meubler, AC 4. Toilet 5. Perangkat Komputer beserta Printer 6. Alat Tulis Kantor 7. Leaflet/brosur 8. Aplikasi SPSE dan aplikasi lainnya yang dikelola LKPP
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami aplikasi SPSE dan mampu mengoperasikan komputer 2. Menguasai tata bahasa yang baik
4.	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 1. Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung 2. Asisten Administrasi Perekonomian dan Pembangunan Setda Kab. Klungkung
5.	Jumlah Pelaksana	2 Orang 1 Helpdesk 1 orang Pengelola LPSE 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Petugas yang berkompeten di bidang tugasnya 2. Akses internet 3. Ketersediaan pendamping selama jam pelayanan 4. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Kerahasiaan dokumen penawaran serta 2. Tempat pelayanan bersih dan aman. 3. Penerapan protokol kesehatan Covid-19. 4. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelayanan Ruang LPSE dilakukan setiap semester

4. PELAYANAN PEMILIHAN PENYEDIA BARANG/JASA PEMERINTAH

PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan Pemilihan Penyedia Barang/Jasa Pemerintah dari OPD Pemohon 2. Dokumen Persiapan Pemilihan (DPP)
2.	Prosedur	1. OPD Pemohon mendatangi kantor Bagian Pengadaan Barang/Jasa Setda Kab. Klungkung dan mengajukan surat permohonan proses Pemilihan Penyedia Barang/Jasa Pemerintah beserta membawa Dokumen Persiapan Pengadaan (DPP Hardcopy) setelah PPK OPD menginput Dokumen Persiapan Pengadaan pada Aplikasi SPSE.

		2. OPD Pemohon menerima undangan reviu Dokumen Persiapan Pengadaan dari Pokja Pemilihan Bagian Pengadaan Barang/Jasa Setda Kab. Klungkung dan informasi apabila ada kekurangan syarat/kelengkapan berkas setelah dilakukan verifikasi 3. OPD Pemohon menerima informasi kapan waktu penyelesaian permohonan apabila berkas sudah direviu dan dinyatakan lengkap untuk dilaksanakan proses Pemilihan Penyedia 4. OPD Pemohon menerima Surat Penyampaian dan Dokumen Hasil Pemilihan Penyedia Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dari Pokja Pemilihan
3.	Waktu Penyelesaian	Total jangka waktu penyelesaian proses Pemilihan Penyedia Barang/Jasa Pemerintah adalah : 1. Penerimaan surat permohonan dan Dokumen Persiapan Pengadaan (DPP Hardcopy) sampai dengan disposisi dan surat tugas dari Kepala Bagian PBJ Setda Kab. Klungkung selaku Kepala Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (Ka UKPBJ) = 1 Hari Kerja (HK) 2. Reviu Dokumen Persiapan Pengadaan antara Pokja Pemilihan dengan PPK/KPA (OPD Pemohon) = 1 Hari Kerja 3. Proses Pemilihan Penyedia Barang/Jasa Pemerintah dari Pengumuman sampai dengan penyampaian hasil pemilihan (BAHP) - Tender = 30 Hari Kalender (HK) - Seleksi = 50 Hari Kalender (HK) - Tender Cepat = 10 Kalender (HK)
4.	Biaya/Tarif	- Tidak dipungut biaya (Gratis). - Namun segala biaya yang timbul akibat proses pengadaan (Biaya Pendukung) menjadi tanggung jawab OPD Pemohon.
5.	Produk	Surat Penyampaian dan Dokumen Hasil Pemilihan Penyedia Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dari Pokja Pemilihan.
6.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/email/kotak saran/surat/datang langsung ke kantor Bagian PBJ Setda Kab. Klungkung; 1. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Telepon (<i>call center</i>): (0366) 29359 2. Pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui email: <u>bagian.pbj.setdaklungkung@gmail.com</u> 3. Kotak saran 4. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Surat: Kantor Bagian Pengadaan Barang/Jasa Setda Kabupaten Klungkung Jalan Untung Surapati No. 2 Semarapura 5. SP4N Lapor 6. Klungkung Mesadu

PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah 3. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 12 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Melalui Penyedia
2.	Sarana/ Prasarana	1. Ruang Rapat beserta kelengkapan Meubler, AC 2. Ruang Pokja Pemilihan beserta kelengkapan Meubler, AC 3. Perangkat Komputer beserta Printer 4. LCD Proyektor 5. Alat Tulis Kantor 6. Checklist Dokumen Persiapan Pengadaan (DPP) 7. Kendaraan 8. Hotspot 9. Aplikasi SPSE
3.	Kompetensi Pelaksana	Pokja Pemilihan bersertifikat Tingkat Dasar Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
4.	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 1. Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung 2. Asisten Administrasi Perekonomian dan Pembangunan Setda Kab. Klungkung.
5.	Jumlah Pelaksana	11 Orang - Kepala Unit Pengadaan Barang/Jasa (Ka UKPBJ) sebanyak 1 orang - Pokja Pemilihan sebanyak 9 orang - Pengelola Pengadaan sebanyak 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku serta dapat dipertanggungjawabkan. 2. Pelayanan tidak diskriminatif. 3. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Tempat pelayanan bersih dan aman. 2. Penerapan protokol kesehatan Covid-19. 3. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja Pelayanan Pemilihan Penyedia Barang/Jasa Pemerintah dilaksanakan setiap semester

5. PELAYANAN KONSULTASI TATAP MUKA DI BIDANG PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH

PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

1.	Persyaratan	1. Lembar konsultasi tatap muka. 2. Data atau Dokumen yang ingin di konsultasikan
2.	Prosedur	1. Pemohon mendatangi kantor Bagian PBJ Setda Kab. Klungkung dan mengisi formulir permohonan konsultasi di Sekretariat Pelayanan. 2. Pemohon diterima oleh petugas pendamping konsultasi 3. Pemohon mendapatkan saran, pendapat, dan rekomendasi dari petugas terhadap permasalahan yang disampaikan.
3.	Waktu Penyelesaian	1 Jam
4.	Biaya/Tarif	Layanan konsultasi tatap muka tidak dipungut biaya apapun dari OPD Pemohon (Gratis).
5.	Produk	Konsultasi Saran, pendapat dan rekomendasi atas permasalahan yang disampaikan.
6.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/email/kotak saran/surat/datang langsung ke kantor Bagian PBJ Setda Kab. Klungkung; Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/email/kotak saran/surat/datang langsung ke kantor Bagian APBJ Setda Kab. Klungkung; 1. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Telepon (<i>call center</i>): (0366) 29359 2. Pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui email: bagian.pbj.setdaklungkung@gmail.com 3. Kotak saran 4. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Surat: Kantor Bagian Pengadaan Barang/Jasa Setda Kabupaten Klungkung Jalan Untung Surapati No. 2 Semarapura 5. SP4N Lapor 6. Klungkung Mesadu

PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Nomor 12 tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah 3. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan
----	-------------	---

		Barang/Jasa Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2021 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa
2.	Sarana/ Prasarana	1. Ruang Rapat/Ruang Konsultasi beserta kelengkapan Meubler, AC 2. Perangkat Komputer 3. LCD Proyektor 4. Alat Tulis Kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas dari Bagian PBJ Setda Kab. Klungkung yang bersertifikat Tingkat Dasar Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
4.	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 1. Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung 2. Asisten Administrasi Perekonomian dan Pembangunan Setda Kab. Klungkung
5.	Jumlah Pelaksana	2 Orang Sub Koordinator Pembinaan dan Advokasi PBJ sebanyak 1 orang Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa sebanyak 1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan. 3. Pelayanan tidak diskriminatif. 4. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Tempat pelayanan bersih dan aman. 2. Penerapan protokol kesehatan Covid-19. 3. Tempat parkir dilengkapi CCTV. 4. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap 6 bulan sekali (setiap semester)

6. PELAYANAN PERMOHONAN BIMBINGAN TEKNIS, PENDAMPINGAN, KONSULTASI HUKUM DI BIDANG PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH

PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)

1.	Persyaratan	1. Surat permohonan yang memuat : • agenda kegiatan; • <i>contact person</i> dari OPD Pemohon. 2. Surat permohonan disampaikan kepada Kepala Bagian Pengadaan Barang/Jasa Setda Kab. Klungkung paling lambat 5 hari kerja sebelum kegiatan dilaksanakan.
2.	Prosedur	1. Pemohon mengajukan surat permohonan melalui e-Surat ke Bagian Pengadaan Barang/Jasa Setda Kab. Klungkung atau melalui jasa pengiriman. 2. Pemohon melakukan koordinasi dengan Bagian Pengadaan Barang/Jasa Setda Kab. Klungkung untuk menyepakati teknis pelaksanaan kegiatan. 3. Pemohon menerima Bimbingan Teknis, Pendampingan, Konsultasi Hukum Di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
3.	Waktu Penyelesaian	5 Hari Kerja (HK)
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk	Jasa Bimbingan Teknis, pendampingan dan konsultasi hukum Bidang Pengadaan Barang Jasa
6.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/email/kotak saran/surat/datang langsung ke kantor Bagian PBJ Setda Kab. Klungkung; Pengaduan/saran/masukan dapat disampaikan melalui telepon (<i>call center</i>)/email/kotak saran/surat/datang langsung ke kantor Bagian APBJ Setda Kab. Klungkung; 1. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Telepon (<i>call center</i>): (0366) 29359 2. Pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui email: bagian.pbj.setdaklungkung@gmail.com 3. Kotak saran 4. Penanganan pengaduan/saran/masukan pelanggan dapat melalui Surat: Kantor Bagian Pengadaan Barang/Jasa Setda Kabupaten Klungkung Jalan Untung Surapati No. 2 Semarapura 5. SP4N Lapor 6. Klungkung Mesadu

PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Presiden Nomor 12 tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah 3. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2021 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa
2.	Sarana/ Prasarana	1. Ruang Rapat beserta kelengkapan Meubler, AC 2. Perangkat Komputer 3. LCD Proyektor 4. Alat Tulis Kantor 5. Kendaraan
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas dari Bagian PBJ Setda Kab. Klungkung yang bersertifikat Tingkat Dasar Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
4.	Pengawas Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 1. Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung 2. Asisten Administrasi Perekonomian dan Pembangunan Setda Kab. Klungkung
5.	Jumlah Pelaksana	3 Orang Sub Koordinator Pembinaan dan Advokasi PBJ sebanyak 1 orang Fungsional Pengelola Pengadaan Barang/Jasa sebanyak 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Melaksanakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat serta dapat dipertanggungjawabkan. 3. Pelayanan tidak diskriminatif. 4. Ketika tidak sesuai standar pelayanan petugas diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan (Maklumat Pelayanan)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Pelayanan dan bebas dari suap 2. Tempat pelayanan bersih dan aman. 3. Penerapan protokol kesehatan Covid-19. 4. Tempat parkir dilengkapi CCTV. 5. Gangguan keamanan dan keselamatan akibat pelayanan diberikan kompensasi.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilaksanakan setiap 6 bulan sekali (setiap semester)