



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH

STANDARD OPERATING PROCEDURE

PENGELOLAAN HUBUNGAN DENGAN PENGGUNA LAYANAN

LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE)



JAWA TENGAH

2018

Daftar Isi

Daftar Istilah.....	3
1. Prosedur Permintaan Peningkatan Layanan.....	4
2. Prosedur Survey Pengguna	5

Daftar Istilah

1. **Pengguna** adalah individu atau kelompok yang menggunakan layanan LPSE
2. **Major** adalah perubahan yang berdampak besar pada layanan LPSE

1. Prosedur Permintaan Peningkatan Layanan

No	Aktifitas	Pengguna	Pengelola Hubungan dengan Pengguna Layanan	Kepala LPSE
1	Pengguna melaporkan permintaan peningkatan layanan ataupun perubahan yang bersifat major kepada Pengelola Hubungan Pengguna Layanan			
2	Pengelola Hubungan Pengguna Layanan mencatatkan permintaan dalam Form Permintaan Peningkatan Layanan			
3	Pengelola Hubungan Pengguna Layanan memeriksa apakah permintaan tersebut major: a. Jika "Tidak", dilanjutkan ke SOP Pengelolaan Permasalahan b. Jika "Ya", lanjut ke langkah 4			
4	Pengelola Hubungan Pengguna Layanan menampung permintaan dan dilaporkan kepada Kepala LPSE untuk tindak lanjut.			

2. Prosedur Survey Pengguna

