

***STANDARD OPERATING PROCEDURE***

**PENGELOLAAN HUBUNGAN DENGAN PENGGUNA  
LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK (LPSE)**



**SALATIGA**

**2022**

## 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

Prosedur Permintaan Peningkatan Layanan

No	Aktifitas	Pengguna	Pengelola Hubungan dengan Pengguna layanan	Ketua 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 Ketua LPSE untuk tindak lanjut.			

## 1. Prosedur Survey Pengguna

No	Aktifitas	Pengelola Hubungan Bisnis	Pengguna	Ketua LPSE
1	Pengelola Hubungan Pengguna Layanan menyebarkan kuesioner kepuasan pengguna melalui email yang terdaftar di LPSE			
2	Pengguna mengirimkan kembali kuesioner yang telah terisi			
3	Pengelola Hubungan Pengguna Layanan melakukan rekapitulasi hasil survey dan memberikan laporan kepada Ketua LPSE untuk tindak lanjut			

KEPALA BAGIAN PENGADAAN  
BARANG DAN JASA SETDA KOTA SALATIGA

  
**BAYU JOKO MULYONO, S.Sos, M.Si**

Pembina

NIP. 19750402 200312 1 008