



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG  
 DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
 KABUPATEN LUMAJANG  
 UPT LAYANAN PENGADAAN SECARA  
 ELEKTRONIK

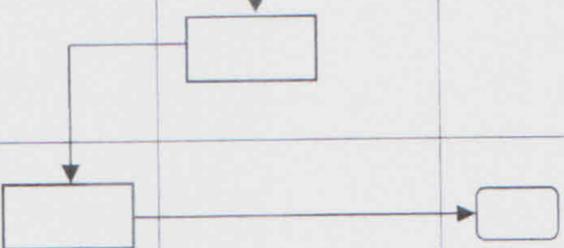
NOMOR SOP	
TANGGAL PEMBUATAN	
TANGGAL REVISI	
TANGGAL PENGESAHAN	
DISAHKAN OLEH	<p>DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA        DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA        DONY FIMBRIYANTI YANTRI, S.Sos        NIP. 19710113 199101 1 001</p>
NAMA SOP	PENGELOLAAN HUBUNGAN DENGAN PENGGUNA LAYANAN

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah;</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang / Jasa Pemerintah.</li> <li>5. Permen PAN Nomor PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.</li> <li>6. Peraturan Kepala Lembaga Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 2 Tahun 2010 tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik.</li> <li>7. Peraturan Kepala Lembaga Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 9 Tahun 2015 tentang Peningkatan Layanan Pengadaan Secara Elektronik.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna</li> <li>2. Pengelola dengan Pengguna Layanan</li> <li>3. Kepala LPSE</li> </ol>
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Form Permintaan Peningkatan Layanan</li> </ol>
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan</li> <li>2. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun <i>output</i> dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksana melakukan pencatatan sesuai dengan form pada prosedur</li> </ol>

1. Prosedur permintaan peningkatan layanan

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pengguna	Pengelola Hubungan dengan Pengguna Layanan	Kepala LPSE	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu	Output	
1	Pengguna melaporkan permintaan peningkatan layanan ataupun perubahan yang bersifat major kepada Pengelola Hubungan Pengguna Layanan.					N/A		
2	Pengelola Hubungan Pengguna Layanan mencatatkan permintaan dalam Form Permintaan Peningkatan Layanan				Form Permintaan Peningkatan Layanan	N/A		
3	Pengelola Hubungan Pengguna Layanan memeriksa apakah permintaan tersebut major					N/A		
4	Pengelola Hubungan Pengguna Layanan menampung permintaan dan dilaporkan kepada Kepala LPSE untuk tindaklanjut.					N/A	Form Permintaan Peningkatan Layanan	

2. Prosedur survey pengguna

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pengguna	Pengelola Hubungan dengan Pengguna Layanan	Kepala LPSE	Persyaratan / Perlengkapan	Waktu	Output	
1	Pengguna melaporkan permintaan peningkatan layanan ataupun perubahan yang bersifat major kepada Pengelola Hubungan Pengguna Layanan.					N/A		
2	Pengelola Hubungan Pengguna Layanan mencatatkan permintaan dalam Form Permintaan Peningkatan Layanan					N/A	Form Permintaan Peningkatan Layanan	
3	Pengelola Hubungan Pengguna Layanan memeriksa apakah permintaan tersebut major					N/A		