

Nomor SOP : 102  
Tanggal Pembuatan : 1 Agustus 2012  
Tanggal Revisi : 1 Januari 2014  
Tanggal Efektif : 1 Januari 2014  
Nama SOP : Penerimaan telepon



PEMERINTAH KABUPATEN KAPUAS HULU  
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

1

2

**Dasar Hukum**

1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 tahun 2012 tentang Satuan Polisi Pamong Praja;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Satuan Polisi Pamong Praja;
3. Peraturan Bupati Kapuas Hulu Nomor 16 Tahun 2011 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kapuas Hulu

**Kualifikasi pelaksana**

1. Tanggap terhadap pertanyaan publik
2. Tanggap dengan semua pesan suara melalui telepon

**Keterkaitan**

Badan, Dinas, Bagian atau Instansi lain

**Peralatan/perlengkapan**

1. Pesawat Telepon


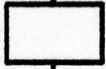
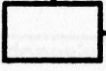
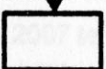
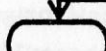
**Peringatan**

Apabila tidak tercatat maka semua kegiatan yang disampaikan melalui

**Pencatatan dan pendataan**

Buku agenda

# Prosedur Penerimaan Telepon

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Publik	Staf	Kasubag/Kasi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Publik mengirimkan pertanyaan melalui telepon				Pertanyaan, permohonan klarifikasi, permintaan penjelasan, telepon	5 menit	Informasi	
2	Petugas/pelaksana menerima pertanyaan				Pertanyaan, permohonan klarifikasi, permintaan penjelasan, telepon	5 menit	Informasi	
3	Apabila pertanyaan diluar pengetahuan petugas, maka sambungan akan dialihkan ke Kasubag/Kasi				Pertanyaan, permohonan klarifikasi, permintaan penjelasan, telepon	5 menit	Informasi	
4	Kasubag/Kasi memberikan jawaban atas pertanyaan publik				Pertanyaan, permohonan klarifikasi, permintaan penjelasan, telepon	10 menit	Informasi	
5	Publik menerima jawaban				Telepon	10 menit	Informasi	