

Nomor SOP : 100
 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 Baru			Keterangan
		Publik	Staf	Kasubbag/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 Kasubbag/Kasi				Pertanyaan, permohonan klarifikasi, permintaan penjelasan, telepon	5 menit	Informasi	
4	Kasubbag/Kasi memberikan jawaban atas pertanyaan publik				Pertanyaan, permohonan klarifikasi, permintaan penjelasan, telepon	10 menit	Informasi	
5	Publik menerima jawaban				Telepon	10 menit	Informasi	