

### Standar Operasional Prosedur Penerimaan Telepon

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Publik	Staf	Kasubag/kasubid/kasubid/sekretaris	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/Kasubid/Sekretaris/Kabid				Pertanyaan, permohonan klarifikasi, permintaan penjelasan , telepon	5 menit	Informasi	
4	Kasubag/Kasubid/Sekretaris/Kabid memberikan jawaban atas pertanyaan publik				Pertanyaan, permohonan klarifikasi, permintaan penjelasan , telepon	10 menit	Informasi	
5	Publik menerima jawaban				Telepon	10 menit	Informasi	