



**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH  
KOTA MAGELANG**

**SEKRETARIAT**

Nomor SOP : TT.06/UK/2019  
Tanggal Pembuatan : 20 Agustus 2019  
Tanggal Revisi : 10 September 2019  
Tanggal Efektif : 16 September 2019  
Disahkan Oleh :



Nama SOP : **Penerimaan Tamu dan Panggilan Telepon**

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1950 Tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Kecil dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat;
2. Undang- Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian
3. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.
4. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2006 Tentang Pelayanan Publik.
5. Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah Kota Magelang (Lembaran Daerah Kota Magelang Tahun 2008 Nomor 2;
6. Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 5 Tahun 2008 tentang Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Organisasi Lembaga Teknis Daerah, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Satuan Polisi Pamong Praja.
7. Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
8. Peraturan Walikota Magelang Nomor 22 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas Jabatan Struktural di Lingkungan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

**KUALIFIKASI PELAKSANA :**

1. Memahami urusan administrasi kepegawaian
2. Memahami urusan pengarsipan
3. Staf administrasi pada Sekretariat minimal lulusan SLTA/ sederajat

**KETERKAITAN :**

**PERALATAN / PERLENGKAPAN :**

1. Alat tulis kantor
2. Pesawat Telepon

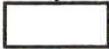
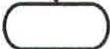
**Peringatan**

**Pencatatan dan pendataan**

1. Setiap tamu dan panggilan telpon yang masuk harus difasilitasi dengan baik agar informasi yang datang dapat ditindaklanjuti
2. Informasi yang sampai pada pihak dituju dapat mendukung kinerja pelayanan

1. Buku Tamu
2. Buku Berita Telpon

PROSEDUR PENERIMAAN TAMU DAN PANGGILAN TELEPON  
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH  
KOTA MAGELANG

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Kasubbag. Umpeg	Fungsional Umum Sekretariat	Kabid/Kasubid	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Memerintahkan Fungsional Umum Bagian Sekretariat untuk menerima tamu dan atau panggilan telepon				Kedatangan tamu/panggilan telepon	2 menit	perintah	
2.	Menerima tamu atau panggilan telapon dan memahami maksud kedatangan/informasi yang disampaikan				Komunikasi efektif	10 menit	Informasi	
3.	Menyampaikan informasi yang dibawa tamu kepada Kasubag UP dan menyampaikan sambungan telpon kepada pihak yang dituju dan mencatatnya pada buku berita panggilan telpon				Informasi	2 menit	Perintah	
4.	Kasubag UP memerintahkan Staf Bagian Sekretariat untuk meminta tamu menunggu diruang duduk tamu atau mengantarkan tamu kepada bidang ataupun personel yang dituju				Perintah	2 menit	Tamu diantar pada alamat	
5.	Staf Bagian Sekretariat menyampaikan keberadaan tamu kepada pihak yang dituju untuk konfirmasi penerimaannya dan atau mengantarkan tamu kepada bidang ataupun personel yang dituju.				Tamu diantar pada alamat dituju	5 menit	Tamu sampai pada alamat yang dituju	
7.	Tamu /panggilan telepon sampai pada alamat yang dituju,mengisi buku tamu/buku panggilan telepon setelah kunjungan				Tamu bertemu Kabid/kasubbid/personel lain yang dituju	15 menit	Tamu mengisi buku tamu, panggilan telepon dicatat pada buku berita	