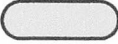
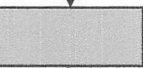
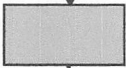
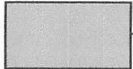
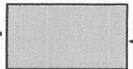


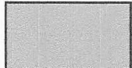






INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN MALANG

	Nomor SOP	6 /SOP/35.07.050/2017
	Tanggal Pembuatan	7 Januari 2017
	Tanggal Revisi	5 Januari 2017
	Tanggal Efektif	9 Januari 2017
	Disahkan oleh	 INSPEKTUR KABUPATEN MALANG Dr. TRIDIYAH MAISTUTI, SH., M.Si Pembina Utama Muda NIP. 19630518 198303 2 007
	Nama SOP	PROSEDUR OPERATOR
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 68 tahun 1999 tentang Tata Cara pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara; 4. Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 5. Peraturan Bupati Malang Nomor 63 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Inspektorat Daerah. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Staf/Operator; 2. Masyarakat, SKPD; 3. Informasi/Pengaduan yang dijawab. 	
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Lintas bagian/internal; 2. Lintas instansi; 3. Operator. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saluran dan pesawat telepon; 2. Data akurat; 3. Komputer. 	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bila SOP tidak dilaksanakan dengan baik, informasi, pertanyaan dan pengaduan masyarakat tidak segera diterima/direspon; 2. Bila SOP dilaksanakan dengan baik, informasi, pertanyaan, pengaduan tentang kejadian/kasus yang ada dimasyarakat cepat direspon. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sekretaris; 2. Kasubag administrasi umum; 3. Staf. 	

PROSEDUR OPERATOR

No.	Prosedur Surat	PD/ MASYARAKAT	Irbn dan kasubag	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
				Inspektur	Sekretaris	Kasubbag	Staf TU	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Publik, pengirim, PD menyampaikan informasi, pertanyaan, pengaduan melalui telepon							Pertanyaan, klarifikasi, penjelasan, tanggapan dan pesawat telepon	5 menit	Informasi/pengaduan	
2	Petugas/penerima telepon/operator							Pertanyaan, klarifikasi, penjelasan, tanggapan dan pesawat telepon	5 menit	Informasi/pengaduan	
3	Petugas/operator menjawab sesuai pertanyaan, pengaduan masyarakat							Pertanyaan, klarifikasi, penjelasan, tanggapan dan pesawat telepon	2 menit	Informasi/pengaduan	
4	Bila pertanyaan diluar pengetahuan operator segera disambungkan kepada pimpinan							Pertanyaan, klarifikasi, penjelasan, tanggapan dan pesawat telepon	5 menit	Informasi/pengaduan	
5	Bila pertanyaan/pengaduan ditujukan pada Irbn yang menyangkut wewenangnya segera disambungkan kepada yang berkepentingan/Irbn							Pertanyaan, klarifikasi, penjelasan, tanggapan dan pesawat telepon	5 menit	Informasi/pengaduan	
7	Bila pertanyaan/pengaduan yang diajukan sudah terjawab, segera dialihkan kembali ke operator							Jawaban dari pertanyaan, penjelasan, tanggapan dan pesawat telepon	3 Menit	Informasi/pengaduan	
8	Pelayanan melalui telepon bisa dilaksanakan dengan baik sesuai SOP							Jawaban dari pertanyaan, penjelasan, tanggapan dan pesawat telepon	2 menit	Jawaban/tanggapan	