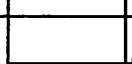
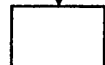
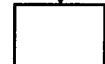
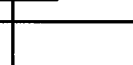
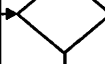
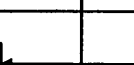
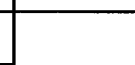
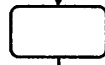
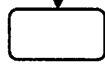


 KEMENTERIAN PERTANIAN REPUBLIK INDONESIA	Nomor SOP	057/OT.210/H.4/7/2025
	Tanggal Pembuatan	14 Juli 2025
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	21 Juli 2025
	Disahkan oleh	Kepala PRMP Perkebunan  Dr. Ir. I Ketut Kariyasa, M.Si NIP. 196904191998031002
BADAN PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN		
PUSAT PERAKITAN DAN MODERNISASI PERTANIAN PERKEBUNAN		
	Nama SOP	Operator Telepon Masuk

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
1 Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 192 Tahun tentang tentang Kementerian Pertanian 2 Keputusan Menteri Pertanian RI No. 163/Kpts/Kp.230/M/03/2025 tentang Pemberhentian, Pengukuhan, dan Pengangkatan Kembali dalam Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama di Lingkungan Kementerian Pertanian 3 Peraturan Menteri Pertanian Nomor 2 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian 4 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 6 Keputusan Menteri Pertanian RI Nomor 103 Tahun 2025 tentang Kelompok Substansi dan Tim Kerja pada Kelompok Jabatan Fungsional lingkup Kementerian	1 Memiliki kemampuan mengoperasikan pesawat telepon 2 Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
1 SK SPP 96/KPTS/OT.140/H.4/11/2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik pada PSI Perkebunan	1 Pesawat telepon 2 Buku Telepon
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
1 Apabila proses operator telepon masuk tidak berjalan akan berakibat terhambatnya pelayanan dan informasi publik	1 Daftar telepon masuk

**Standar Operasional Prosedur (SOP), Pelayanan Informasi melalui Operator Telepon Masuk
Petugas Operator Layanan melalui Layanan Telepon PRMP Perkebunan**

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			
		Penelpon (masyarakat)	Petugas/ Pelaksana/ Operator	Kepala Bagian TU/ Koord. Tim Kerja Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket.
1	Penelepon Menghubungi Nomor Layanan PRMP Perkebunan (Masyarakat menghubungi nomor telepon resmi instansi selama jam operasional)				Telepon	1 menit	Informasi	
2	Operator Menjawab Telepon: Menjawab maksimal 3 dering pertama dengan salam standar; Selamat pagi/siang/sore, Anda menghubungi PRMP Perkebunan. Ada yang bisa kami bantu?				Telepon	5 menit	Informasi	
3	Verifikasi Identitas dan Maksud Penelepon: Operator menanyakan: Nama lengkap; Instansi/perusahaan (jika ada); Nomor kontak; Tujuan/pertanyaan/pengaduan)					5 menit	Informasi	
4	Pencatatan Informasi: Operator mencatat data penelepon dan isi percakapan ke dalam Formulir Layanan Telepon Masuk (manual/digital).				Telepon	15 menit	Informasi	
5	Pemberian Jawaban Langsung (Jika Bisa): Bila informasi yang diminta bersifat umum dan tersedia, operator memberikan jawaban secara langsung.				Telepon	1 menit	Informasi	
6	Penerusan ke Kabag TU/ Koord. Tim Kerja: Jika pertanyaan membutuhkan klarifikasi teknis, operator meneruskan melalui: Pencatatan dan penyampaian ke petugas teknis melalui email/WA/internal				Telepon	30 menit	Informasi	
7	Penyampaian Tindak Lanjut kepada Penelepon: Setelah mendapat jawaban dari substansi, operator menghubungi kembali penelepon atau memberitahukan estimasi waktu penyampaian jawaban.				Telepon	30 menit	Informasi	
8	Penutupan Layanan pembicaraan dengan sopan: Terima kasih telah menghubungi PRMP Perkebunan. Semoga informasi kami membantu. Selamat [pagi/siang/sore].				Telepon	1 menit	Informasi	
9	Dokumentasi dan Pelaporan: Laporan bulanan rekap telepon masuk disusun oleh operator dan dilaporkan ke Kabag TU; Koord. Katim Kerja dan Humas.				Telepon	1 menit	Laporan	

Waktu penyelesaian pekerjaan

: 94 Menit