 UNIVERSITAS BALE BANDUNG	DOKUMEN LEVEL STANDAR OPERATING PROCEDURE (SOP)	KODE DOKUMEN 08/FISIP-UNIBBA/SOP/IV/2021
	JUDUL PROSEDUR PENERIMAAN TELEPHONE	TANGGAL PEMBUATAN: 16 April 2021
TANGGAL REVISI: -		
TANGGAL EFEKTIF:		
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK		

TUJUAN

Tujuan dari SOP penerimaan *telephone*, antara lain:

1. Memberikan gambaran kepada pelaksana tugas untuk memperkuat karakteristik protokoler Fakultas agar tamu merasa nyaman dan dilayani dengan baik;
2. Mewujudkan pelayanan yang prima agar tercipta Kerjasama dan suasana yang baik dengan pihak di luar Fakultas
3. Mewujudkan pelaksanaan etika dosen dan etika pendidikan sebagai pilar utama terbangunnya suasana akademik yang kondusif

RUANG LINGKUP DAN KETENTUAN

Meliputi prosedur baku dalam penerimaan *telephone*, dengan melibatkan pihak-pihak yaitu:

- a. Kepala Bagian Tata Usaha
- b. Sekretaris Prodi




PENGGUNA

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNIBBA
2. Kepala Bagian Tata Usaha FISIP UNIBBA
3. Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan UNIBBA
4. Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan UNIBBA
5. Civitas akademika FISIP UNIBBA

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Lulusan SMA/D3/S1
2. Mengetahui tugas dan fungsi sistem serta prosedur pelayanan kesekretariatan
3. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik dengan penggunaan Bahasa sehari-hari yang baik
4. Pernah mengikuti bimbingan teknis tentang kesekretariatan dan protokoler

ALUR PROSEDUR

No.	KEGIATAN	PELAKSANA		MUTU BAKU		KETERANGAN
		SEKRETARIAT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Menerima telephone sesegera mungkin. Menyebutkan nama institusi dan memberi salam kepada penelephone: "FISIP Universitas Bale Bandung..... Selamat.... Dengan (sebutkan nama) ada yang bisa dibantu" dan berbicara dengan sopan kepada lawan bicara serta menanyakan nama, asal, dan nomor telephone: "mohon maaf, mohon informasinya dengan siapa saya bicara?" kemudian mencatat data penelephone.		Informasi yang umum dan juga spesifik (daftar alamat dan kontak, jadwal kegiatan, daerah-daerah terdekat Unibba, informasi umum tentang Fakultas, dll) ATK, telephone, computer	5 Menit	Data telephone	Suara dengan nada sopan, jelas, dan tidak terburu-buru
2	Mendengarkan dengan baik maksud dan tujuan penelephone. Jika penelephone berkepentingan dengan orang lain, maka sambungkan segera kepada orang yang dituju. Apabila orang yang dituju, tidak ada ditempat, penerima telephone mencatat pesan yang ingin disampaikan.		Telephone, ATK, computer	10 Menit	Informasi yang dibutuhkan, pesan yang disampaikan	Pastikan pesan sampai kepada orang yang dimaksud
3	Mengakhiri percakapan dengan ucapan "Terima kasih telah menghubungi Universitas Bale Bandung, selamat....." dan membuat laporan jumlah penelephone.		Computer, ATK, telephone	1 Jam	Data berupa laporan	Penelephone menutup telephone terlebih dahulu dan tutup telephone dengan perlahan

REFERENSI

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pendidikan tinggi dan pengelolaan pendidikan tinggi;
4. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 73 tahun 2009 tentang Perangkat Akreditasi Program Studi Sarjana;
5. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 232/U/2000 tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa
6. Statuta Universitas Bale Bandung;
7. Peraturan Rektor No. 1 tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Bale Bandung;
8. Peraturan Rektor No. 4 tahun 2017 tentang Pedoman Tata Pamong dan Tata Kelola Universitas Bale Bandung;
9. Kalender akademik di tahun akademik yang berjalan.

Dirumuskan & Disusun Oleh		Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh	Disahkan Oleh
Ketua Tim Penyusun SOP FISIP UNIBBA	Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNIBBA	Gugus Penjaminan Mutu	Wakil Rektor I bid. Akademik	Rektor UNIBBA
				
Tresnawati Rachmat. S.Sos	Rendy Adiwilaga. S.IP.,M.Sc.	Djodi Setiawan. S.E.,MM.,Ak.Ca	Dr. Diana Silasyah M.Pd.	Dr. H. Ibrahim Danuwikarsa. M.S
NIP. 4331080058	NIDN. 0430109003	NIDN. 0413067105	NIDN. 0406126607	NIDN. 0424105601