



PROSEDUR PENGOPERASIAN TELEPON

No. Dokumen	: BIUM-UDINUS-08
Revisi Ke / Tanggal	: 1 / 3 September 2012
Berlaku Tanggal	: 3 September 2012

COPY Nomor: 01-01

1. **TUJUAN** : Sebagai acuan bagi pihak terkait yang mengoperasikan Telepon di lingkungan Universitas Dian Nuswantoro
2. **RUANG LINGKUP** : Penggunaan Telepon ini berlaku bagi dosen, tenaga kependidikan maupun pihak luar yang telah mendapat izin untuk menggunakan Telepon di lingkungan Universitas Dian Nuswantoro
3. **TARGET MUTU** : Pengoperasian Telepon sesuai prosedur
4. **DEFINISI** : Telepon merupakan alat komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan suara (terutama pesan yang berbentuk percakapan). Kebanyakan telepon beroperasi dengan menggunakan transmisi sinyal listrik dalam jaringan telepon sehingga memungkinkan pengguna telepon untuk berkomunikasi dengan pengguna lainnya.
5. **REFERENSI** : Sistem Pengelolaan Inventaris Universitas Dian Nuswantoro
6. **DIDISTRIBUSIKAN KEPADA** : Semua pemegang *controlled copy* atau unit yang berhak memiliki dokumen sistem mutu
7. **PROSEDUR** :

7.1 Prosedur Menerima Panggilan Telepon

1. Prosedur Umum :
 - a. Mengangkat gagang telepon
 - b. Telepon yang berasal dari saluran langsung, tidak melalui operator, berbeda penanganannya dengan telepon yang berasal dari saluran tidak langsung
 - c. Gunakan bahasa yang resmi, komunikatif (maksudnya jelas, dapat dipahami, singkat dan tepat)
 - d. Apabila orang yang dikehendaki oleh si penelepon berada ditempat, secepatnya dihubungkan kepada yang ditujunya
 - e. Apabila telepon salah sambung, jelaskan dengan ramah bahwa yang bersangkutan salah sambung
 - f. Bila penelepon akan menghubungi pimpinan, maka ada hal atau cara tertentu yang harus diperhatikan
 - g. Bersikaplah sopan, ramah, hangat, dan akrab karena sifat dan sikap kita akan terpantul melalui nada suara
2. Prosedur Khusus
 - a. Mengangkat gagang telepon dengan menggunakan tangan kiri dan tangan kanan memegang alat tulis serta kertas berisi lembar pesan telepon (LPT)
 - b. Menyampaikan salam
 - c. Menyebutkan identitas diri, kantor atau perusahaan
 - d. Mencatat hal-hal penting dalam lembar pesan telepon (LPT)
 - e. Bila penelepon kurang jelas, jangan sampai menyebutkan kata apa, hah, heh, karena hal itu tidak sopan



PROSEDUR PENGOPERASIAN TELEPON

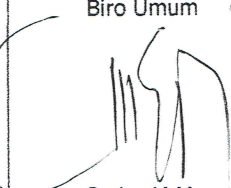
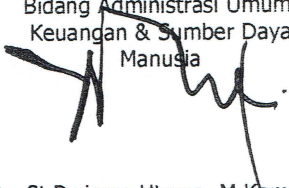
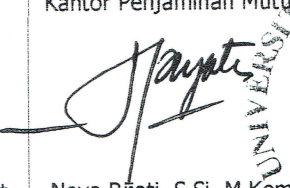

No. Dokumen	: BIUM-UDINUS-08
Revisi Ke / Tanggal	: 1 / 3 September 2012
Berlaku Tanggal	: 3 September 2012

- f. Jika penelepon belum memberitahukan identitasnya, mintalah agar penelepon menyebutkan identitas dengan jelas dan nomor telepon yang dapat dihubungi
- g. Usahakanlah menerima telepon dengan bersemangat meskipun pekerjaan menumpuk, jangan sampai suara terdengar lesu
- h. Jika penelepon terdengar tidak ramah, atau bermaksud mengadu, tanganiilah dengan cara professional
- i. Tetap tenang, kendalikan diri, berbicara dengan sabar, bijaksana, namun tegas
- j. Mendengarkan dengan seksama apa yang diinginkan penelepon (jadilah pendengar yang baik)
- k. Menjawab setiap pertanyaan dengan jelas, singkat dan tepat
- l. Menyebut nama penelepon dengan tepat, jangan sampai keliru.

7.2 Prosedur Melakukan Panggilan Telepon

1. Persiapan menelepon yaitu :
 - a. Siapkan nomor telepon yang hendak di tuju
 - b. Siapkan peralatan menulis berupa kertas dan ballpoint
 - c. Catatlah hal - hal pokok yang akan di sampaikan kepada pihak yang di tuju
2. Pelaksanaan menelepon :
 - a. memutar atau menekan nomer telepon yang di tuju dengan tepat sesuai dengan yang di maksud
 - b. bila ada kesalahan menelepon segeralah minta maaf
 - c. berikan salam dan menyebutkan identitas diri bila telah tersambung
 - d. mengemukakan maksud dan tujuan dengan tepat dan jelas dan mudah di pahami
 - e. mencatat hal - hal yang penting
 - f. mengakhiri pembicaraan dengan ucapan terima kasih dan salam
 - g. meletakkan gagang telepon dengan pelan
 - h. Ketika menerima telepon atau menelepon seorang petugas telepon harus dapat menyampaikan informasi, secara singkat, padat dan jelas.

8. LAMPIRAN

Disusun oleh :	Diperiksa oleh :		Disahkan oleh :
Kepala Biro Umum  Sarju, M.M. NPP. 0686.12.1990.005	Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Keuangan & Sumber Daya Manusia  Dr. St. Dwiarto Utomo, M.Kom, Akt. NPP. 0686.11.1990.002	Kepala Kantor Penjaminan Mutu  Nova Riati, S.Si, M.Kom NPP. 0686.11.1996.093	Rektor  Dr. Ir. Edi Noersasongko, M.Kom NPP. 0686.11.1990.001