|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RUANG LINGKUP** | * Mengangkat telepon * Menerima permintaan sambungan telepon * Mencatat permintaan telepon * Menyambungkan telepon sesuai permintaan | |
| **TUJUAN** | Prosedur ini ditetapkan untuk pelayanan operator telepon masuk | |
| **KEBIJAKAN** | * Telekomunikasi merupakan komunikasi jarak jauh dengan menggunakan media atau alat komunikasi * Hubungan telepon adalah hubungan komunikasi langsung jarak jauh melalui telepon untuk menyampaikan dan menerima informasi/berita/pesan dari satu pihak kepada pihak lain * Telepon Masukadalah hubungan langsung jarak jauh yang masuk melalui telepon yang bertujuan sebagai informasi/berita/pesan dari suatu pihak, dengan maksud untuk disampaikan kepada pihak tertentu. | |
| **PETUGAS** | Operator Telepon | |
| **STANDAR LAYANAN** |  | |
| **PERALATAN/**  **PERSYARATAN** | Persyaratan: | Peralatan :  Buku Catatan Telepon Masuk |
| **PROSEDUR** | 1. Menerima telepon dari luar dengan cara:  - Mengangkat pesawat telepon  - Menyampaikan salam  - Menanyakan maksud/tujuan penelepon  2. Menyambungkan ke nomor yang diminta atau menyampaikan kepada pihak yang dituju  3. Mencatat permintaan telepon masuk | |

***Flowchart***