

BAB IV

DESKRIPSI PEKERJAAN

4.1 Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan Kerja Praktek berlangsung selama 60 (enam puluh) hari kerja. Dalam kurun waktu 3 (tiga) bulan ini, program Kerja Praktek yang dilaksanakan pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), Dinas Kepemudaan dan Keolahragaan Provinsi Jawa Timur (DISPORA JATIM) yang pelaksanaannya pada:

Tanggal : 2 Februari – 17 Mei 2017

Tempat : PPID DISPORA JATIM

Peserta : Moh. Adimas Shofa Maulana.

NIM : 14.39015.0005

Dalam pelaksanaan Kerja Praktek yang berlangsung dalam kurun waktu tiga bulan di DISPORA JATIM berikut ini adalah rincian kegiatan yang dilakukan selama Kerja Praktek pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) DISPORA JATIM

Tabel 4. 1 Daftar Kegiatan selama Kerja Praktek

No.	Kegiatan/Pekerjaan
1.	Resepsionis
2	Mengoperasikan mesin fax
3	<i>Handling</i> Telepon

4.2 Metode Penulisan

Metode penulisan yang digunakan untuk menyelesaikan laporan Kerja Praktek pada PPID DISPORA JATIM, adalah :

- a. Studi *Observasi*, yaitu dengan pengamatan dan mempelajari secara langsung pelayanan administrasi pada *front office* PPID DISPORA JATIM.
- b. Wawancara, yaitu dengan mengadakan tanya jawab dengan pembimbing pada tempat pelaksanaan kerja praktek pada bagian PPID DISPORA JATIM.
- c. Studi Literatur atau Perpustakaan, yaitu dengan mencari dan membaca literatur dan buku – buku yang mendukung penyelesaian laporan kerja praktek yang tersedia di perpustakaan.
- d. Penyusunan Laporan, yaitu setelah melakukan kegiatan Proyek Akhir Penulis menyusun laporan Proyek Akhir yang menjadi prasyarat dalam menyelesaikan mata kuliah Proyek Akhir.
- e. Konsultasi (Bimbingan), yaitu dengan mengajukan laporan secara bertahap kepada dosen pembimbing atas hasil laporan Proyek Akhir yang telah dilaksanakan.

4.3 Peranan Sekretaris Dalam Menunjang Pelayanan Administrasi di PPID DISPORA JATIM

4.3.1 Resepsionis DISPORA JATIM

Seorang sekretaris tidak hanya dituntut untuk mampu berkomunikasi secara tertulis, tetapi juga harus mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik. Pada Dinas Kepemudaan dan Keolahragaan Provinsi Jatim (DISPORA JATIM), tamu yang datang pertama-tama diterima oleh bagian resepsionis. Bagian resepsionis

inilah yang memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu. Adapun tugas menjadi seorang resepsionis di DISPORA JATIM yaitu:

a. Menerima panggilan telepon

Menerima panggilan telepon tidak hanya sekedar menerima dan mengobrol, ada etiket bertelpon yang harus diperhatikan oleh penulis yaitu tata krama, sopan santun, dan tata pergaulan dalam bertelpon.



Gambar 4. 1 Telepon di Meja Resepsionis

b. Meneruskan panggilan ke masing-masing bagian/divisi

Setelah mengetahui maksud dan tujuan si penelpon, penulis meneruskan panggilan ke masing-masing bagian/divisi yang bersangkutan. Dengan menghafal nama pegawai dan dibantu dengan daftar nomor aipon yang tertempel di dekat telepon meja resepsionis membantu penulis untuk meneruskan panggilan tersebut. Apabila mengalami kesulitan ketika akan meneruskan panggilan, penulis akan meneruskan ke bagian tata usaha.

NOMOR AIPON ANTAR RUANGAN TAHUN 2017.

RUANGAN	NAMA	No. EST	No. Telepon
R. KADIS	-	200	031 - 5323270
R. AJUDAN	-	201	031 - 5323270
OPERATOR / RECEPTION	-	100	031 - 5345507
R. KEUANGAN	Staf Keuangan	101	031 - 5340197.
R. KASUBAG TU	Mardi Wahyudi. SH.	103	
R. TATA USAHA	Telepon Fax	104	031 - 5345508
R. KASUBAG KEUANGAN	Drs. Heru Sudjtmiko. M.Pd	102	
POS JAGA Depan	Security	111	
HUMAS PROTOKOL/ PPID	-	106	
R. SEKRETARIS	Bp. SUGENG. SH. MM	105	031 - 5345509
R. KEUANGAN APBN	APBN	400	
R. PERLENGKAPAN	Harijanto / Zaenuidin	402	
R. SUB BAG SUNGRAM	Ir. Biasworo Adi. S. Aka. MM	403	031 - 5458901
R. DRIVER / SOPIR	-	404	
BIDANG			
KEOLAHRAHAAN Lt. II			
R. KEPALA BIDANG	Drs. DUDI HARJANTORO MM	203	031 - 5328413
R. SEKSI OR REKREASI	Drs. Zainal Alimin, MM	202	
R. SEKSI OR KHUSUS	R. Moch Nurtjahja. SH. MM	206	
R. SEKSI OR PEND&PREST	Djasmono. S. Sos. M. Si.	205	
BIDANG PENGEMBANGAN KEMITRAAN Lt. III			
R. KEPALA BIDANG	Drs. ABD. HARI RAMADHAN. MM	300	031 - 5482017
-	Bendahara	301	
R. SEKSI PENG KREATIVITAS	Drs. Indra Sibarani. MM	302	
R. SEKSI SARPRAS	Nurul Ansori. S. Pd. M. Kes	303	
R. SEKSI JASAM PMD&OR	Rahmad Hadiman, Sip. Msi	304	
BIDANG PENGEMBANGAN MANAJEMEN			
R. KEPALA BIDANG	HARTI'N. SH. MM	500	031 - 5482015
OPERATOR PMD	-	501	
R. SEKSI STAN&SERTIFIKASI	Dra. Vitri Rahmawati. MM	502	
R. SEKSI PEN KUALITAS SDM	Drs. Imam Kiswoto. MM	503	
R. SEKSI PENG TAKEL LMBG	Firtian Judiswandarta. SE. ST. MM	504	
BIDANG KEPEJAUDAAN			
R. KEPALA BIDANG	Ir. ARDI NURSANTO. MT.	600	031 - 5482016
R. SEKSI PENYADARAN PMD	Kuncahyani Kartika Wulan. SH	601	
R. SEKSI PENGEMB PMD	Dra. Suswati. MM	602	
R. SEKSI PEMBERD PMD	Kustianah. SH. MM	603	
R. RAPAT BU DAR MORTIR	-	?	
R. RAPAT RUDI HARTONO	-	?	
AULA SOEGONDO	-	407	
R. RAPAT UTAMA Lt. II	-	?	
TOKO DHARMA WANITA	-	556	
KANTIN	-	605	
FORMI	-	606	
		607	

Gambar 4. 2 Daftar Nomor Aipon Antar Ruangan

c. Menerima dan melayani tamu

Penulis harus sigap ketika menerima tamu yang berkunjung ke kantor dan menanyakan maksud tujuan. Kemudian melayani tamu dengan baik dan mengatur pertemuan dengan tamu-tamu yang akan bertamu. Sebagai seorang sekretaris, penulis tidak dapat menerima tamu begitu saja, ada etika dan aturan tersendiri dalam menerima tamu.

Dalam menerima tamu, Sekretaris DISPORA JATIM harus memperhatikan berbagai hal seperti dibawah ini:

1. Memberi salam dan menegur tamu dengan ramah, sopan, dan menanyakan keperluan tamu serta mempersilahkan tamu mengisi daftar tamu
2. Sebagai penerima tamu harus dapat menjaga pembicaraan dan mengerti tentang apa yang boleh dan tidak boleh untuk dibicarakan
3. Dapat mengarahkan tamu, memberi informasi yang dibutuhkan dan membantu pimpinan dalam melayani dan membuat perijinan dengan tamu
4. Apabila pimpinan tidak dapat menerima tamu, berikan penjelasan dengan baik dan jangan sampai menyinggung perasaan tamu.

Seorang sekretaris harus mampu menentukan tamu yang bisa menemui pimpinan, untuk bisa menentukan tamu yang bisa langsung menemui pimpinan sekretaris harus tahu tujuan dan para tamu menemui pimpinan. Adapun jenis tamu dijelaskan di tabel 4.2

Tabel 4. 2 Jenis-jenis tamu DISPORA JATIM

No.	Jenis Tamu
1.	Tamu yang sudah mengadakan perijinan terlebih dahulu
2.	Tamu yang belum mengadakan perijinan
3.	Tamu relasi pimpinan
4.	Tamu instansi pemerintah
5.	Tamu keluarga pegawai
6.	Tamu yang meminta sumbangan
7.	Tamu yang menawarkan barang
8.	Tamu yang mengajukan proposal

Dengan mengetahui jenis tamu yang datang, kita bisa menentukan langkah selanjutnya dalam memberikan pelayanan. Berikut ini adalah tindakan yang dilakukan dalam melayani tamu:

1. Menangani tamu yang sudah mengadakan perjanjian.

Apabila tamu sudah datang, hendaknya berdiri, tersenyum, dan bersalaman. Berikan sapaan ramah kepada tamu, mengucapkan selamat pagi selamat datang di DISPORA JATIM ada yang bisa dibantu. Mempersilahkan untuk mengisi buku tamu, ketika maksud atau tujuan untuk menemui pimpinan dan sudah mengadakan perjanjian, maka penulis mempersilahkan tamu untuk berkenan menunggu di ruang tamu depan sambil lalu menghubungi dan mengkonfirmasi bagian ruangan yang bersangkutan bahwa tamu sedang menunggu dibawah, apakah pimpinan siap untuk ditemui.

Jika ya, mempersilahkan tamu dan mengantarkan tamu menuju ruangan yang dituju. Jika tidak maka memberitahukan kepada tamu dengan menggunakan bahasa yang sopan dan halus mohon maaf bahwa pimpinan saat ini sedang rapat atau sedang tidak berada di tempat dan tidak dapat ditemui hari ini, jika berkenan bisa meninggalkan nomor telepon atau pesan yang bisa disampaikan kepada pimpinan.

2. Menangani tamu yang belum mengadakan perjanjian

Menjadi resepsionis harus mengetahui kondisi kantor pada hari itu, apakah pimpinan atau kepala bagian berada di kantor apa tidak, sehingga ketika ada tamu datang berkunjung dan belum mengadakan perjanjian akan lebih gampang menanganinya. Bila ternyata pimpinan tidak bersedia menerima tamu, maka sekretaris harus pandai mengutarakannya agar tamu tidak tersinggung atau salah paham, sekretaris dapat mengatakan “Bapak/Ibu A mohon maaf karena beliau sedang sibuk/rapat, sehingga tidak

dapat menerima tamu. Barangkali lebih baik jika Bapak/Ibu dapat menuliskan pesan maksud bapak, agar saya dapat menyampaikan kepada beliau.

3. Menangani tamu relasi pimpinan

Tamu relasi pimpinan adalah tamu yang biasa menemui pimpinan. Berbeda dengan tamu lainnya, seorang relasi setiap saat dapat mengunjungi/bertemu dengan pimpinan karena sebelum berkunjung biasanya sudah terjalin komunikasi antara tamu relasi pimpinan dengan pimpinan. Dan bagian *security* atau resepsionis sudah mengenal tamu tersebut dapat langsung dipersilahkan menemui pimpinan bila tidak ada tamu lainnya atau sedang berada diruangan.

Dalam hal ini sekretaris harus cukup mengenal tamu-tamu tersebut, meskipun mereka sudah mengenal baik dengan pimpinan tetapi sebagai sekretaris harus perlu bertanya dulu kepada pimpinan apakah tamu tersebut boleh menemui sekarang. Biasanya tamu yang demikian cukup baik dan sopan.

4. Menangani tamu instansi pemerintah

Biasanya pejabat atau aparat pemerintah yang datang berkunjung ini dalam bentuk rombongan dengan protokol. Sifat kunjungan tersebut, mungkin berupa kunjungan resmi dalam rangka peninjauan. Bahkan kedatangan rombongan mereka atas dasar undangan perusahaan. Dalam hal ini pimpinan perusahaan mutlak harus menyambut sendiri. Bahkan harus sudah siap di pintu masuk dalam pakaian lengkap, sebelum para tamu turun dari kendaraan.

Sebagai sekretaris wajib mengatur tata upacara penyambutan tamu agar segala sesuatu berjalan dengan lancar. Hidangan makanan kecil dan minuman bahkan kenang-kenangan atau cendera mata perlu dipersiapkan. Kenang-kenangan di berikan bukan hanya bagi pejabat yang datang, tetapi semua anggota rombongan perlu di beri.

5. Menangani tamu keluarga pegawai

Bila yang bersangkutan masuk pada saat sedang ada rapat, sapa dan katakan bahwa sedang ada rapat atau tamu lain. Bila hendak membicarakan masalah yang memakan waktu lama, ajak mereka ke ruang tamu, bagaimanapun juga tamu keluarga pegawai tidak dibenarkan untuk mengobrol lama-lama pada waktu jam kerja.

6. Menangani tamu yang meminta sumbangan

Apabila telah mengetahui bahwa maksud kunjungan seorang tamu untuk mendapatkan sumbangan, biasanya ingin bertemu langsung dengan pimpinan atau kepala bagian. Berbagai macam alasan dikemukakan bahwa sumbangan yang diminta itu untuk kegiatan sosial, bantuan kemanusiaan, dan lain sebagainya. Terkadang tidak peduli apakah pimpinan atau kepalag berada ditempat atau tidak, dan biasanya ngotot dan sulit untuk dimintai pengertian. Maka sekretaris harus melayani dengan sabar dan ramah, sambil menyodorkan buku tamu yang harus di isi.

Kemudian mempersilahkan tamu untuk menuju bagian yang memang khusus menangani dana sumbangan. Biasanya, setiap tamu yang meminta sumbangan membawa proposal yang berisi perihal sumbangan, apabila isi

proposal terdapat kejanggalan maka pihak kantor akan menolak proposal tersebut dengan tegas, dan sopan.

7. Menangani tamu yang menawarkan barang

Umumnya tamu yang menawarkan barang ini sangat sopan dalam berkunjung karena penjual sudah terbiasa bertamu untuk menawarkan barang. Namun tak jarang mereka ingin bertemu langsung dengan orang yang mempunyai wewenang membuat keputusan dalam penawaran barang. biasanya tamu yang datang menawarkan barang seperti pengadaan barang elektronik, fasilitas kantor. Akan tetapi pihak kantor sudah mempunyai *link* untuk pengadaan barang tersebut, maka tak jarang tamu yang menawarkan barang ditolak. Tamu yang menawarkan barang terlebih dahulu mengisi buku tamu kemudian bagian resepsionis mengarahkan ke bagian tata usaha.

8. Menangani tamu yang mengajukan proposal

Apabila tamu sudah datang, hendaknya berdiri, tersenyum, dan bersalaman. Berikan sapaan ramah kepada tamu, mengucapkan selamat pagi selamat datang di DISPORA JATIM ada yang bisa dibantu. Ketika maksud atau tujuan yaitu mengajukan proposal, maka penulis mempersilahkan tamu untuk berkenan menunggu di ruang tamu depan sambil lalu menghubungi dan mengkonfirmasi bagian ruangan yang bersangkutan bahwa ada tamu dari organisasi ingin mengajukan peminjaman gedung olahraga, jika yang dituju bersedia untuk menemui tamu, maka mempersilahkan dan mengantarkan tamu menuju ruangan.

Jika tidak proposal dapat ditiptkan ke bagian resepsionis kemudian mengantarkan proposal ke tujuan. Dan tidak lupa untuk mencatat nama,

nama organisasi, nomor telepon, dan keperluan jika suatu saat nanti proposal sudah selesai dilihat dan pihak kantor bersedia untuk ditemui akan mudah untuk memberitahu mereka.



Gambar 4. 3 Ruang Tamu Depan

d. Mengantarkan tamu

Ketika mengantarkan tamu, tunjukkan arah yang dituju dengan telapak tangan ke arah atas dan jari rapat, hindari menunjukkan arah dengan menggunakan telunjuk karena tidak sopan. Sesekali penulis berbincang atau memerhatikan tamu ketika akan mengantarkan, apabila sudah sampai ke ruangan, membukakan pintu untuk tamu dan mempersilahkan tamu untuk masuk terlebih dahulu.

e. Menyiapkan buku tamu

Sebelum memulai aktifitas kerja di pagi hari, penulis memeriksa buku tamu yang berada di meja resepsionis, apakah buku tamu berada di meja apa

tidak. Kemudian melihat isi buku tersebut apakah sudah siap untuk digunakan. Penulis juga membuat daftar kolom yang berisi, tanggal, nama, instansi, maksud & tujuan, dan tanda tangan di buku tamu tersebut.

NO	TANGGAL	NAMA	JABATAN	ALAMAT	TUJUAN	TANDA TANGAN
1	10/10/2018	Herlina	CSRU	Jl. T. Ronggo...	Study Banding	[Signature]
2	10/10/2018	Rafaela	CSRU	Jl. Jember...	Study Banding	[Signature]
3	10/10/2018	Doni A.T.	CSRU	Jl. Jember...	Study Banding	[Signature]
4	10/10/2018	Melisa B.	CSRU	Jl. Jember...	Study Banding	[Signature]
5	10/10/2018	Study Banding	[Signature]
6	10/10/2018	Study Banding	[Signature]
7	10/10/2018	Study Banding	[Signature]
8	10/10/2018	Study Banding	[Signature]
9	10/10/2018	Study Banding	[Signature]
10	10/10/2018	Study Banding	[Signature]

Gambar 4. 4 Buku Tamu Resepsionis

f. Menjaga perlengkapan kantor, memantau, dan memelihara

Penulis juga diharuskan menjaga memantau dan memelihara perlengkapan kantor seperti *remote tv* di ruang tamu, koran, telepon, bolpoin, buku tamu, dll. Tujuan dari menjaga inventaris yang dimiliki oleh kantor yaitu supaya ketika ada tamu atau pengunjung yang sedang menunggu di ruang tamu bisa memanfaatkan waktu menunggu sambil membaca koran, berita di tv.

g. Menerima Surat dan mengantarkan surat

Penerimaan surat dapat dilakukan dan di tangani oleh penulis di bagian resepsionis. Kegiatannya mulai dari menerima, mengecek alamat tujuan, sampai mengantarkan surat tersebut ke bagian tata usaha yang mencatat dan mengarsip surat.



Gambar 4. 5 Contoh Surat Masuk

Selain itu membantu para tamu yang ingin bertemu dengan pejabat. Seorang resepsionis juga harus mampu berkomunikasi dengan baik, sehingga masyarakat dapat merasa puas dalam pelayanan yang ada pada DISPORA JATIM. Selain itu seorang resepsionis harus mampu memfilter tamu yang akan menemui pimpinan. Sekretaris juga harus mampu menyaring informasi yang wajib diketahui oleh tamu atau yang bersifat rahasia. Resepsionis juga harus mengetahui apakah pimpinan sedang ada di tempat atau tidak.

Seorang sekretaris harus mampu menentukan tamu yang bisa menemui pimpinan. Untuk bisa menentukan yang bisa langsung menemui pimpinan sekretaris harus tahu tujuan dari para tamu menemui pimpinan.

4.3.2 Mengoperasikan mesin fax

Sekretaris juga dituntut untuk bisa mengoperasikan mesin fax. Mesin fax berguna untuk mengirim dan menerima *file* dari luar DISPORA JATIM. Mengoperasikan mesin fax tidak begitu sulit, tetapi waktu yang dibutuhkan sedikit

lebih lama dibandingkan dengan mengirim email. Pengiriman melalui fax masih digunakan untuk pengiriman data berupa dokumen yang memerlukan tanda tangan. Cara mengoperasikan fax tersebut hanya tinggal meletakkan *file* di tempat yang telah disediakan, setelah itu tekan no.fax yang dituju dan tekan “*start*”. Setelah *file* telah selesai dikirim, maka ada kertas yang keluar dari mesin fax tersebut untuk mengetahui apakah *file* tersebut sukses dalam pengiriman atau bahkan gagal pada saat pengiriman. Laporan pengiriman akan digunakan sebagai bukti dan akan diserahkan kepada departemen yang mengirim *file* tersebut.

Berikut tata cara penggunaan mesin fax:

1. Membuat catatan untuk memastikan untuk siapa dan kemana dokumen ini akan dikirim dan apakah nomor fax yang dituju benar atau salah.
2. Persiapkan dokumen yang akan dikirim melalui fax, jika sudah lembar dokumen dimasukkan ke dalam bagian feeder mesin fax. Peletakan lembar dokumen harus sesuai, tepat, lurus, dan tidak boleh miring supaya lembar dokumen bisa masuk dengan lancar.
3. Masukkan nomor fax tujuan ke dalam mesin fax anda. Akan ada tombol angka digit seperti tombol telepon pada mesin fax. Hati-hati ketika menekan tombol nomor sehingga tidak membuat kesalahan, karena sulit untuk mengetahui bila telah menghubungi nomor faks yang salah.
4. Tekan tombol kirim jika telah memasukkan semua angka tujuan ke dalam mesin. kemudian akan memulai pengiriman dokumen. Tombol kirim biasanya lebih besar dan memiliki warna yang berbeda dari pada tombol yang lain dan mudah untuk dicari. Biasaya, tombol ini ditempatkan di samping atau di bawah keypad mesin fax anda.

5. Tunggu sampai lembar dokumen melewati mesin dan kumpulkan jika sudah selesai. Lembar dokumen yang dikirimkan akan melewati serangkaian rol dan direkam secara digital di dalam mesin fax.
6. Tunggu sampai ada konfirmasi di layar monitor yang akan memberitahukan apakah kiriman fak telah berhasil terkirim atau tidak. Apabila terkirim berarti sudah selesai dalam pengiriman fax ke nomor tujuan.

Berikut adalah gambar mesin fax yang ada pada ruang Tata Usaha DISPORA JATIM



Gambar 4. 6 Mesin Fax

4.3.3 Handling Telepon

Seorang Sekretaris harus mampu melakukan telepon dan menerima telepon dengan baik. Telepon merupakan alat komunikasi untuk menyampaikan dan menerima informasi dengan cepat dan bersifat tidak langsung, sebab antara komunikator dan komunikan tidak bertatap muka. Sehingga penelpon atau orang lain yang telepon dapat merasa disegani dan menimbulkan *image* baik bagi DISPORA JATIM.

- A. Persiapan perlu diperhatikan dalam menerima telepon:

1. Mempersiapkan telepon dan alat tulis
2. Membuat daftar telepon yang sering dibutuhkan
3. Memahami cara menyambung telepon interlokal baik dari dalam maupun luar negeri, dan mencatat lama pembicaraan serta menanyakan biaya ke kantor telepon
4. Jangan banyak menggunakan telepon untuk kepentingan pribadi
5. Dalam percakapan hendaknya bersikap waspada, usahakan jangan menyela, atau memutuskan pembicaraan dan jangan mengucapkan kata - kata yang dapat menyinggung perasaan
6. Jangan menampakkan kesan sibuk pada waktu sedang bertelepon
7. Jangan terlalu cepat dalam berbicara, batasi pada masalah yang penting dan usahakan pembicaraan lancar.

B. Pada saat menerima telepon

1. Jika telepon berdering tiga kali, segera angkat dengan tangan yang tidak dipakai untuk menulis, sedangkan tangan yang dipakai untuk menulis meraih alat tulis serta formulir penerimaan telepon untuk mengadakan persiapan.
2. barangkali ada pesan atau hal yang harus ditulis, atau mungkin masalah yang akan dibicarakan.
3. Menjawab telepon secara singkat, jelas dan hormat dengan terlebih dahulu memberi ucapan salam hormat serta berikan identifikasi.

C. Memberi penjelasan dengan jelas dan sopan apabila :

1. Penelepon salah sambung
2. Penelepon ingin bicara dengan orang yang sedang tidak ada di tempat
3. Penelepon perlu menelepon nomor lain, atau orang lain

D. Menghafal Nama Pegawai

Saat menjadi resepsionis kita juga harus berusaha mengenal dan menghafal nama semua pegawai yang bekerja di perusahaan, karena dengan menghafal nama-nama pegawai perusahaan apabila suatu saat nanti jika ada telepon masuk dan ingin berbicara dengan pegawai kita sebagai resepsionis sudah tentu hafal dan tidak susah ketika akan men transfer telepon ke ruangan yang bersangkutan. Dan juga biasanya di meja resepsionis ada daftar kode telepon ruangan yang memudahkan seorang resepsionis untuk menghubungi telepon.

Terdapat dua macam telepon yaitu:

1. Telepon di Ruang PPID

Telepon ini hanya dapat menerima telepon dari dalam perusahaan, Sedangkan untuk menyambungkan ke telepon yang lain hanya tinggal menekan *flash* terlebih dahulu baru tekan nomor ruangan yang dituju. Berikut adalah gambar telepon pada ruang PPID DISPORA JATIM.



Gambar 4. 7 Telepon Meja Ruang PPID

2. Telepon Resepsionis

Telepon ini hanya dapat digunakan untuk menerima penelpon dari luar perusahaan dan telepon ini tidak dapat digunakan untuk telepon keluar perusahaan akan tetapi dengan telepon ini bisa terhubung ke seluruh bagian internal perusahaan.

Berikut gambar telepon resepsionis di DISPORA JATIM



Gambar 4. 8 Telepon Resepsionis di DISPORA JATIM

E. SOP Penerimaan Telepon DISPORA JATIM

Penulis membuat dan menerapkan standar operasional prosedur penerimaan telepon pada DISPORA JATIM untuk memudahkan proses *handling* telepon.

1. Penelpon

Penelpon menghubungi kantor DISPORA JATIM yang terhubung langsung ke bagian resepsionis. Setiap panggilan dari luar yang menuju

kantor DISPORA JATIM akan terhubung dan tersambung langsung ke telepon yang berada di resepsionis

2. Menerima Telepon

Ketika telepon berdering, usahakan langsung di angkat dan tidak melebihi dua/tiga kali dering

3. Mengucapkan salam

Ketika sudah tersambung dengan penelpon langsung mengucapkan selamat pagi dengan DISPORA JATIM ada yang bisa dibantu

4. Menanyakan perihal (maksud/tujuan) atau kepentingan penelpon

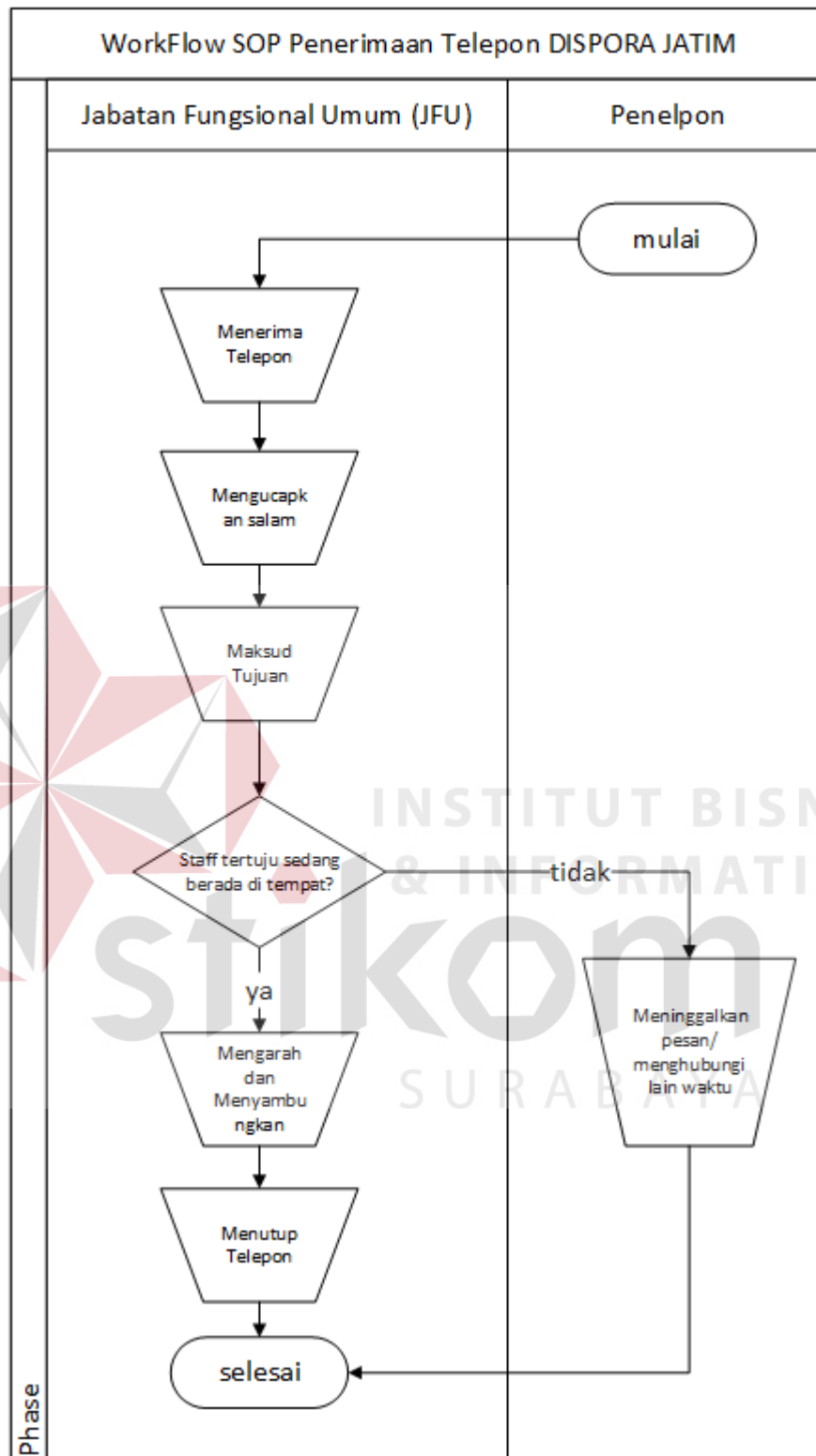
Lalu menanyakan maksud dan tujuan penelpon, jika ingin berbicara dengan pegawai.

5. Mengarahkan dan menyambungkan penelpon kepada yang berkepentingan

Ketika mengetahui maksud dan tujuan, lalu menghubungkan si penelpon ke ruangan yang dituju. Apabila yang dituju sedang tidak berada di ruangan maka memberitahukan penelpon bahwa beliau sedang tidak berada di tempat dengan pembericaraan yang sopan dan santu. Jangan lupa menanyakan apakah ada pesan yang ingin dititipkan kepada beliau atau tidak.

6. Melakukan Ucapan terima kasih dan salam sebelum menutup telpon

Jangan lupa mengucapkan terima kasih dan selamat pagi karena sudah menghungi DISPORA JATIM



Gambar 4. 9 Workflow SOP Penerimaan Telepon DISPORA JATIM