Lampiran	:	Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan Kabupaten Bantul Nomor 29 Tahun 2026 tentang Standar Operasional Prosedur
Nomor	:	04/SOP.DPMK/2026
Tanggal	:	7 Mei 2026

DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN KALURAHAN KABUPATEN BANTUL

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

TATA CARA DAN ETIKA MENERIMA TELEPON

Balai Sertifikasi Elektronik
Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008.
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE.

	PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL **DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN KALURAHAN** **KABUPATEN BANTUL**	Nomor SOP	:	04/SOP.DPMK/2026
		Tanggal Pembuatan	:	7 Mei 2026
		Tanggal Revisi	:	-
		Tanggal Efektif	:	7 Mei 2026
		Disahkan Oleh	:	Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Kalurahan
		Nama IKMT	:	Tata Cara dan Etika Menerima Telepon

DASAR HUKUM	**KUALIFIKASI PELAKSANA**
1. Peraturan Bupati Bantul Nomor 50 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas pada Pemerintah Kabupaten Bantul.	1. Pendidikan minimal SMA; 2. Memahami tentang etika komunikasi dan dapat berbicara dengan cakap dan benar; 3. Menguasai pengoperasian pesawat telepon dan telepon antar ruang.
KETERKAITAN	**PERALATAN/PERLENGKAPAN**
	1. Handphone / Komputer; 2. Buku Tulis; 3. Alat Tulis.
PERINGATAN	**PENCATATAN DAN PENDATAAN**
Penerimaan telepon bagian dari alat komunikasi yang mempercepat pertukaran informasi dan peningkatan pelayanan kepada Masyarakat	

Balai Sertifikasi Elektronik
Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008.
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE.

SOP TATA CARA DAN ETIKA MENERIMA TELEPON

No.	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Ket.
		Petugas/ penerima Telepon	Pejabat/ Staf yang dituju	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Petugas/Penerima telepon segera mengangkat gagang telepon dengan pelan setelah terdengar suara dering panggilan dari pesawat telepon 3 kali berdering	Mulai		Pesawat telepon	10 detik	Penelepon terhubung dengan telepon Dinas PMK	
2	Petugas lalu mengucapkan salam (selamat pagi, siang, sore) kemudian sebutkan inisial nama kita dan Disdukcapil Bantul, lalu ucapkan "Ada yang bisa dibantu?"			Pesawat telepon	0,5 menit	Maksud dan tujuan penelpon	
3	Jika penelepon ingin disambungkan dengan salah satu pegawai atau pejabat/bidang yang menangani permasalahan yang ditanyakan penelepon, maka petugas segera menyambungkan/mentrasfer ke ruangan yang dituju, sambil mengucapkan "Baik mohon ditunggu sebentar" dan pesawat telepon segera ditutup			Pesawat telepon	0,5 menit	Penelepon tersambung dengan pejabat/orang yang dituju	
4	Penerima telepon yang dituju segera mengucapkan salam "selamat pagi,siang, sore" dan segera menjawab pertanyaan dari penelpon dengan tutur kata yang baik dan sopan. Dan apabila sudah dipandang cukup tunggu penelpon mengakhiri pembicaraan dulu dan ucapkan "terimakasih" serta tutup gagang telepon dengan pelan		Selesai	Pesawat telepon	1-5 menit	Komunikasi/ pembicaraan telepon	
5	Apabila kebetulan orang/pejabat/bidang yang dituju penelpon tidak berada di tempat karena sedang rapat, dinas luar, dll, selanjutnya petugas menawarkan apakah ada pesan yang mungkin disampaikan. Dan mencatatnya dalam buku catatan telepon, sedangkan apabila tidak ada pesan maka tunggu sampai penelepon menutup pembicaraan terlebih dahulu, dan ucapkan "terimakasih" serta tutup gagang telepon dengan pelan	Selesai		Pesawat telepon, Buku catatn telepon	2 menit	Naskah dinas keluar tersimpan di aplikasi	

Kepala,

Afif Umahatun, S.H.
Pembina - IV / a
NIP. 197601011997032003

Balai Sertifikasi Elektronik

Pasal 5 ayat (1) UU ITE 11/2008.
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE.