

SOP LAYANAN PENERIMAAN TAMU	NOMOR SOP : PR/PKBjm/ADUM/HPB/01
	TGL. PEMBUATAN : 21 Maret 2025
	EDISI/REVISI KE : 01/00
	TGL. REVISI : 00
	TGL. EFEKTIF : 21 Maret 2025

Riwayat Dokumen

Edisi	Revisi	Tanggal	Keterangan
01	00	21 Maret 2025	SOP baru dibuat

Lembar Pengesahan

<p>Tanggal : 21 Maret 2025</p> <p>Diperiksa oleh Wakil Direktur 3</p>  <p>Khairir Rizani, S.ST.,M.Kes NIP. 197602021999031001</p>	<p>Tanggal : 21 Maret 2025</p> <p>Disusun oleh Ka. Tim HUMAS & Pelayanan Publik</p>  <p>Meggy Wulandari Kai, M.Tr.Kep NIP.199710232022032004</p>
---	--

<p>Tanggal : 21 Maret 2025</p> <p>Disetujui oleh Wakil Direktur 3</p>  <p>Khairir Rizani, S.ST.,M.Kes NIP. 197602021999031001</p>
--



NOMOR SOP	: PR/PKBjm/ADUM/HPB/01
TGL. PEMBUATAN	: 21 Maret 2025
EDISI/REVISI KE	: 01/00
TGL. REVISI	: 00
TGL. EFEKTIF	: 21 Maret 2025
DISAHKAN OLEH	: Direktur Poltekkes Kemenkes Banjarmasin



DASAR HUKUM :

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja;
4. Peraturan Menteri PAN-RB RI No. 87 Tahun 2005 tentang Pedoman Peningkatan Pelaksanaan, Efisiensi, Penghematan dan Disiplin Kerja.
5. Peraturan Menteri PAN-RB RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur ;
6. Peraturan Menteri PAN-RB RI No. 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi ;
8. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 62 Tahun 2016 tentang Standar Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
9. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Kesehatan di Lingkungan Kementerian Kesehatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 211);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 29 Tahun 2022 mengatur tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

KUALIFIKASI PELAKSANA:

1. Memiliki tupoksi sebagai Satpam
2. Resepsionis dengan minimal pendidikan SMA/ D3/ S1;
3. Memiliki tupoksi sebagai Pimpinan Perguruan Tinggi dan jajarannya
4. Memiliki tupoksi sebagai Tim Humas
5. Seluruh pelaksana mampu mengoperasional komputer;
6. Memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik;

KETERKAITAN:

- | | |
|-------------------------|---------------------------|
| 1. SOP Pelayanan Publik | 4. Buku Tamu |
| 2. Kartu identitas tamu | 5. Laporan Pelayanan Tamu |
| 3. <i>Visitor pass</i> | |

PERALATAN / PERLENGKAPAN :

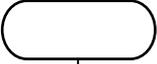
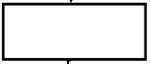
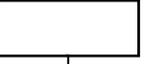
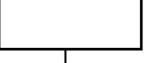
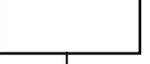
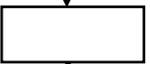
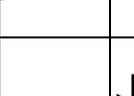
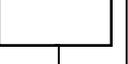
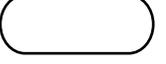
- | | |
|--------------|--------------|
| 1. Komputer, | 3. Printer; |
| 2. ATK; | 4. Internet; |

PERINGATAN:

1. Petugas Pemberi Layanan harus menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)
2. Jika SOP ini tidak diterapkan maka prosedur layanan penerimaan tamu tidak berjalan dengan tertib dan lancar

PENCATATAN DAN PENDATAAN :

1. Buku Tamu
2. Laporan Tamu yang berkunjung dan di rekap setiap triwulan

No	Kegiatan	Pelaksana					Baku Mutu			Keterangan
		Tamu	Satpam	Resepsionis	Pimpinan / Pegawai	Tim Humas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menemui tamu yang datang dengan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun), menanyakan keperluan tamu.						Kualifikasi Satpam	5 Menit	Tamu Diterima	
2	Mengarahkan tamu menuju ke resepsionis.						Kualifikasi Satpam	2 Menit	Tamu diarahkan ke resepsionis	
3	Menanyakan keperluan tamu yang datang dengan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun), meminta kartu identitas tamu, dan meminta tamu mengisi buku tamu.						Kualifikasi Resepsionis	5 Menit	Kartu identitas tamu	
4	Tamu mengisi buku tamu						Buku Tamu	5 menit	Informasi Identitas tamu	
5	Memberikan <i>visitor pass</i> dan mempersilakan tamu untuk duduk dikursi yang telah tersedia.						<i>Visitor pass</i>	2 Menit	Data tamu dan tamu duduk dikursi	
6	Menghubungi pimpinan atau pegawai yang ingin ditemui oleh tamu.						HP	5 Menit	Pimpinan/Pegawai mengetahui ada tamu	
7	Mengantarkan tamu menuju ke ruangan yang telah ditentukan oleh pimpinan/pegawai penerima jika tempat penerimaan tamu dilakukan di tempat lain.						Kualifikasi Resepsionis	Tentatif	Tamu berada di ruangan yang ditentukan	
8	Menemui tamu dan melayani keperluan yang dimaksud.						Kualifikasi Pimpinan dan Jajarannya	Tentatif	Tamu diterima dan dilayani	
9	Meminta Kembali <i>visitor pass</i> , menyerahkan kembali kartu identitas tamu, meminta tamu mengisi Survei Kepuasan dan mencatat waktu tamu meninggalkan kantor.						Kualifikasi Resepsionis	5 Menit	<i>Visitor pass</i> , Kepuasan Tamu/Pelanggan	
10	Mengucapkan terimakasih atas kunjungan tamu dengan menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun).						Kualifikasi Resepsionis	2 Menit	Tamu Telah dilayani	