

	<p style="text-align: center;"><b>SEKRETARIAT DPRD KOTA PADANG PANJANG</b></p> <p style="text-align: center;"><b>BAGIAN UMUM DAN HUMAS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>SUB BAGIAN HUMAS DAN PROTOKOLER</b></p>	No. SOP	800/198/SOP/SEKWAN/2017
		Tgl Pembuatan	
		Tgl Revisi	
		Tgl Pengesahan	
		Disahkan Oleh	<p style="text-align: center;">SEKRETARIS DPRD KOTA PADANG PANJANG</p> <p style="text-align: center;">   <b>ZULKIFLI, SH</b>  Pembina Tk. I  NIP. 19630422 198903 1 010 </p>
Nama SOP	<b>Pelayanan Publik/ Pelayanan Tamu</b>		

<p><b>Dasar Hukum</b></p> <p>1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;</p>	<p><b>Kualifikasi Pelaksana</b></p> <p>1. Pendidikan Minimal SMA  2. Pernah mengikuti pendidikan dan latihan public relation dan manajemen konflik  3. memahami tentang proses penerimaan tamu  4. memiliki kemampuan dalam penerimaan tamu  5. mampu berkoordinasi dengan semua pihak terkait</p>
<p><b>Keterkaitan</b></p> <p>1. SOP pengendalian surat masuk</p>	<p><b>Peralatan/Perlengkapan</b></p> <p>1. Permohonan informasi  2. Formulir permohonan informasi  3. Buku register informasi  4. Perangkat computer dan alat tulis  5. Buku tamu</p>
<p><b>Peringatan</b></p> <p>1. Apabila SOP pelayanan public tidak dilaksanakan maka tidak tersajinya informasi pelayanan publik</p>	<p><b>Pencatatan dan Pendataan</b></p>

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Staf	Kasubbag.	Kabag.	Sekwan	Unit Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Petugas resepsionis menyapa tamu yang datang dan memepersilakan tamu melapor untuk didata		Mulai				Buku tamu	1 menit	Buku Tamu	-
2	Petugas resepsionis menanyakan tujuan kedatangan dan meminta tamu mengisi buku tamu/ isi form						Buku tamu	3 Hari	Buku Tamu	-
3	Tamu menjelaskan maksud kedatangan dan mengisi buku tamu/ form sesuai tujuan kedatangan						Buku tamu	3 Menit	Buku Tamu	-
4	Petugas resepsionis mengklarifikasi maksud kedatangan tamu. Jika tujuan tidak jelas, maka tidak diperkenankan masuk. Jika bermaksud mengirim surat, maka diarahkan ke Petugas penerima surat.						Buku tamu	1 menit	Buku Tamu	-
5	Jika tamu ingin bertemu pejabat, maka dikomunikasikan dahulu dengan pejabat terkait. Jika pejabat ada/ bersedia di temui, maka tamu diminta meninggalkan identitas dan diberi tanda pengenalan tamu serta dipersilakan menemui pejabat terkait. Jika pejabat tidak ada/ tidak bersedia ditemui, maka disampaikan untuk menunggu/ berkunjung dilain waktu.						Buku Tamu Tanda Pengenal Tamu	5 menit	Buku Tamu Tanda Pengenal Tamu	-
6	Jika tamu ada keperluan dengan unit terkait untuk mengurus berkas/ konsultasi/ lainnya, maka tamu diminta meninggalkan kartu identitas dan diberi tanda pengenalan tamu serta dipersilakan menuju unit terkait						Buku Tamu Tanda Pengenal Tamu	5 menit	Buku Tamu Tanda Pengenal Tamu	
7	Tamu menyelesaikan urusan sesuai tujuan kedatangan dengan pihak terkait						Buku Tamu Tanda Pengenal Tamu	Sesuai kondisi	Buku Tamu Tanda Pengenal Tamu	
8	Setelah selesai, tamu kembali ke penerima tamu untuk mengambil kartu identitas dan mengembalikan tanda pengenalan tamu						Buku Tamu Tanda Pengenal Tamu	3 menit	Buku Tamu Tanda Pengenal Tamu	
9	Penerima tamu menyimpan buku tamu/ form yang terisi lengkap dengan baik		Selesai				Buku Tamu Tanda Pengenal Tamu	3 menit	Buku Tamu Tanda Pengenal Tamu	