










**KANTOR REGIONAL VI
BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA**

	Nomor SOP	: SOP-UMR-
	Tanggal Pembuatan	: 18 Juli 2022
	Tanggal Revisi	: 00
	Tanggal Efektif	: 18 Juli 2022
	Disahkan oleh	Kepala Kantor,  Dr. Janri H.U.P. Simanungkalit, S.Si., M.Si. NIP. 197501092001121001
Judul SOP	Penerimaan Tamu	
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana	
1 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 Permenpan dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP 3 Peraturan BKN Nomor 31 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Regional BKN	1 Memahami peraturan perundang-undangan mengenai Kepegawaian 2 Memahami tatacara penggunaan Aplikasi Penerima Tamu dan IKM	
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan	
	1 Komputer yang dilengkapi aplikasi penelusuran data dan informasi; 2 Odner.	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
	Disimpan sebagai data manual	

No	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU			KETERANGAN
		Tamu	Satpam Verifikasi I	Satpam Verifikasi II	Petugas PPT	Kepala Bag./Bid. Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Tamu yang datang wajib melapor ke satpam Verifikasi I dengan membawa Surat Kedinasan						Buku Agenda / Jurnal	5 Menit		
2	Satpam melakukan verifikasi yang terdiri dari, Surat Tugas Kedinasan, KTP dan mencatat kedalam buku Agenda/ jurnal a Jika sesuai diberikan Tanda Pengenal (kartu tamu) dengan meninggalkan tanda pengenal, selanjutnya dipersilahkan menuju lobi dan melapor kepada Satpam Verifikasi II b Jika tidak sesuai tamu dipersilahkan kembali ke instansi						Buku Agenda / Jurnal	5 Menit	Kartu Tamu	
3	memverifikasi tamu dengan memeriksa Surat Tugas, meminta informasi mengenai tujuan kedatangan, dan mempersilahkan untuk mengisi buku tamu pada aplikasi yang telah disediakan selanjutnya selanjutnya mengarahkan kepada Petugas PPT						Mesin Antrian	5 Menit	Nomor Antrian	
4	memanggil tamu sesuai nomor antrian untuk meminta informasi perihal: a tujuan kedatangan b meminta surat tugas untuk di arsipkan dan mengarahkan ke Ruang konsultasi untuk menunggu Kepala Bidang/Kepala Bagian terkait, kemudian Petugas PPT memberikan kepada Kepala Bidang/Kepala Bagian terkait						Ruang Konsultasi	15 Menit	Arsip Surat Tugas	
5	Kepala Bidang/Kepala Bagian terkait atau petugas yang ditunjuk oleh Kepala Bidang/Kepala Bagian menerima tamu di RuangKonsultasi untuk menyelesaikan layanan baik berupa aduan maupun layanan kepegawaian. APabila telah selesai memberikan layanan mengarahkan tamu untuk mengisi Indeks Kepuasan Masyarakat melaiu Aplikasi IKM						Ruang Konsultasi	30 Menit	Formulir	
6	Tamu mengisi Indeks Kepuasan Masyarakat pada Aplikasi IKM yang telah disediakan kemudian menuju Satpam Verifikasi I untuk mengembalikan Tanda Pengenal Tamu dan mengambil Kartu Tanda Pengenal						Aplikasi IKM	5 Menit	Nilai IKM	



STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN TAMU

No. Dokumen : SP-PT-03

Revisi : 00

Tgl. Efektif : 9 Mei 2022

Unit Kerja : SUB BAGIAN UMUM

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampalan pelayanan (service delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	Petugas Security melayani tamu yang datang dengan membawa Surat Kedinasan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph LR A[Petugas Security yang melakukan Verifikasi 1] --> B[Petugas Security yang berada di ruang PPT menanyakan informasi mengenai tujuan kedatangan] B --> C[Petugas Pelayanan mengarahkan tamu ke ruang konsultasi untuk menunggu Kepala Bidang/Kepala Bagian Terkait] D[Kepala Bidang atau petugas yang menerima tamu di ruang Konsultasi menyelesaikan layanan berupa aduan maupun layanan Kepegawaian] --> E[Tamu Mengisi IKM yang telah disediakan kemudian menuju Security verifikasi 1 untuk mengambil tanda pengenal tamu dan mengambil KTP] </pre>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas yang melakukan Verifikasi 1 Jangka Waktu 05 Menit 2. Petugas Security yang berada di ruang PPT menanyakan informasi mengenai tujuan kedatangan Jangka Waktu 05 Menit 3. Petugas Pelayanan mengarahkan tamu ke ruang konsultasi untuk menunggu Kepala Bidang/Kepala Bagian Terkait Jangka Waktu 15 Menit 4. Kepala Bidang atau petugas yang menerima tamu di ruang Konsultasi menyelesaikan layanan berupa aduan maupun layanan Kepegawaian Jangka Waktu 30 Menit 5. Tamu Mengisi IKM yang telah disediakan kemudian menuju Security verifikasi 1 untuk mengambil tanda pengenal tamu dan mengambil KTP Jangka Waktu 05 Menit
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut Biaya
5	Produk Pelayanan	Formulir Konsultasi
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1 Kantor Regional VI BKN Medan, Jl. TB Simatupang N. 124 2 Telp . 061 8453744 3 Website : http://www.bkn6medan.com 4 Kotak Saran

* Khusus untuk perubahan melampirkan Asli IUI.

Medan, 18 Juli 2022
Kepala Kantor Regional VI
BKN Medan


Dr. Janry Hapsan U.P.S., S.Si., M.Si.
NIP. 197501092001121001



STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN TAMU

No. Dokumen : SP-PT-03
Revisi : 00
Tgl. Efektif : 9 Mei 2022

Unit Kerja : SUB BAGIAN UMUM

B		
Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		2 Permenpan dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP AP
		3 Peraturan Kepala Badan Kepegawian Negara Nomor 31 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Regional BKN
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Komputer Odner
3	Kompetensi Pelaksana	1. Mampu Menjalankan Aplikasi
4	Pengawasan Internal	1. Kepala Kantor 2. Kepala Bidang
5	Jumlah Pelaksana	Tim
6	Jaminan Pelayanan	Cepat, Akuntabel, dan Transparan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 tahun sekali

Medan, 18 Juli 2022
Kepala Kantor Regional VI
BKN Medan

Dr. Jann Haposan U.P.S., S.Si., M.Si.
NIP. 197101092001121001