
 <p>PEMERINTAH KOTA PALANGKA RAYA SEKRETARIAT DAERAH KOTA PALANGKA RAYA BAGIAN UMUM</p>	NOMOR SOP AP : 000.8.3/3512/Bag.Um/VI/2024
	TGL. PEMBUATAN : 3 Juni 2024
	TGL. REVISI : -
	TGL. EFEKTIF : 3 Juni 2024
	DISAHKAN OLEH : <div><p>Pj. Sekretaris Daerah, Ir. ACHMAD ZAINI, M.P. Pembina Utama Muda NIP. 19651208 199803 1 003</p></div>
	NAMA SOP AP : Layanan Informasi Umum / Front Office
DASAR HUKUM : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2004 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik; dan 3. Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 39 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Palangka Raya.	KUALIFIKASI PELAKSANA : 1. Mengetahui Tugas Dan Fungsi Sistem Dan Prosedur Pelayanan Secara Umum; 2. Mengetahui Struktur Organisasi, Unsur Pejabat dan Uraian Tugas di Sekretariat Daerah 3. Mengetahui Mekanisme Pelaporan; 4. Mengetahui Layout Kantor dan Tugas Masing Masing Pimpinan dan Bagian; 5. Pernah Mengikuti Pelatihan Dasar Pelayanan Umum dan Pemberian Informasi; 6. Berpenampilan Rapi, Bersikap Sopan Santun, komunikatif, cekatan dan mampu membaca situasi 7. Disiplin, Datang dan pulang tepat waktu

“Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik, Badan Siber dan Sandi Negara”

KETERKAITAN :	PERALATAN DAN PERLENGKAPAN :
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buku Agenda Kerja /Buku Tamu/Pencatat Elektronik 2. Form Kuisisioner Indeks Kepuasan Masyarakat/Tamu/Pengunjung 3. Printer/scanner 4. Lay-out/Rambu-rambu petunjuk; dan 5. Alat Komunikasi. 6. Peralatan Minum Tamu 7. Alat Kebersihan dan pengharum ruangan 8. ATK 9. Meja Front Office 10. Ruang dan Kursi Tunggu 11. AC/Kipas Angin 12. Seragam Front Office, Securiti, Petugas Kebersihan
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
Apabila SOP AP ini tidak dilaksanakan maka dikhawatirkan akan berdampak negatif bagi pimpinan termasuk bagi pengguna layanan.	Disimpan sebagai data manual/elektronik dan Survei kepuasan pelayanan.
1. PETUGAS PENGAMANAN/SECURITY/BELL BOY	<ul style="list-style-type: none"> - Membukakan pintu - Senyum,salam dan sapa - Menanyakan maksud bertamu - Mengarahkan/mengantarkan tamu ke petugas front office - Menjelaskan singkat keperluan tamu - Jika masih ada antrian tamu lainnya mempersilahkan tamu duduk mengantri dan menunjukan letak loket/petugas front office yang melayani. - Meminta kuisisioner yang sudah diberikan front office dan sudah diisi pengunjung - Memberikan salam dan ucapan terima kasih telah berkunjung pada tamu yang keluar dari Front office.

2. RECEPTIONIST/ PETUGAS PELAYANAN





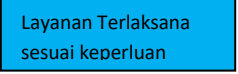




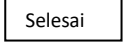
- SENYUM, SALAM, SAPA
- MENANYAKAN KEPERLUAN TAMU SECARA RINCI
- MEMBANTU TAMU SESUAI KEPERLUAN :
 - a. Mengantar Surat/dokumen/berkas :
 - Menerima Surat/Dokumen
 - Memeriksa perihal dokumen, Mencatat dalam buku agenda manual/elektronik, pastikan ada nomor HP pengirim berkas.
 - Memberikan nomor penerimaan surat kepada tamu untuk mempermudah penelusuran
 - Keperluan tamu selesai, memberikan kuisisioner survey kepuasan pelayanan, saran dan masukan pengunjung
 - Mengantarkan berkas dokumen ke staf pimpinan/penerima surat
 - Jika ada kendala/masalah yang tidak dapat ditangani dikonsultasikan ke Koordinator/ Penanggung jawab Front office
 - b. Memerlukan Layanan Informasi PPID
 - Mengisi buku tamu/Form tamu
 - Menanyakan keperluan berkunjung
 - Menanyakan informasi yang diperlukan
 - Menanyakan surat permohonan informasi, dan penggunaan informasi
 - Memeriksa identitas yang meminta informasi
 - Memilah jenis informasi yang diminta apakah informasi termasuk yang dirahasiakan/tertutup atau tidak
 - Jika tidak di rahasiakan dapat diberikan informasinya
 - Jika termasuk informasi yang di rahasiakan, jelaskan dasaraturan/ketentuannya
 - Keperluan tamu selesai, memberikan kuisisioner survey kepuasan pelayanan, saran dan masukan pengunjung
 - Jika ada kendala/masalah yang tidak dapat ditangani dikonsultasikan ke Koordinator/ Penanggung jawab Front office

	<p>c. Bertemu dengan Kepala Bagian/Kepala Sub Bagian/ASN/PTT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengisi buku tamu/Form tamu - Menanyakan keperluan berkunjung - Menanyakan maksud keperluan menemui Bagian/Kepala Sub Bagian/ASN/PTT, apakah sudah ada janji sebelumnya. - Mempersilahkan Tamu menunggu sebentar, petugas komunikasi dengan Bagian/Kepala Sub Bagian/ASN/PTT dimaksud perihak kedatangan tamu. - Jika Bagian/Kepala Sub Bagian/ASN/PTT menerima, maka dipersilahkan menerima tamu di Lobby/ruang kerja sesuai keinginan Bagian/Kepala Sub Bagian/ASN/PTT nya. - Keperluan tamu selesai, memberikan kuisisioner survey kepuasan pelayanan, saran dan masukan pengunjung - Jika ada kendala/masalah yang tidak dapat ditangani dikonsultasikan ke Koordinator/ Penanggung jawab Front office <p>d. Bertemu /Audiensi dengan Unsur Pimpinan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengisi buku tamu/Form tamu - Menanyakan keperluan berkunjung, jika hanya mengantar berkas maka cukup di terima front office. - Menanyakan maksud keperluan menemui Unsur Pimpinan, apakah sudah ada janji sebelumnya. - Mempersilahkan Tamu duduk menunggu sebentar - petugas komunikasi dengan Staf Pimpinan menjelaskan maksud dan identitas kedatangan tamu, dijelaskan apakah ada janji/belum. - Jika pimpinan menerima, maka mengantarkan tamu naik ke ruangan pimpinan atau sesuai arahan pimpinan. Jika ditolak maka - Keperluan tamu selesai, memberikan kuisisioner survey kepuasan pelayanan, saran dan masukan pengunjung - Jika ada kendala/masalah yang tidak dapat ditangani dikonsultasikan ke Koordinator/ Penanggung jawab Front office
--	--



3. PETUGAS BACK OFFICE (pengambilan Berkas)	<ul style="list-style-type: none"> - SENYUM, SALAM, SAPA - MENANYAKAN KEPERLUAN TAMU SECARA RINCI - MEMBANTU TAMU SESUAI KEPERLUAN : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengisi buku tamu/Form tamu ✓ Menanyakan berkas yang akan diambil ✓ Memeriksa kelengkapan berkas ✓ Menyerahkan berkas, meminta nama penerima, tanda tangan, tanggal pengambilan ✓ Keperluan tamu selesai, memberikan kuisioner survey kepuasan pelayanan, saran dan masukan pengunjung ✓ Jika ada kendala/masalah yang tidak dapat ditangani dikonsultasikan ke Koordinator/ Penanggung jawab Front office
4. PETUGAS KEBERSIHAN DAN PELAYANAN KONSUMSI FRONT OFFICE	<ul style="list-style-type: none"> - Standby melihat situasi di Front Office - Memastikan ketersediaan stok minuman tamu dan petugas front office - Jika ada tamu yang sedang duduk menunggu, mengantarkan minuman - Membersihkan sampah minuman, mengelap ceceran air jika ada. - Mengepel kering lantai setiap 2 jam sekali atau sewaktu waktu diperlukan. - Jika ada kendala/masalah yang tidak dapat ditangani dikonsultasikan ke Koordinator/ Penanggung jawab Front office
5. KOORDINATOR FRONT OFFICE	<ul style="list-style-type: none"> - Bertugas mengkoordinasikan pelayanan Front Office - Menyusun Jadwal Petugas Front Office - Memastikan ketersediaan peralatan, sarana dan prasarana, konsumsi petugas front office dan pengunjung. - Mengawasi Pelayanan Front Office - Membuat laporan kepada penanggungjawab Front Office

6. PENANGGUNG JAWAB FRONT OFFICE	<ul style="list-style-type: none">- Bertanggungjawab atas pelayanan Front Office- Menganggarkan pelayanan Front Office.- Mengarahkan Pelayanan Front Office- Mengevaluasi pelayanan Front Office- Membuat pertanggungjawaban Front Office kepada Asisten Administrasi Umum dan Sekretaris Daerah
----------------------------------	--

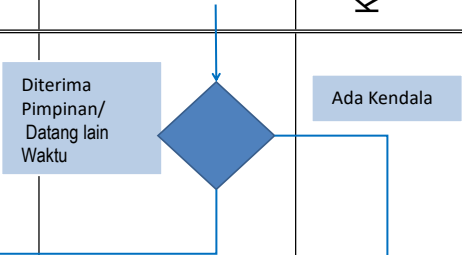


ALUR SOP

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		Keterangan
		Tamu	Petugas Keanana/ Securiti/Bell Boy	Petugas Layanan/ Receptionist/	Koordinator/ Penanggungjawab	Kelengkapan	waktu	output	
1.	Meminta layanan informasi dan Bertemu Walikota/Wakil/Sekda/Asisten/Staf Ahli/Bagian						1 menit		
2.	<ul style="list-style-type: none"> - Senyum,salam dan sapa - Menanyakan maksud bertamu - Mengarahkan/mengantarkan tamu ke petugas receptionist/petugas layanan 						2 menit	Pelayanan Tamu	
3.	<ul style="list-style-type: none"> - Senyum,salam dan sapa - Menanyakan maksud bertamu - mencatat identitas tamu, - menkoordinasikan ke Staf Pimpinan/Bagian 								
									
									
									
						Buku tamu/Kuisi oner	10 menit	Pelayanan tamu quisioner survei kepuasan pengunjung	
4.	Koordinator/ Penanggungjawab menyelesaikan kendala yang ada			Ya			10 menit	Penyelesaian kendala	Tamu diarahkan ke Koordinator
5.	Layanan selesai, Ucapkan salam dan terima kasih						5 menit	Quisioner Pelayanan Tamu	
									
									



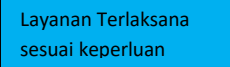



1. PETUGAS PELAYANAN/ RECEPTIONIST

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Tamu	Petugas Keanana/ Securiti/Bell Boy	Receptionist/ Petugas Layanan	Staf Pimpinan/ Kepala Bagian/Kepala Sub Bagian/ASN/PTT	Pimpinan	Koordinator/Penang gung jawab	Kelengkapan	waktu	output	
1.	Meminta layanan informasi										
2.	<ul style="list-style-type: none">- Senyum,salam dan sapa- Menanyakan maksud bertamu- Mengarahkan/mengantarkan tamu ke petugas receptionist/petugas layanan								1 Menit	Pelayanan Tamu	

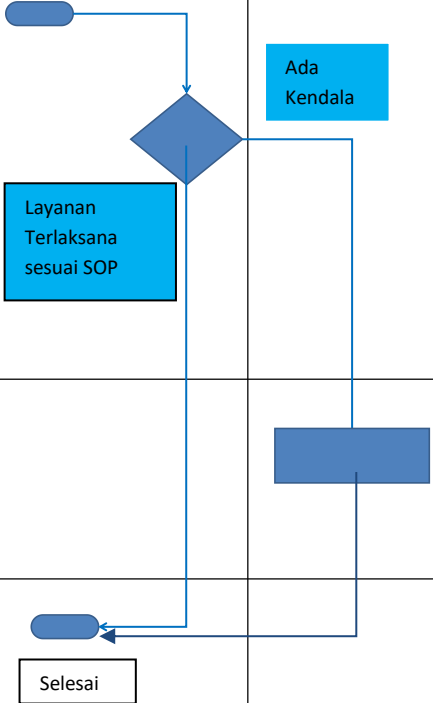
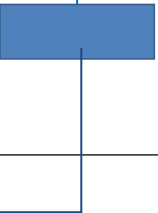

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Tamu	Petugas Keanana/ Securiti/Bell Boy	Receptionist/ Petugas Layanan	Staf Pimpinan/ Kepala Bagian/Kepala Sub Bagian/ASN/PTT	Pimpinan	Koordinator/Penang- gung jawab	Kelengkapan	waktu	output	
3.	<ul style="list-style-type: none"> - Mengkomunikasikan kedatangan tamu, mengisi buku tamu dan memberikan layanan sesuai ketentuan - Menkomunikasikan Dengan Staf Pimpinan/Kabag/ Kasubag/ASN/PTT Layanan selesai, Ucapkan salam dan terima kasih dan meminta Quisioner							Buku tamu/ Form tamu/ Kuisio- ner/Ag- enda Surat manua- l/elekt- ronik	7 menit	Pelayanan Tamu Data tamu	
4.	<ul style="list-style-type: none"> - Kabag/ Kasubag/ASN/PTT MenerimaTamu - datang Lain waktu jika tidak berada di tempat - Staf Pimpinan Mengkomunikasikan ke Pimpinan Layanan selesai, Ucapkan salam dan terima kasih dan meminta Quisioner							Kesedi- aan Kabag/ Kasub- ag/AS- N/PTT	7 menit	Pelayanan Tamu	Jika tidak ada di tempat/ diluar jadwal maka datang lain waktu

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Tamu	Petugas Keanana/ Securiti/Bell Boy	Receptionist/ Petugas Layanan	Staf Pimpinan/ Kepala Bagian/Kepala Sub Bagian/ASN/PTT	Pimpinan	Koordinator/Penanggung jawab	Kelengkapan	waktu	output	
5.	-Pimpinan ada dan bersedia MenerimaTamu - mengantar ke ruangan pimpinan Layanan selesai, Ucapkan salam dan terima kasih dan meminta Quisioner							Kesediaan Pimpinan	10 menit	Pelayan an Tamu	
6.	Koordinator/ Penanggungjawab menyelesaikan kendala yang ada								7 menit	Pelayan an Tamu	Tamu diarahkan ke ruang tunggu untuk menunggu panggilan ke ruang pimpinan
7.	Layanan selesai, Ucapkan salam dan terima kasih dan meminta Quisioner							kuisi oner	2 menit	Pelayan an Tamu/ Kuisi oner	

2. PETUGAS BACK OFFICE (pengambilan Berkas)

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Tamu	Petugas Keanana/ Securiti/Bell Boy	Petugas Layanan/ Reeptionist/	Koordinator/ Penanggungjawab	Kelengkapan	waktu	output	
1.	Meminta layanan informasi dan keperluan lainnya						1 menit		
2.	<ul style="list-style-type: none">- Senyum,salam dan sapa- Menanyakan maksud bertamu						2 menit	Pelayanan Tamu	
3.	<ul style="list-style-type: none">- Menanyakan berkas yang akan diambil- Memeriksa kelengkapan berkas- Menyerahkan berkas, meminta nama penerima, tanda tangan, tanggal pengambilamemberikan layanan sesuai keperluan Tamu					Buku Tamu/Agenda surat manual / elektronik/ Kuisisioner	7 menit	Pelayanan Tamu Form survei kepuasan pengunjung	
4.	Koordinator/ Penanggungjawab menyelesaikan kendala yang ada			Ya			10 menit	Penyelesaian kendala	Tamu diarahkan ke Koordinator
5.	Layanan selesai, Ucapkan salam dan terima kasih						5 menit	Pelayanan Tamu Kuisisioner survei IKM	

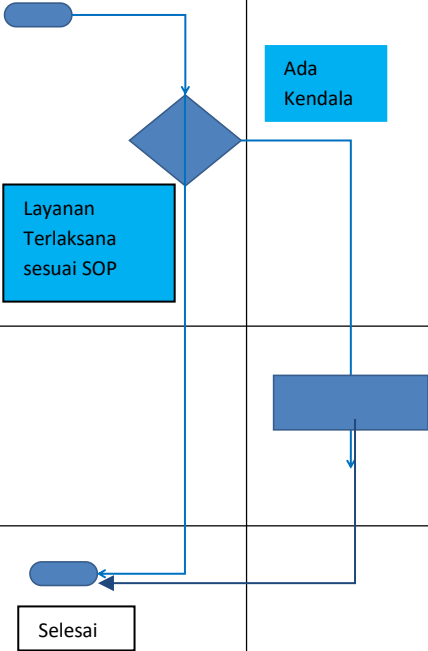


3. PETUGAS KEBERSIHAN DAN PELAYANAN KONSUMSI FRONT OFFICE

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Tamu	Petugas Kebersihan dan layanan Konsumsi	Koordinator/ Penanggungjawab	Kelengkapan	waktu	output	
1.	<ul style="list-style-type: none">■ Membersihkan Front Office■ Memastikan ketersediaan stok minuman tamu dan petugas front office■ Jika ada tamu yang sedang duduk menunggu, mengantarkan minuman■ Membersihkan sampah minuman, mengelap ceceran air jika ada.■ Mengepel kering lantai setiap 2 jam sekali atau sewaktu waktu diperlukan.		 <pre>graph TD; Start([Start]) --> Decision{ }; Decision -- "Ada Kendala" --> KO[Koordinator/ Penanggungjawab]; KO --> Selesai([Selesai]); Decision -- "Layanan Terlaksana sesuai SOP" --> Selesai;</pre>			90 menit	<ul style="list-style-type: none">■ Kebersihan■ Ketersediaan Konsumsi■ Tamu mendapatkan minum	
2.	Koordinator/ Penanggungjawab menyelesaikan kendala yang ada			 <pre>graph TD; A[Ada Kendala] --> B[Koordinator/ Penanggungjawab]; B --> C([Selesai]);</pre>		10 menit		
3.	Layanan selesai		 <pre>graph TD; A([Selesai]) --> B([Selesai]);</pre>			1 menit		

4. KOORDINATOR FRONT OFFICE

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Koordinator	Penanggungjawab	Kelengkapan	waktu	output	
1.	<ul style="list-style-type: none">■ Bertugas mengkoordinasikan pelayanan Front Office■ Menyusun Jadwal Petugas Front Office■ Memastikan ketersediaan peralatan, sarana dan prasarana, konsumsi petugas front office dan pengunjung.■ Mengawasi Pelayanan Front Office■ Membuat laporan kepada penanggungjawab Front Office				60 menit	<ul style="list-style-type: none">■ Ketersediaan Prasarana dan prasarana■ Ketersediaan petugas dan jadwal■ Ketersediaan Konsumsi■ Front Office berjalan sesuai SOP	
2.	Penanggungjawab menyelesaikan kendala yang ada				10 menit		
3.	Layanan selesai				1 menit		

5. PENANGGUNG JAWAB FRONT OFFICE

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Koordinator	Asisten Administrasi Umum/ Sekretaris Daerah	Kelengkapan	waktu	output	
1.	<ul style="list-style-type: none">■ Bertanggungjawab atas pelayanan Front Office■ Menganggarkan pelayanan Front Office.■ Mengarahkan Pelayanan Front Office■ Mengevaluasi pelayanan Front Office■ Membuat pertanggungjawaban Front Office kepada Asisten Administrasi Umum dan Sekretaris Daerah				60 menit	<ul style="list-style-type: none">■ Ketersediaan Anggaran■ Evaluasi pelaksanaan Front Office■ Front Office berjalan sesuai SOP	
2.	Asisten Administrasi Umum/ Sekretaris Daerah menyelesaikan kendala yang ada				60 menit		
3.	Layanan selesai	 Selesai			1 menit		