




SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT

PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

**SUB BAGIAN PROTOKOL DAN RUMAH TANGGA
PADA BAGIAN UMUM
SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
PROVINSI SUMATERA BARAT**

<div></div> <div>SEKRETARIAT DPRD PROVINSI SUMATERA BARAT</div> <div>BAGIAN UMUM</div> <div>SUB BAGIAN PROTOKOL DAN RUMAH TANGGA</div> <div>Jalan Khatib Sulaiman No. 87 Padang</div>	Nomor SOP	/ /Sekwan/2017
	Tgl Pembuatan	3 Januari 2017
	Tgl Revisi	
	Tgl Pengesahan	
	Disahkan Oleh	Sekretaris DPRD Provinsi Sumatera Barat <u>H. Rafliis, SH, MM</u> Pembina Tk. I / Nip. 19640930 198602 1 002
	Nama SOP	Pelayanan Publik/Pelayanan Tamu
Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none">Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014, tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah di ubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah;Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;Permen Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/21/ M.PA/11/2008, tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan;Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;Peraturan Komisi Informasi Publik Nomor 2 Tahun 2010 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa informasi Publik;Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016, tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Barat;Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 16 Tahun 2010, tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Barat;Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 24 Tahun 2011, tentang Pedoman Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Pemerintah Provinsi Sumatera Barat;Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 36 Tahun 2011, tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 76 Tahun 2016 tentang Kedudukan/Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Barat;		<ol style="list-style-type: none">Pendidikan Minimal, SMA, D.III dan S1Pernah mengikuti pendidikan dan latihan publik relation dan manajemen konflikMemahami tentang proses penerimaan tamuMemiliki kemampuan dalam penerimaan tamuMampu berkoordinasi dengan semua pihak terkait
Keterkaitan		Peralatan/Perlengkapan
<ol style="list-style-type: none">SOP Pengendalian Surat Masuk		<ol style="list-style-type: none">Permohonan InformasiFormulir Permohonan InformasiBuku Register InformasiPerangkat Komputer dan alat tulisBuku tamu
Peringatan :		Pencatatan dan Pendataan
<ol style="list-style-type: none">Apabila SOP pelayanan publik tidak dilaksanakan maka tidak tersajinya informasi pelayanan publik		

Standar Operasional Prosedur

No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku			Ket.
		Tamu	Petugas Resepsionis	Petugas penerima surat	Unit terkait	Pejabat terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	Petugas Resepsionis menyapa tamu yang datang dan mempersilakan 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	2 Menit	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 pengenal 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 pengenal 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 pengenal 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	

