



**KEMENTERIAN  
KESEHATAN  
REPUBLIK  
INDONESIA**

**DIREKTORAT JENDERAL P2P**

Nomor SOP

SOP.TU.UMUM.

Tanggal Pembuatan

08 MEI 2018

Tanggal Revisi

08 MEI 2018

Tanggal Efektif

08 MEI 2018

Disahkan Oleh

Kepala

Balai Besar teknik Kesehatan Lingkungan dan  
Pengendalian Penyakit Jakarta

NIR.396001021980101001

Zainal Iyaz Nampira

NIR.396001021980101001

Nama SOP :

SOP Penerima Tamu

**DASAR HUKUM :**

**KUALIFIKASI PELAKSANAAN :**

- 1 Permenkes No. 1144/MENKES/PER/VIII/2010 tanggal 19 Agustus 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kemenkes
- 2 Permenpan No. 31 Tahun 2011 tentang pedoman umum Infrastruktur hubungan masyarakat di Lingkungan Instansi Pemerintah
- 3 Kepmenkes No. 1626 tanggal 21 Agustus 2011 tentang pedoman penyusunan SOP AP di lingkungan Kemenkes

1 Memahami peraturan per-UU-an yang terkait dengan Organisasi dan Tata Kerja Kemenkes

2 Memahami konsep customer service dan manajemen Front Office

3

**KETERKAITAN :**

**PERALATAN / PERLENGKAPAN :**

- 1 Buku Tamu
- 2 Alat Tulis

**PERINGATAN :**

**PENYATAPAN DAN PENDATAAN :**

1 apabila SOP ini tidak dilaksanakan maka pelayanan tamu akan terabaikan

No.	KEGIATAN	PELAKSANA		Mutu Baku			Keterangan
		JFU	pihak yang terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	menerima dan menyambut kedatangan tamu dengan senyum dan ramah				5 Menit	informasi dari tamu	
2	menanyakan keperluan/kebutuhan tamu dan mempersilahkan tamu mengisi buku tamu			buku tamu	5 Menit	pencatatan identitas tamu	
3	memberikan informasi yang dibutuhkan tamu			informasi dari tamu	3 menit	informasi untuk tamu	
4	mempersilahkan tamu untuk menunggu di ruang tamu			informasi untuk tamu	10 menit	informasi dari tamu	
5	mengkonfirmasi kedatangan tamu kepada pihak yang terkait			buku tamu	5 menit	arahan	
6	mengizinkan receptionist/pengadministrasi umum untuk mempersilahkan tamu			informasi dari tamu	5 menit	pertemuan	
7	mengantarkan tamu dan menyampaikan informasi tamu kepada pihak yang terkait			arahan	3 menit	penerimaan tamu	
8	menerima tamu			informasi dari tamu	30 menit		