

Pelayanan Penerimaan Tamu Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur													
No	Uraian Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			ket		
		KaBag	Kasubbag	Pejabat/ Pihak yang Ditemui	Pengantar Tamu	Penerima Tamu	Pelayanan Keamanan	Tamu	Kelengkapan	Waktu		Output	
1	Tamu datang menuju meja pelayanan penerimaan tamu									menyesuaikan			
2	Menanyakan maksud serta tujuan kedatangan serta memeriksa barang bawaan tamu bila diperlukan								Memastikan tamu; 1. memakai sepatu 2. berpakaian sopan/ tdk berkaos oblong 3. membawa barang yg tdk mencurigakan	2 menit	Tujuan dan maksud tamu jelas	Petugas pelayanan keamanan harus memeriksa apabila ada hal yang mencurigakan dari tamu. Apabila tamu tidak memenuhi kelengkapan (sepatu, baju dll) petugas keamanan berhak menolak tamu	
3	Memberikan senyum, sapa dan salam pada tamu serta mempersilahkan untuk mengisi buku tamu yang telah disediakan								Buku Tamu	2 menit	Buku Tamu		
4	Menghubungi dan memastikan kepada pejabat/ pihak terkait yang ingin ditemui, apakah bisa menerima atau menolak tujuan tamu								menolak	2 menit	Buku Tamu dan persetujuan pejabat/ pihak terkait (menerima atau menolak)	persetujuan dimaksudkan untuk bisa menggunakan hak akses pintu masuk dalam ruangan, hal ini untuk menghadirkan keamanan, kenyamanan pegawai di Biro Umum dan tamu	
5	a. Memberikan ID tamu dengan mempersilahkan tamu menyerahkan identitas yang masih berlaku untuk jaminan pelayanan bagi tamu yang diterima tujuannya oleh pejabat/ pihak terkait. b. Menginformasikan untuk membuat reschedule bagi tamu yang menolak ditemui/ tidak ditempat								menerima	1 menit	Buku Tamu dan persetujuan pejabat/ pihak terkait (menerima atau menolak)	identitas tamu yang berlaku antara lain: - KTP - SIM - Kartu Mahasiswa/ pelajar - Surat Tugas instansi/ lembaga	
6	Mengantarkan tamu menemui pejabat/ pihak terkait sesuai dengan data di buku tamu. Kode akses masuk ruangan menjadi hak pejabat/ pihak terkait yang ditemui									2 menit	ID Tamu	ID Tamu	
7	Mengembalikan ID tamu apabila sudah selesai bertamu dan petugas mengembalikan identitas tamu dengan memberikan senyum, sapa dan ucapan terima kasih atas kunjungannya ke Biro Umum									menyesuaikan	ID Tamu, Buku Tamu	Buku Tamu	
8	Membuat laporan tentang rekapitulasi data tamu yang berkunjung ke Biro Umum									1 hari	Buku Tamu	Laporan	Laporan database kunjungan tamu ke Biro Umum dilaporkan per bulan