

2019

BIRO UMUM DAN KEUANGAN



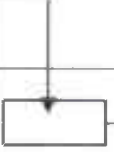





POB

PROSEDUR OPERASIONAL BAKU
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

	KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI	Nomor POB	UPNVJ/POB/ROUM-TU/02/19-00
		Tanggal Pembuatan	07 Oktober 2019
	BAGIAN UMUM DAN KEUANGAN SUB BAGIAN TATA USAHA DAN RUMAH TANGGA Jl. RS Fatmawati, Pd. Labu, Cilandak, Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12450	Tanggal Revisi	-
		Tanggal Efektif	22 Oktober 2019
		Direviu Oleh	Ka. Biro Umum dan Keuangan
POB PELAYANAN TAMU			
Dasar Hukum:		Tujuan :	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 5. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 41 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPN "Veteran" Jakarta 6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 87 Tahun 2017 tentang Statuta UPN "Veteran" Jakarta 		Untuk pengendalian proses layanan sesuai dengan ketentuan, menjamin terlayannya tamu atau <i>stakeholder</i> dengan baik dan memuaskan.	
		Kualifikasi Pelaksana:	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki penampilan yang baik, ramah dan menarik 2. Memiliki keterampilan komunikasi yang baik 3. Mempunyai pengetahuan yang cukup tentang Organisasi dan Tata Kerja UPN "Veteran" Jakarta 	
Keterkaitan:		Peralatan/Perlengkapan:	
POB Penerimaan dan Pengiriman Surat		<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Kertas 4. Alat Tulis Kantor 5. Telepon 6. HT 	
Peringatan:		Pencatatan dan Pendataan:	
Jika tidak dilaksanakan POB ini maka akan menghambat pelayanan tamu/ <i>stakeholder</i> terkait.		<ul style="list-style-type: none"> - Dokumen <i>hard copy</i> dan <i>soft copy</i> disimpan di Bagian <i>Frontdesk</i> dan Satpam - Dokumen <i>hard copy</i> dan <i>soft copy</i> disimpan di Bagian Kearsipan 	

DIAGRAM ALUR PELAYANAN TAMU

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Tamu	Petugas Keamanan	Receptionist	Pimpinan/ Pejabat terkait	Persyaratan/ Perlengkapan	Waktu	Output	
1	Mendatangi UPNVJ					- Kartu Identitas	N/A	Kartu tamu	
2	Mengisi buku tamu					- Kartu Identitas - ATK - Buku Tamu	5 menit	Buku Tamu	
3	Mengarahkan tamu					- Kartu Identitas - HT	5 menit	Buku Tamu	
4	Mengonfirmasi				Ya	- Surat terkait - Telepon - Buku Tamu	10 menit	Instruksi	
5	Menerima tamu				Tidak	- Surat terkait - Telepon	N/A	Instruksi	
6	Mengarahkan tamu keluar					- HT - Kartu tamu	5 menit	Tamu terlayani dengan baik	

PROSEDUR PELAYANAN TAMU

NO	URAIAN
1.	Pastikan tamu datang menemui satpam dengan sopan dan tidak sedang merokok. Satpam menyambut, menyapa atau menyampaikan salam, lalu menanyakan maksud atau tujuan kedatangan tamu dengan ramah, sopan dan sikap hormat. Apabila tamu menggunakan kendaraan dan membawa supir, maka arahkan menuju <i>lobby</i> . Apabila tamu menggunakan kendaraan tetapi tidak menggunakan supir maka arahkan ke tempat parkir terlebih dahulu dan arahkan menuju <i>resepsionist</i> .
2.	Siapkan buku tamu beserta ATK dan mempersilakan tamu untuk mengisinya. Isi identitas, asal tamu, tanggal/ waktu kedatangan, tujuan dan tanda tangan.
3.	Berikan bantuan atau petunjuk untuk mengarahkan sesuai dengan maksud dan tujuan tamu. Arahkan/ antar tamu kepada <i>receptionist</i> di <i>frondesk</i> apabila tamu akan menemui pegawai UPN "Veteran" Jakarta. Arahkan/ antar tamu ke tempat yang dimaksud (fakultas terkait, kantin, tempat parkir, bank dll).
4.	Pastikan menerima tamu dengan sopan, santun dan ramah. Tamu membawa identitas diri dan surat terkait kunjungan (surat resmi/ surat tugas/ surat perintah) untuk diperiksa apabila diperlukan oleh <i>receptionist</i> . <ol style="list-style-type: none"> a. Apabila sudah memiliki janji, tamu dimohon untuk menunggu di ruang tunggu (<i>lobby</i>) untuk dikonfirmasi kepada Pimpinan/ pejabat yang dituju. b. Apabila belum ada janji, maka satpam/ <i>receptionist</i> akan mengonfirmasi pimpinan/ pejabat yang akan dituju apakah dan kapan bisa untuk ditemui atau tidak. Pengecekan dapat dilakukan oleh <i>resepsionist</i> dengan berkoordinasi dengan sekretaris pimpinan/ pejabat terkait. c. Apabila pimpinan/ pejabat terkait tidak berkenan menerima tamu, maka <i>resepsionist</i> menyampaikan hal tersebut dan alasan kepada tamu dengan baik.
5.	Persilakan tamu untuk menunggu di <i>lobby</i> apabila diminta/ ditugaskan untuk menunggu terlebih dahulu. Antarkan/ arahkan tamu ke ruang pimpinan/ pejabat terkait untuk bertemu.
6.	Pastikan tamu telah menyelesaikan pertemuan dengan pihak terkait. Satpam/ <i>receptionist</i> memberi salam, mengucapkan terimakasih dan mengantar tamu keluar/ mengarahkan kendaraan melalui jalan keluar.

Disusun Oleh :
Tim Biro,



Cahyo Trijati
NIP. 196308131989031001

Direviu Oleh :
Ka. Biro,



Sugeng Siswanto
NIP. 196102091981031005

Disetujui Oleh :
Rektor,



Erna Hernawati
NIP. 196111141989032001