




	<p align="center"><b>SOP POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT</b></p>	Nomor SOP	015/SOP/POLTEKPEL SUMBAR-SBUK/06/2022
		Tgl. Disahkan	08/06/2020
		Tgl. Revisi	23/06/2022
		Tgl. Diberlakukan	23/06/2022
Disahkan Oleh		<p align="center">DIREKTUR POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT</p>  <p align="center"><u>CAPT. WISNU RISIANTO, M.M.</u> Pembina (IV/b) 19710202 199808 1 001</p>	
<b>MENERIMA TAMU ISO 9001:2015</b>			
<b>Dasar Hukum :</b>		<b>Cara Mengatasi :</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 108 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pelayaran Sumatera Barat;</li> <li>Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 67 Tahun 2020 tentang Statuta Politeknik Pelayaran Sumatera Barat;</li> <li>Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 50 Tahun 2017 Tentang pedoman penyusunan peta proses bisnis dan standar operasional prosedur di lingkungan kementerian perhubungan;</li> <li>Keputusan Menteri Perhubungan RI No. 225 Tahun 2019 tentang Peta Jabatan dan Uraian Jenis Kegiatan di Politeknik Pelayaran Sumatera Barat;</li> <li>Peraturan Kepala Badan Pengembangan SDMP No. PK.01/BPSDMP-2013;</li> <li>Peraturan Kepala Badan Pengembangan SDMP No. SK.2287/BPSDMP-2013;</li> <li>STCW No. 1978 dan Amandemennya;</li> <li>ISO 9001:2015, Klausul 7.4, Komunikasi.</li> </ol>		<p>Dilakukan kegiatan Menerima Tamu sesuai dengan SOP dan peraturan perundangan yang berlaku.</p> 	
<b>Keterkaitan :</b>		<b>Peralatan :</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>Pedoman Mutu Poltekpel Sumbar;</li> <li>SOP Pengendalian Informasi Terdokumentasi.</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>Komputer;</li> <li>Printer;</li> <li>Lembar Kerja.</li> </ol>	
<b>Peringatan :</b>			
<p>Apabila kegiatan SOP Menerima Tamu tidak dilaksanakan maka penerapan SOP di lapangan mengalami kendala dan tidak sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.</p>			

SOP MENERIMA TAMU								
NO.	URAIAN JENIS KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KET.
		PIMPINAN/ PEGAWAI YBS.	PETUGAS JAGA	TAMU	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Menyambut tamu dan menerima tamu dengan senyum, sikap ramah, memperkenalkan diri, berjabat tangan atau berdiri dengan mengucapkan salam dan sapa "Selamat ... Bapak/ Ibu, ada yang bisa saya bantu"				Informasi yang umum dan juga spesifik dan tanda pengenal tamu	1 Menit	Data Tamu	Ketika tamu masuk hendaknya berperilaku sopan dengan berdiri dan tersenyum
2	<p>a. Menanyakan maksud dan tujuan serta memastikan apakah sudah ada janji atau belum "Mohon maaf dengan Bapak/ Ibu siapa? Atau Bapak/Ibu dari instansi mana?" serta "Ingin bertemu siapa" Dan "Apakah sudah ada janji sebelumnya?"; Mempersilakan tamu untuk duduk dan</p> <p>b. menunggu di ruang tunggu; Menyampaikan kepada pimpinan/ pegawai</p> <p>c. ybs. bahwa ada tamu yang hendak bertemu dengan menyampaikan maksud dan tujuan bertamu dan mempersilakan tamu untuk duduk dan menunggu di ruang tunggu; Menerima informasi bahwa ada tamu;</p> <p>d.</p>				<p>a. Informasi yang umum dan juga spesifik dan tanda pengenal tamu;</p> <p>b. Informasi yang dibutuhkan;</p> <p>c. Data Tamu/Informasi yang dibutuhkan;</p> <p>d. Data Tamu/Informasi yang dibutuhkan.</p>	13 Menit	<p>a. Informasi yang dibutuhkan;</p> <p>b. Data Tamu/ Informasi yang dibutuhkan;</p> <p>c. Data Tamu/ Informasi yang dibutuhkan;</p> <p>d. Konfirmasi dari pegawai ybs.</p>	Duduk/ berdiri di hadapan tamu dengan postur tegap dan menanyakan dengan sopan, ramah dan jelas
3	Mempersilakan tamu masuk setelah mendapat konfirmasi dari Pimpinan/ Pegawai ybs.				Konfirmasi dari pegawai ybs.	1 Menit	Informasi yang dibutuhkan	Ketika tamu selesai, hendaknya berperilaku sopan dengan berdiri, tersenyum

**RIWAYAT PERUBAHAN SOP MENERIMA TAMU**

<b>NO.</b>	<b>ISI PERUBAHAN</b>	<b>TANGGAL BERLAKU</b>
01	<ul style="list-style-type: none"><li>- Perubahan Peraturan Menteri Perhubungan RI No.49 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pelayaran Sumatera Barat menjadi Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 108 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Pelayaran Sumatera Barat</li><li>- Perubahan Menteri Perhubungan RI No.100 Tahun 2018 Tentang Statuta Politeknik Pelayaran Sumatera Barat menjadi Peraturan Menteri Perhubungan RI No. 67 Tahun 2020 tentang Statuta Politeknik Pelayaran Sumatera Barat</li><li>- Perubahan tanda tangan Pengesahan SOP sesuai SK Nomor 2763 tahun 2021 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dari Dan Dalam Jabatan Di Lingkungan Kementerian Perhubungan</li></ul>	6/23/2022