



**KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA MALANG**

KEPUTUSAN SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MALANG

NOMOR : 18/HK.03.2-Kpt/3573/Sek-Kot/VI/2021

TENTANG

PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENERIMAAN TAMU  
PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MALANG

SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MALANG,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan keamanan dan kelancaran pelayanan penerimaan tamu kedinasan di Lingkungan Sekretariat KPU Kota Malang, perlu menyusun Standar Operasional Prosedur Penerimaan Tamu di Lingkungan KPU Kota Malang;

b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan huruf a, perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Kota Malang tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur Penerimaan Tamu pada Komisi Pemilihan Umum Kota Malang;

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 169);

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;

4. Peraturan ...

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengawasan Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
7. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penerapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Corona Virus Disease 2019 (COVID-19);

Memperhatikan : Surat Edaran Ketua Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2020 tentang Sistem Kerja Dalam Tata Normal Baru Di Lingkungan Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemilihan Umum Provinsi/Komisi Independen Pemilihan Aceh, Komisi Pemilihan Umum/Komisi Independen Pemilihan Kabupaten/Kota;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MALANG TENTANG PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENERIMAAN TAMU PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MALANG;

KESATU : Menyusun standar operasional prosedur penerimaan tamu pada Komisi Pemilihan Umum Kota Malang;

KEDUA ...

- KEDUA : Dalam melaksanakan penerimaan tamu pada Komisi Pemilihan Umum Kota Malang sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada;
- KETIGA : Standar Operasional prosedur penerimaan tamu pada Komisi Pemilihan Umum Kota Malang sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Malang

Pada tanggal : 29 Juni 2021

Plt. SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM

KOTA MALANG

ttd.

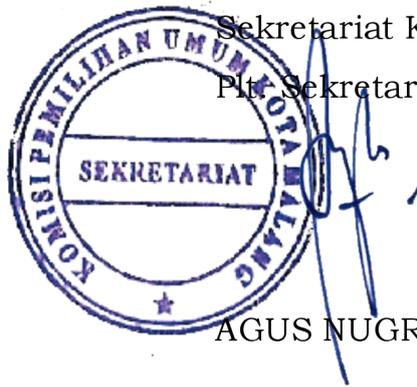
AGUS NUGROHO

Salinan sesuai dengan aslinya

Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kota Malang

Plt. Sekretaris,

AGUS NUGROHO



LAMPIRAN KEPUTUSAN SEKRETARIS KOMISI  
PEMILIHAN UMUM KOTA MALANG  
NOMOR : 18/HK.03.2-Kpt/3573/Sek-Kot/VI/2021  
TENTANG  
PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PENERIMAAN TAMU PADA KOMISI PEMILIHAN  
UMUM KOTA MALANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENERIMAAN TAMU  
PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MALANG



**KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA MALANG**

NOMOR SOP : 18/HK.03.2-Kpt/3573/Sek-Kot/VI/2021  
TGL. PEMBUATAN : 29 Juni 2021  
TGL. REVISI : -  
TGL. EFEKTIF : 29 Juni 2021  
DISAHKAN OLEH : Plt. Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Kota Malang

NAMA SOP : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENERIMAAN TAMU PADA KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA MALANG

**DASAR HUKUM :**

**PERALATAN/PERLENGKAPAN :**

- 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
- 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standart Operational Prosedur Administrasi Pemerintahan;
- 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

1. Ban Piket;
2. Buku Tamu;
3. Kartu Tamu;
4. Papan Tanda Tamu Harap lapor;
5. Kartu Identitas;
6. *Thermo Gun*;
7. Wastafel cuci tangan;
8. Sabun cuci tangan;
9. *Hand Sanitizer*.

<p>5 Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.</p> <p>6 Keputusan Sekretaris Komisi Pemilihan Umum Provinsi Jawa Timur Nomor 211/HK.03.2-Kpt/35/Sek-Prov/XII/2019 tentang penyusunan Standart Operasional Prosedur Penerimaan Tamu Pada KPU Provinsi Jawa Timur.</p>	
<p><b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b></p>	<p><b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b></p>
<p>1 Memahami dengan baik ketentuan yang berlaku dalam pelaksanaan pelayanan tamu;</p> <p>2 Mempunyai komitmen tinggi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu.</p>	<p>- Data Tamu</p>

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**  
**PETUGAS PENERIMAAN TAMU DI KOMISI PEMILIHAN UMUM KOTA**  
**MALANG**

**I. BAGAN ALUR TAMU MASUK DAN TAMU KELUAR**

**TAMU MASUK**

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		
		Visitor	Petugas PTSP	Pejabat	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Satpam menerima Tamu dan menanyakan keperluan serta mengarahkan ketempat cuci tangan yang sudah tersedia.				- Tempat Cuci Tangan dan Sabun	1 menit	Tamu telah bersih dan Steril
2	Satpam melakukan Tes Suhu dengan GunLaser				- Gun Laser	30 detik	Kondisi Suhu Tamu Normal
3	Satpam mengantar Tamu ke Petugas Reseptionis dan memberikan kartu visitor (ID Visitor) dari security				- kartu visitor (ID Visitor)	15 detik	Pertukaran kartu Visitor dengan KTP Tamu
4	Tamu melakukan scan barcode pada kartu tamu				- Komputer, internet, barcode scanner	1 menit	Foto wajah tamu
5	Petugas Reseptionis mengisi data tamu berikut pejabat yang dituju				- Komputer, internet	5 menit	Data tamu terisi pada aplikasi
6	Pada Blanko Informasi, Pejabat yang dituju menerima notifikasi pemberitahuan untuk menyetujui atau menolak tamu				Komputer, internet	2 menit	Notifikasi pemberitahuan
7	Petugas Reseptionis mempersilakan tamu untuk menemui Pejabat yang dituju				Komputer, internet	2 menit	Persetujuan dari Pejabat
8	Tamu masuk keruang tunggu terbuka yang telah ditentukan pada aplikasi untuk bertemu Pejabat yang dituju				Ruang pertemuan	10 menit	Informasi yang dibutuhkan tamu
9	Tamu mengembalikan ID Visitor dan pergi meninggalkan kantor				Komputer, internet	1 menit	ID Visitor kembali

**Waktu yang Diperlukan : 22 menit 45 detik**

## TAMU KELUAR

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		
		Visitor	Petugas PTSP	Pejabat	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Tamu keluar dari ruang pertemuan ke Petugas Reseptionis				ID Visitor, ruangan	2 menit	Informasi yang dibutuhkan tamu
2	Tamu mengembalikan ID Visitor kepada petugas Reseptionis				ID Visitor	30 detik	ID Visitor kembali
3	Petugas Reseptionis mengisi waktu selesai kunjungan				Komputer, internet	2 menit	Data tamu lengkap terisi
4	Tamu pergi meninggalkan kantor				Pintu keluar	1 menit	Merasa Puas
<b>Waktu yang Diperlukan : 5 menit 30 detik</b>							

## II. MEKANISME PENERIMAAN TAMU

### A. Pejabat/Staf/Personil yang terlibat :

1. Kasubbag Umum dan Logistik sebagai penanggung jawab;
2. Satu orang Staf Umum dan Logistik yang ditunjuk sebagai Penerima Tamu.

### B. Alat dan Kelengkapan :

1. Ban Piket;
2. Buku Tamu;
3. Kartu Tamu;
4. Papan Tanda Tamu Harap lapor;
5. Kartu Identitas;
6. *Thermo Gun*;
7. Wastafel cuci tangan;
8. Sabun cuci tangan;
9. *Hand Sanitizer*.

### C. Uraian Tugas Kasubbag Umum dan Logistik sebagai penanggung jawab Penerima Tamu:

1. Menerima rekap daftar tamu hadir setiap minggu dari Staf Penerima Tamu;
2. Mengevaluasi kinerja Staf Penerima Tamu;

3. Melaporkan hasil evaluasi kepada Pimpinan.

D. Uraian Tugas sebagai Petugas Penerima Tamu:

1. Siap sedia selama jam kerja;
2. Melakukan 3S (Senyum, Salam dan Sapa);
3. Menempati tempat yang telah ditentukan;
4. Memastikan setiap tamu sudah menggunakan masker, mencuci tangan dengan sabun, dan sudah dilakukan pengecekan suhu tubuh;
5. Memastikan setiap tamu yang datang mengisi daftar hadir;
6. Membantu tamu untuk menanyakan keperluan dan tujuan;
7. Berkomunikasi dengan Staf Sekretariat terkait keberadaan orang yang dituju;
8. Memberikan kartu tamu untuk tamu;
9. Membantu mengantarkan tamu untuk bertemu dengan orang yang dituju atau keperluan yang ingin dilaksanakan;
10. Menerima dan mengembalikan identitas tamu dengan kartu tamu.

Ditetapkan di : Malang

Pada tanggal : 29 Juni 2021

Plt. SEKRETARIS KOMISI PEMILIHAN UMUM  
KOTA MALANG

ttd.

AGUS NUGROHO

Salinan sesuai dengan aslinya

Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Kota Malang

Plt. Sekretaris,

AGUS NUGROHO

