



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENERIMAAN TAMU**

2025

**KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM
DIREKTORAT JENDERAL SUMBER DAYA AIR
BALAI WILAYAH SUNGAI SULAWESI III PALU**

Jl. DR. Abdurrahman Saleh No.230, Birobuli Utara, Kec. Palu Sel., Kota Palu, Sulawesi Tengah

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENERIMAAN TAMU

1. Ruang Lingkup

Ruang lingkup SOP ini meliputi penerimaan tamu, pelayanan tamu, baik permintaan data maupun keperluan lainnya.

2. Tujuan

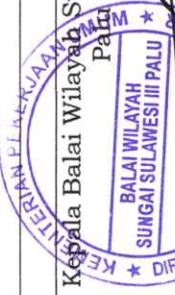
SOP ini disusun sebagai panduan dalam menerima/melayani tamu di lingkungan Balai Wilayah Sungai Sulawesi III Palu.

3. Ringkasan

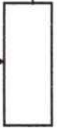
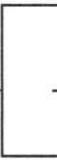
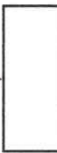
Penerimaan tamu di lingkungan Balai Wilayah Sungai Sulawesi III Palu merupakan pelayanan terbaik yang mesti ditunjukkan bagi penerima tamu yang diwajibkan. Sehingga diperlukan penyesuaian prosedur yang dilakukan dan adanya standar baku yang ditetapkan pada kantor tersebut. Kegiatan penerimaan tamu meliputi penyambutan tamu, pelayanan maksud dan tujuan, hingga selesai dan tamu pulang. Tujuannya agar tamu merasa puas dan mendapat pelayanan yang terbaik.

4. Definisi

- a. **Sumber daya air** adalah air, sumber air, dan daya air yang terkandung didalamnya;
- b. **Balai Wilayah Sungai** yang selanjutnya disingkat BWS adalah Unit Pelaksana Teknis bidang konservasi, pengembangan, pendayagunaan Sumber Daya Air, dan pengendalian daya rusak air pada Wilayah Sungai yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Direktur Jenderal Sumber Daya Air;
- c. **Tamu Kantor** adalah seseorang atau kelompok yang datang ke sebuah institusi/perusahaan untuk kepentingan tertentu.

 KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM DIREKTORAT JENDERAL SUMBER DAYA AIR BALAI WILAYAH SUNGAI SULAWESI III PALU	NOMOR SOP TANGGAL PEMBUATAN TANGGAL REVISI DISUSUN OLEH DISETUJUI OLEH	OP 0202- bws13 / 83 10 Februari 2025 Kepala Balai Wilayah Sungai Sulawesi III Palu  Dedi Yudha Irmawana, S.T., M.T. (NIP. 1974001182003121001)
	NAMA SOP PENERIMAAN TAMU	
	KUALIFIKASI PELAKSANA	1. Memahami tata cara pelayanan dan penerimaan tamu; 2. Memahami tata cara berkomunikasi yang baik; 3. Mengenal karyawan yang ada di lingkungan Balai Wilayah Sungai Sulawesi III Palu.
	DASAR HUKUM	1. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 Perubahan Atas PP 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS; 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; dan 7. Peraturan Kepala Badan Kepegawian Negara Nomor 31 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Regional BKN.
	KETERKAITAN	
PERALATAN/PERLENGKAPAN	1. Ruang Tamu; 2. Meja dan Kursi 3. Komputer; 4. Printer; 5. Internet	
PERINGATAN Jika SOP Penerimaan tamu ini tidak dilaksanakan makan akan berdampak pada kepuasan atas kunjungan tamu yang datang.	PENCATATAN DAN PENDAFTARAN 1. E-Buku Tamu;	

BAGAN ALIR
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENERIMAAN TAMU

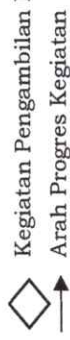
NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KET.
		SECURITY	HUMAS	PIMPINAN/UNIT /PEGAWAI YANG DITUJU	KELENGKAPAN	WAKTU (HARI KERJA)	OUTPUT	
1.	Memberikan salam kepada tamu dan mempersilahkan tamu duduk di ruang transit.				Ramah dan sopan	5 menit	Ramah dan sopan	
2.	Meminta/menanyakan identitas, bagian yang akan dituju dan keperluan bertamu.				Ramah dan sopan	10 menit	1. Kartu identitas; 2. Surat tugas dari Lembaga/instansi tamu	
3.	Mempersilahkan tamu untuk mengisi scan barcode E-Buku Tamu dan mempersilahkan tamu masuk pada lobby utama.				Informasi singkat terkait kedatangan tamu, E-Buku Tamu	5 menit	Penerimaan tamu	
4.	Konfirmasi kepada pegawai yang dituju.				Ramah dan sopan	5 menit	Buku tamu	
5.	Menyimpan identitas tamu (KTP/SIM) dan memberikan ID Card Visitor sesuai dengan tujuan yang ingin diketahui				Ramah dan sopan	10 menit	Ramah dan sopan	
6.	Menerima tamu di ruang kerja				Ramah dan sopan	-	Ramah dan sopan	
7.	Mempersilahkan tamu untuk meninggalkan kantor, mengambil KTP/identitas dan memberikan salam.				Ramah dan sopan	5 menit	Ramah dan sopan	

Keterangan Simbol:

 Kegiatan mulai dan berakhir
Proses atau kegiatan eksekusi



Kegiatan Pengambilan Keputusan



Arah Progres Kegiatan



Hubungan antar simbol yang berbeda halaman