

JUDUL SOP : Petugas Antrian

NOMOR SOP : SOP- /BP-BATAM/DIRPTSP/II/2018

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA		MUTU BAKU			KETERANGAN
		Pemohon 3	Petugas 4	Kelengkapan 5	Waktu 6	Output 7	
1.	- Mengambil antrian						
2.	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu mengambil antrian - Memberi informasi posisi loket - Memeriksa berkas yang akan diverifikasi - Menulis jumlah berkas yang akan diverifikasi sesuai jadwal verifikasi 			Antrian	5 menit	Nomor Antrian	
3.	- Menerima dokumen perizinan						

PROSEDURE PENERIMAAN TAMU PETUGAS LAYANAN (ANTRIAN)

1.0 Definisi

- 1.1 SOP adalah instruksi tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
- 1.2 PTSP BP Batam adalah penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu pengelolaan administrasi perizinan yang menjadi kewenangan BP Batam secara terpadu meliputi ketatausahaan, administrasi, pelayanan, monitoring, evaluasi dan penanganan pengaduan serta tata hubungan dengan satuan kerja teknis terkait.
- 1.3 Pelanggan eksternal/mitra/pemohon adalah pihak luar yang menggunakan jasa PTSP BP Batam.
- 1.4 Petugas Layanan Antrian adalah pegawai yang memberikan layanan di pelayanan perijinan dan non perijinan kepada pengguna jasa dan atau masyarakat yang membutuhkan pelayanan antrian di PTSP BP Batam.

1.0 RincianLangkah

1.1 Salam Pembukaan

- 1.1.1 Mempersiapkan segala peralatan, sarana, dan kelengkapan administrasi di PTSP BP Batam sebelum jam pelayanan dimulai.
- 1.1.2 Mencatat dan melaporkan sedini mungkin setiap gangguan pada aplikasi pada mesin antrian kepada petugas pengawas untuk di teruskan dan ditangani oleh seksi Pelayanan Permohonan Subdit Pelayanan Perizinan Terpadu PTSP.
- 1.1.3 Menerima, meneliti, melakukan cek list/ Validasi kelengkapan formal surat baik dalam soft copy ataupun hard copy.
- 1.1.4 Perekamanmelaluiaplikasi front office
- 1.1.5 Menerbitkansurattandaterima
- 1.1.6 Menerbitkansurattandaterima manual apabilaaplikasi front office sedangtidakberfungsi.
- 1.1.7 Memasukan data surattandaterima yang di buatsecara manual kedalamaplikasi Front Office apabilaaplikasisudahberfungsiikembali
- 1.1.8 MencantumkanNama, NIP, Tandatanganpetugas Front Office dan cap dinaspadaSuratTandaTerima
- 1.1.9 Menyampaikansurattandaterimakepadapenggunajasa
- 1.1.10 Menyerahkansuratpermohonanlayananberikutkelengkapannyakepadapetugaspenghubung.
- 1.1.11 Menyimpan / mendokumentasikanseluruhSuratTandaTerima
- 1.1.12 Memonitor proses penyelesaian seluruh Surat dan laporan yang sudah diterima.
- 1.1.13 Mencetaksemuapendaftaranpenerimaansuratdanpermohonanlayananpadaakhirkerja
- 1.1.14 Melakukan housekeeping / merapikankembali peralatan, dokumendansarana yang telah digunakan
- 1.1.15 Melaporkankepadapimpinansetelahtugaslesai padahariitujuga.

3.0 Kesan pelayanan yang baik, dimulaisejakpetugas front office mengawalipelayanan.

Pastikansebelummanggil customer, dalamkeadaansiapmelayani/melakukanpekerjaan lain lakukanhal-halsebagaiberikut :

- a. Berdiri
- b. Memanggilantrianmelalui computer
- c. Tersenyumdankontakmata
- d. Mengucapkansalam (tidakperludengansuarakeras)

- e. Mempersilakanduduk (dengantelapaktanganmengarahkankekursi)
- f. Memperkenaldiri
- g. Menanyakannamadanmenggunakannyaselamamelayani
- h. Menawarkanbantuan

MengakhiriPelayanan

- a. Tawarkanbantuanlainnyakepada customer
- b. Tersenyumdankontakmata
- c. Berdiri
- d. Mengucapkansalam
- e. Berjabattanganbilamemungkinkan

SOP PetugasPelayananmeliputi :

a. Tata Rias

a.1. PRIA

- Menggunakan gel rambut
- Menggunakan pelembab
- Rambut pendek rapi tidak meyentuk krah baju
- Wajah bersih, diperkenalkan berjenggot

a.2. WANITA

- Menggunakan pelembab, alas bedak, bedak, blush On, Eye liner, Eye Shadow, Mascara dan Lipstik (rapikan kembal setelah jam istirahat)

b. Busana

Ketentuan pakaian kerja

b.1. Mengenakan office style dress / menyesuaikan jadwal

b.2. Khusus wanita :

- b.2.1. Bilamenggunakan celanapanjang makapanjang blouse kurang lebih 5 cm diatas lutut (sopandanpantas)
- b.2.2. Bilamenggunakan rok makapanjang blouse kurang lebih 10 cm di atas lutut (sopandanpantas)
- b.2.3. Bajuberbahankain (bukankaosatauspandek)
- b.2.4. Bajulenganpanjang (bukan $\frac{3}{4}$ dantidak diperkenalkan menggunakan manset)
- b.2.5. Model bajuserderhana, simple, tetap office style
- b.2.6. Warnadan motif bajulembut dantidak mencolok
- b.2.7. Warnakerudunglembut, tidak mencolok bilaber motif menggunakan motif kecil

b.2.8. Rapi an disetrika

b.2.9. Menggunakan model jilbabstandarlayanan (berciputtopidanmenutup dada)

b.3. KhususPria:

b.3.1. Model bajukemeja

b.3.2. Warnalembutdancoraksederhana

b.3.3. Rapi an disetrika

c. Sepatu

c.1. Sepatu pantopeltanpatalidengan model klasik

c.2. Warnahitambahankulit/ kulitsintesis

c.3. Khususwanitatinggihaksepatu minimal 5 cm

d. Asesoris

Kelengkapantambahanselainkelengkapanstandar yang bolehdikenakanpetugas Front Office adalah

d.1. Gelang simple maksimalsatubuah

d.2. Cintinmaksimalduabuahtermasukcincinkawin

d.3. Jam tanganukuransedangdan office style

d.4. Penitikerudungdanjarumpentul

d.5. Bros denganukuransedang (bilatidakadakewajibanpenggunaan pin)

d.6. Kacamataklasikdan soft lens tanpawarna