



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR (POS)
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
BALAI ARKEOLOGI JAWA BARAT**

Nomor POS : 9/H5.7/POSUM/2016
Tanggal Pembuatan : 2 Juni 2016
Tanggal Revisi : 29 September 2017
Tanggal Efektif : 1 Oktober 2017
Disahkan Oleh : Kepala Balai Arkeologi Jawa Barat



Nama POS : Pelayanan Prima

Dasar Hukum :

1. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 27 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Arkeologi

Kualifikasi Pelaksana :

1. Memiliki kemampuan untuk menduga/meyimpulkan tujuan tamu
2. Memiliki kemampuan untuk menerima dan melayani tamu dengan ramah
3. Memiliki kewenangan untuk menerima, mengawasi, dan menolak tamu

Keterkaitan :

1. SOP Keamanan Kantor dan Lingkungan

Peralatan/Perlengkapan :

1. ATK
2. Daftar Tamu
3. Formulir Penerimaan Tamu
4. Intercome

Peringatan :

1. Pelayanan prima merupakan layanan, cermin keramahan, dan citra Balai Arkeologi Jawa Barat

Pencatatan dan Pendataan :

1. Daftar tamu

POS : Pelayanan Prima

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Satpam	Resepsionis	Tamu	Perima Tamu	Kasubag TU	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menahan tamu di Pos, mengecek, mencatat identitas serta menanyakan maksud dan tujuannya berkunjung, memberikan kartu identitas, mengisi data pada formulir tamu serta mengantar tamu ke Ruang Resepsionis						Formulir Penerimaan Tamu, Buku Tamu, ID Card Tamu, Alat Tulis	10 menit	Formulir Penerimaan Tamu	Terkait dengan SOP Satpam
2	Bagian Resepsionis mempersilahkan tamu untuk menunggu di Ruang Tamu						Intercome, Formulir Penerimaan Tamu, Buku Tamu, ID Card Tamu, Alat Tulis	5 menit	Tamu diterima	
3	Bagian Resepsionis menghubungi Seksi/bagian yang dituju Tamu						Intercome	5 menit	Penerima Tamu	
4	Jika yang dituju tamu tidak ada/tidak mau menerima, Tamu dikembalikan ke Satpam dan melaporkan penerimaan/penolakan tamu kepada Kasubbag TU						Formulir Penerimaan Tamu	15 menit		
5	Penerima tamu menemui/menerima tamu di Ruang Tamu						Penerimaan Tamu	1 Jam	Tamu diterima	Terkait dengan SOP Teknis Pelayanan Tamu
6	Setelah tamu selesai berkunjung, Penerima tamu mengembalikan form ke bagian Resepsionis untuk disimpan sebagai arsip						Arsip Penerimaan Tamu	5 menit	Catatan dan Arsip Penerimaan Tamu	
7	Setelah selesai dengan maksud dan tujuannya, tamu mengembalikan ID Card ke Satpam						ID Card	1 hari	ID Card	
8	Pendokumentasian						Form Penerimaan Tamu	5 menit	Catatan dan Arsip Penerimaan Tamu	