

SOP PELAYANAN BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN PASER

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU			KET
		Tamu	Receptionist	Bidang/Pegawai BKPSDM	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Tamu Datang ke BKPSDM				Kendaraan	15 Menit	Daftar antrian	
2	Receptionist Berdiri mengucapkan salam, menanyakan maksud kedatangan tamu dan mempersilahkan tamu untuk mengisi lembar konsultasi				Buku Tamu, Bolpoint, lembar konsultasi	15 Menit	Lembar konsultasi	
3	Receptionis mengidentifikasi kebutuhan dan mengarahkan Tamu sesuai dengan Kebutuhan Tamu.				Lembar konsultasi, microphone, speaker	10 Menit	Jenis layanan dan SDM yang melayani	
4	Receptionist mempersilahkan tamu untuk Menunggu di ruang tunggu, Receptionist menghubungi Bidang terkait				Kursi tamu, meja konsultasi, kursi petugas, ruang tunggu ber AC	15 Menit	Kepastian jenis layanan dan SDM yang melayani	
5	Bidang memberikan pelayanan kepegawaian sesuai kebutuhan tamu.				Materi layanan, lembar konsultasi, lembar umpan balik	10 Menit	Layanan kepegawaian yang prima dan solutif	

6	Tamu memberikan umpan balik terhadap kualitas pelayanan			<input type="checkbox"/>	Lembar umpan balik hasil layanan	5 Menit	Kualitas pelayanan /skor layanan	
7	Nilai Indeks Kepuasan Layananan Kepegawaian			<input type="checkbox"/>	Nilai IKM	5 Menit	Nilai IKM	



KEPALA BKPSDM
KABUPATEN PASER

DRS. SUWITO
 Pembina TK I (IV.b)
 NIP. 196508081992031019