

7. Standar Pelayanan Penerimaan Tamu

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	A. Persyaratan Umum - Setiap tamu wajib melapor kepada petugas penerima tamu (satpam/tenaga administrasi). - Mengisi buku tamu atau sistem tamu digital. - Menyampaikan maksud dan tujuan kedatangan. - Menggunakan identitas diri yang sah (KTP/ID lain) bila diperlukan. B. Persyaratan Khusus - Untuk tamu instansi: membawa surat tugas/undangan. - Untuk tamu orang tua/wali murid: menyebutkan nama anak dan kelas. - Untuk tamu kegiatan resmi: terdaftar dalam jadwal kegiatan sekolah.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Alur layanan penerimaan tamu: - Tamu datang ke gerbang sekolah. - Petugas keamanan menyambut dan melakukan pemeriksaan awal (tujuan kedatangan & keamanan). - Tamu diarahkan untuk mengisi buku tamu (nama, instansi, tujuan). - Petugas menghubungi unit/pegawai terkait untuk memastikan kesiapan menerima tamu. - Tamu dipersilakan masuk apabila telah mendapatkan izin dari pihak yang dituju. - Petugas mengarahkan tamu menuju ruang layanan/ruang guru/ruang pimpinan. - Setelah selesai, tamu wajib berpamitan dan melapor kembali ke petugas keamanan sebelum meninggalkan sekolah. - Petugas mencatat jam keluar tamu dan melakukan penutupan pelayanan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	- Registrasi tamu: 2–3 menit - Verifikasi dan konfirmasi unit tujuan: 3–10 menit - Penerimaan tamu: Waktu mengikuti kebutuhan layanan - Proses keseluruhan maksimal 15 menit sebelum tamu diterima secara penuh oleh unit terkait
4.	Biaya/ Tarif	GRATIS, tidak dipungut biaya apa pun.
5.	Produk Layanan	- Pencatatan tamu dalam buku tamu. - Akses layanan kepada bagian terkait (kepala sekolah, tata usaha, guru, kurikulum, dll.). - Informasi dan bimbingan arah/ruang. - Pelayanan administratif sesuai keperluan tamu.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi	- Kotak Pengaduan di ruang Tata Usaha. - Pengaduan, saran dan masukan dapat ditujukan kepada: Kepala UPTD SMP Negeri 1 Raha Jl. Jend. Basuki Rachmat No. 54 Raha - Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui e-mail: smpnsaturaha@gmail.com
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>MANUFACTURING</i>)		

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. 4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). 5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas). 6. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Pos keamanan/ruang penerima tamu. 2. Buku tamu atau sistem tamu digital. 3. Kursi tunggu yang layak. 4. Papan informasi/petunjuk arah. 5. Identitas petugas. 6. CCTV
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas Penerima Tamu harus memiliki kompetensi: • Berpenampilan rapi dan komunikatif. • Menguasai prosedur keamanan dan pelayanan tamu. • Mampu memberikan informasi dengan ramah dan sopan. • Memahami struktur organisasi sekolah.
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala sekolah memantau seluruh kegiatan penerimaan tamu. 2. Pengawasan harian dilakukan oleh petugas keamanan. 3. Evaluasi bulanan oleh Wakasek Sarpras/Tata Usaha. 4. Pelaporan kejadian khusus dilakukan secara segera (<i>real time</i>).
5.	Jumlah Pelaksana	A. Petugas Keamanan (Satpam) • Menyambut tamu. • Melakukan pemeriksaan awal dan identifikasi tamu. • Mencatat buku tamu. • Mengarahkan tamu sesuai tujuan. • Menjaga ketertiban dan keamanan lingkungan sekolah. B. Tenaga Administrasi / Tata Usaha • Membantu verifikasi identitas dan tujuan tamu. • Menghubungi pihak terkait dalam menerima tamu. • Membantu layanan tamu yang membutuhkan dokumen administrasi. C. Kepala Sekolah / Wakasek / Guru • Menerima tamu sesuai kebutuhan layanan.
6.	Jaminan Pelayanan	A. Jaminan Mutu • Layanan cepat, tepat, ramah, sopan, dan profesional. B. Jaminan Kerahasiaan Data • Identitas tamu dalam buku tamu dijaga kerahasiaannya. • Tidak disebarluaskan tanpa izin.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	A. Jaminan Keamanan • Setiap tamu melalui prosedur pemeriksaan awal. • Pengawasan CCTV/keamanan B. Jaminan Keselamatan • Tamu diarahkan melalui jalur aman. • Ruang layanan dalam kondisi layak.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Evaluasi minimal 1 kali per semester. 2. Penilaian kinerja petugas penerima tamu. 3. Tindak lanjut hasil evaluasi dilakukan untuk perbaikan layanan.