PEMERINTAH KOTA MADIUN

DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PELAYANAN PENERIMAAN TAMU KELOMPOK RENTAN

PEMERINTAH KOTA MADIUN **DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN** **PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA**	Nomor SOP	**6.1.1.34**
	Tanggal Pembuatan	02 Januari 2025
	Tanggal Revisi	-
	Tangga Pengesahan	02 Januari 2025
	Disahkan oleh	Kepala Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
	Nama SOP	**Pelayanan Penerimaan Tamu Kelompok Rentan**

Dasar Hukum	**Kualifikasi pelaksana**
1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2024 tentang Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan 3 Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019; 4 Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 8 Tahun 2020; 5 Peraturan Walikota Madiun Nomor 66 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, Dan Keluarga Berencana	- SMA - Petugas layanan khusus memiliki sertifikat pelatihan bahasa isyarat
Keterkaitan	**Peralatan/perlengkapan**
	1 Kartu Parkir Prioritas 2 Nomor antrian Prioritas 3 Alat bantu disabilitas (kursi roda, tongkat, papan tulis kecil, alat bantu dengar, dsb) 4 Ruang tunggu prioritas/kursi khusus kelompok rentan
Peringatan	**Pencatatan dan pendataan**
Seluruh pegawai yang menerima tamu harus bersikap sopan dan ramah kepada tamu	Pencatatan pada Buku Tamu

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pejabat	Petugas Layanan Khusus	Petugas Parkir	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima tamu dengan senyum, salam dan sapa, mengidentifikasi tamu yang datang sebagai kelompok rentan, mengarahkan ke tempat pelayanan khusus kelompok rentan dan memberikan kartu parkir khusus jika membawa kendaraan pribadi, serta memandu ke tempat pelayanan prioritas dan meminta bantuan petugas pelayanan khusus untuk memandu kelompok rentan			Mulai	identitas tamu	5 menit	kartu parkir khusus, tamu dipandu ke ruang layanan	
2	Menyapa dengan ramah, menanyakan keperluan tamu, memberikan alat bantu yang dibutuhkan tamu, memberikan nomor antrian prioritas, mengarahkan ke ruang tunggu khusus/ tempat duduk khusus, mencatat di buku tamu dan memberikan pelayanan/mendampingi tamu jika ingin bertemu dengan pejabat di Lingkungan Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana sampai dengan selesai.				tamu dipandu ke ruang layanan	60 menit	Nomor antrian prioritas, pencatatan buku tamu, peminjaman alat bantu dan pelayanan kepada tamu	
3	Meminta nomor antrian prioritas kepada tamu dan memberikan layanan konsultasi atau menemui tamu sesuai kebutuhan di ruang layanan dengan ramah				Nomor antrian prioritas, pencatatan buku tamu, peminjaman alat bantu dan pelayanan kepada tamu	45 menit	pelayanan kepada tamu	
4	Mengantarkan tamu yang sudah selesai keluar/menuju tempat parkir, meminta kembali alat bantu yang dipakai dan meminta bantuan petugas parkir.		1		pelayanan kepada tamu	10 menit	tamu diantar keluar ruang pelayanan/tempat parkir dan menyimpan alat bantu kembali	

5	Meminta kembali kartu parkir khusus serta memandu tamu sampai keluar area kantor dengan aman dan memberikan salam.			1 Selesai	tamu diantar keluar ruang pelayanan/tempat parkir, kartu parkir khusus	15 menit	Tamu sudah diantar keluar area kantor dengan selamat	

KEPALA DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA

PEMERINTAH KOTA KOTA MADIUN DINAS KESEHATAN, PENGENDALIAN PENDUDUK DAN KELUARGA BERENCANA MADIUN

dr. DENIK WURYANI
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP 196712272002122001