



**SOP
KANTOR UPBU KELAS III
NUNUKAN**

Nomor SOP	SOP-UPBU-NNX 61 Tahun 2026
Tgl.Ditetapkan	30 April 2026
Tgl. Revisi	-
Tgl. Diberlakukan	30 April 2026
Ditetapkan oleh	Kepala Kantor UPBU Nunukan Faizal, ST, MT NIP. 19700130 199803 1 001

SOP Pelaksanaan Kehumasan dan Keprotokolan

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. UU No.8 Tahun 2008 tentang keterbukaa Informasi
3. UU No.11 Tahun 2008 tentang informasi dan Transaksi Elektronik
4. PM 38 Tahun 2018 tentang pedoman pengelolaan informasi dan dokumentasi di lingkungan kementerian perhubungan
5. PM 38 Tahun 2019 tentang pengelolaan komunikasi publik
6. PM 50 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan peta proses bisnis dan standar operasional prosedur di lingkungan kementerian perhubungan

Cara Mengatasi :

1. Melakukan pengecekan dan menindaklanjuti aduan yang diterima sesuai prosedur yang ada di SOP

Keterkaitan :

1. SOP Pengaduan Masyarakat

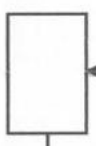
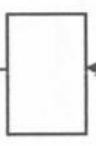
Peralatan :

1. Desk Informasi / Ruangan Pelayanan
2. Komputer
3. Printer
4. Sopir
5. Kendaraan

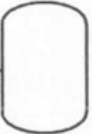
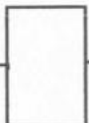
Peringatan :

Jika SOP tidak dilaksanakan, maka pelaksanaan tugas kehumasan tidak berjalan dengan baik dan akan berimbas pada penilaian kinerja serta diberi sanksi sesuai peraturan yang berlaku

A. PROSEDUR PENERIMAAN TAMU

NO	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku		Keterangan
		Tamu	Petugas Resepsionis	HUMAS/PPID	Ka Tim Tata Usaha/Ka Tim TOKPD	Kelengkapan	Waktu	Output
1.	Tamu menghadap ke petugas meja resepsionis						15 Menit	
2.	Tamu mencatat identitas dan keperluan dalam buku tamu					Buku Tamu	15 Menit	Tercatatnya identitas dan keperluan tamu dalam buku tamu
3.	Petugas resepsionis membawa buku tamu kepada petugas humas					Buku Tamu	15 Menit	Tersampaikan informasi ke humas
4.	Humas/PPID menerima tamu dan menanyakan kebutuhannya						1 Jam	Tertayannya tamu oleh humas
5.	Humas/PPID mencatat keperluan/pengaduan tamu dalam register yang sudah disediakan					Buku Kendali Humas	30 Menit	Tercatatnya keperluan tamu
6.	Humas/PPID mengkonsultasikan kepada atasan						1 Jam	Konsep jawaban
7.	Humas/PPID memberikan jawaban kepada tamu						30 Menit	Terjawabnya pertanyaan tamu

B. PROSEDUR KEPROTOKOLAN PENERIMAAN TAMU

NO	Uraian Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Kabandara/Ka Tim Tata Usaha/Ka Tim TOKPD	Panitia	Pengemudi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Memberikan perintah untuk penjemputan tamu				Komputer, Printer dan Kertas	1 Jam	Surat Tugas/Surat Perintah	
2.	Memerintahkan pengemudi				Hand phone/Lisan	1 Jam	Surat Tugas/Surat Perintah	
3.	Mempersiapkan kendaraan untuk penjemputan				Kendaraan. BBM dan Uang Transport	30 Menit		
4.	Mempersiapkan tempat untuk menerima tamu di kantor				Ruangan, AC, Hidangan	1 Jam	Isi Form Pemakaian Ruangan, Struk belanja	
5.	Penyambutan tamu				Seragam, dan perpakaian/ Steril Area	2 Jam	Buku Tamu/ Absen kehadiran dan Rambu steri area	
6.	Pengantaran Tamu Kembali					1 Jam		
7.	Menyerahkan laporan kegiatan kepada petugas arsip					2 Jam	Bundel dokumen	