KEMENTERIAN AGAMA RI **BALAI DIKLAT KEAGAMAAN SURABAYA** Jl. Ketintang Madya No. 92 Surabaya Telp./WA 0816569292 Website: bdksurabaya.kemenag.go.id email: bdk_surabaya@kemenag.go.id	Nomor SOP	37/Bdl.07/06/2026
	Tanggal Pembuatan	2 Juni 2026
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	11 Juni 2026
	Disahkan Oleh	Kepala Balai Diklat Keagamaan Surabaya  Dr. H. Muchammad Toha, S.Ag., M.Si. NIP. 196910282002121002
	Judul SOP	**PENERIMAAN TAMU DI POS SATPAM**

Dasar Hukum	**Kualifikasi Pelaksana**
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik; 3. Perpol Nomor 4 Tahun 2020 jo. Perpol Nomor 1 Tahun 2023 tentang Pengamanan Swakarsa; 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 15 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan.	1. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan sopan dalam melayani tamu; 2. Memahami etika pelayanan publik dan prinsip pelayanan prima (5S: Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun); 3. Memahami tata tertib keamanan dan prosedur penerimaan tamu di Balai Diklat Keagamaan Surabaya; 4. Mampu melakukan koordinasi dengan resepsionis dan unit kerja terkait; 5. Berpenampilan rapi, sigap, disiplin, dan bertanggung jawab.
Keterkaitan	**Peralatan/Perlengkapan**
1. SOP Penerimaan Tamu di Resepsionis	1. Pos keamanan/satpam 2. Area parkir tamu 3. CCTV 4. Alat komunikasi
Peringatan	**Pencatatan dan Pendataan**
Jika SOP ini tidak dilaksanakan, maka prosedur penerimaan dan pengawasan tamu tidak berjalan dengan baik, yang dapat berdampak pada keamanan, ketertiban, dan kualitas pelayanan.	-

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku			Ket.
		Satpam	Petugas Resepsionis	Persyaratan/ Perlengkapan	Waktu	Output	
1	Satpam sudah siap siaga di pos satpam saat piket jaga			Jadwal piket, seragam dinas, perlengkapan keamanan	Sesuai jadwal piket	Kesiapsiagaan petugas satpam di pos keamanan	
2	Menghampiri tamu yang datang dengan sikap siap, ramah, sopan, serta menerapkan prinsip 3S (Senyum, Salam, Sapa)			Prosedur penerimaan tamu di pos satpam	2 menit	Pelayanan tamu	
3	Menanyakan identitas tamu yaitu nama, asal instansi/perusahaan serta maksud dan tujuan kedatangan tamu			Prosedur penerimaan tamu di pos satpam	5 menit	Informasi tamu dan tujuan kunjungan	
4	Apabila tamu membawa kendaraan, satpam mengarahkan kendaraan ke area parkir khusus tamu			Area parkir tamu	5 menit	Kendaraan tamu tertata dengan tertib	
5	Mengarahkan tamu menuju resepsionis sebagai tempat penerimaan tamu			Informasi lokasi	2 menit	Tamu menuju resepsionis	
6	Menginformasikan kepada petugas resepsionis terkait kedatangan tamu			Alat komunikasi	2 menit	Informasi kedatangan tamu diterima resepsionis	
7	Resepsionis menerima tamu			Buku tamu	15 menit	Tamu mengisi buku tamu	
8	Memastikan waktu keluar tamu dan melakukan pemantauan terhadap tamu yang meninggalkan area kantor			CCTV	2 menit	Kunjungan tamu selesa	

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).