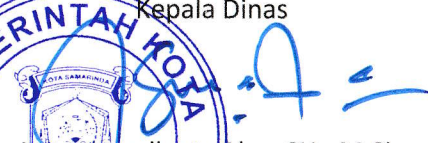




PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
DINAS KOPERASI, USAHA KECIL MENENGAH DAN PERINDUSTRIAN
KOTA SAMARINDA

SUB BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN

Nomor SOP 000.8.3.3 / 24 / 100.14
Tanggal Pembuatan 5 Januari 2024
Tanggal Revisi -
Tanggal Efektif 5 Januari 2024
Disahkan Oleh

Kepala Dinas

Jusmaramdhana Alus, SH., M.Si.
NIP. 197110301994031002

Judul SOP Pelayanan Publik Untuk Kelompok Rentan

DASAR HUKUM

1. Undang – undang nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. Undang – undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Undang – undang nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
4. Undang – undang nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas
5. Undang – undang nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara
6. Peraturan Pemerintah nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU nomor 25 Tahun 2009
7. Peraturan Pemerintah Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan
8. Peraturan Pemerintah Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Pelaksana mengerti tentang tata cara penerimaan tamu untuk kelompok rentan

KETERKAITAN

1. Adanya SOP pada Dinas

PERALATAN / PERLENGKAPAN

1. ATK
2. Komputer
3. Printer
4. Buku tamu
5. Sarana dan prasarana disabilitas (kursi roda, tongkat, kursi tunggu prioritas)

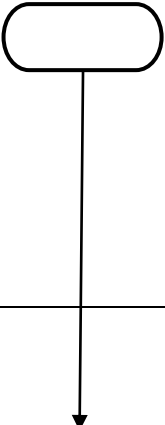
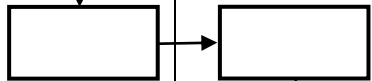
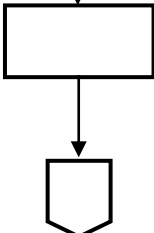
PERINGATAN

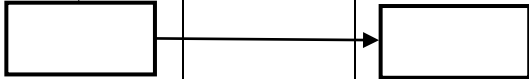
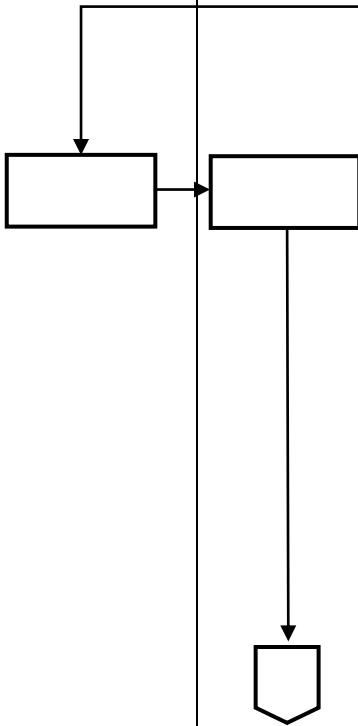
Apabila tidak dilaksanakan maka kelompok rentan akan menerima kesulitan dalam penerimaan pelayanan

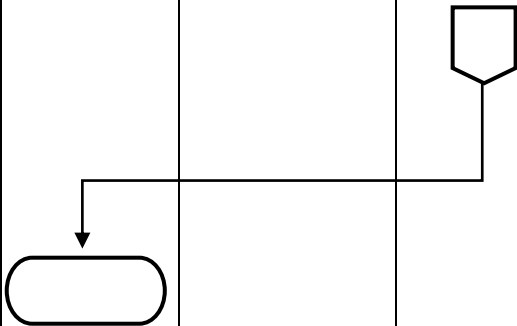
PENCATATAN DAN PENDATAAN

1. Pencatatan data tamu di buku register tamu
2. Pencatatan data untuk pelayanan PPID

**SOP Pelayanan Publik Untuk Kelompok Rentan (Penyandang Disabilitas, Lanjut Usia, Ibu Hamil)
Terhadap Semua Layanan Yang Ada Di
Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perindustrian Kota Samarinda**

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Satpam / Petugas	Petugas Pelayanan Tamu/ Resepsionis	Kepala Bidang	Kepala Dinas / Sekretaris	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Satpam menerima tamu kelompok rentan dari tempat parkir atau teras kantor untuk diarahkan serta diantar ke ruang tunggu / lobby					Kursi roda, tongkat	10 menit	Tamu kelompok rentan sudah diterima dengan baik	
2.	Satpam menanyakan keperluan tamu kelompok rentan dan menyampaikan ke petugas pelayanan tamu / resepsionis					Ruang tunggu / ruang tamu	10 menit	Menerima informasi tentang maksud dan tujuan kedatangan tamu	
3.	Petugas pelayanan tamu / resepsionis mendatangi tamu dari kelompok rentan untuk membantu pengisian					Buku registrasi, ATK	10 Menit	Mencatat informasi tentang maksud dan tujuan kedatangan tamu	

	registrasi tamu serta mencatat maksud dan tujuan tamu yang datang								
4.	Petugas pelayanan tamu / resepsionis berkoordinasi dengan Kepala Dinas / Sekretaris untuk mendapat arahan / disposisi					-	10 Menit	Arahan / disposisi Kepala Dinas / Sekretaris	
5.	Petugas pelayanan tamu / resepsionis menyampaikan ke bidang yang ditugaskan untuk menerima tamu di ruang tunggu / ruang tamu untuk menyampaikan keterangan / penjelasan tentang pelayanan yang ada di bidang sesuai dengan yang diinginkan oleh tamu kelompok rentan					1. Disposisi / arahan Kepala Dinas / Sekretaris 2. ATK	10 Menit	Tamu kelompok rentan menerima layanan, informasi, serta data yang diinginkan	

6.	Setelah mendapatkan informasi dan penjelasan, Satpam/petugas khusus mengantarkan kembali tamu kelompok rentan ke tempat parkir				Kursi roda, tongkat	10 Menit	Tamu kelompok rentan telah diantar ke posisi awal.	
----	--	---	--	--	---------------------	----------	--	--