

| | | | |
|---|---|----------------------------------|------------|
|  | IN.27.1.1-V3 Instruksi Kerja Penerimaan Tamu | Humas & Kerjasama | DIR |
| | | 3 Maret 2025 | |

1. Tujuan

Membuat instruksi kerja tentang tata cara dan pengelolaan penerimaan tamu yang baik sehingga tercapai tujuan organisasi yaitu memberikan kepuasan tamu yang optimal.

2. Alat dan Bahan

1. Tanda pengenal
2. Buku tamu
3. Telepon dan daftar alamat telepon
4. Email/Aplikasi SINDE
5. atau lainnya

3. Kualifikasi Pelaksana

1. Bersikap sopan dan ramah
2. Berpenampilan bersih dan rapi
3. Bersikap hormat kepada tamu
4. Nada suara yang enak dan jelas
5. Mampu memahami maksud dan tujuan tamu.

4. Input/Output

Memberikan kepuasan terhadap tamu

5. Instruksi Kerja

Instruksi kerja untuk penerimaan tamu di semua Gedung Politeknik Negeri Batam

1. Dosen, staf, mahasiswa atau seluruh civitas akademika Politeknik Negeri Batam memberikan tanggapan ke tamu, jika ada tamu yang bertanya dan mengarahkan ke Pengamanan Dalam
2. Pengamanan Dalam mengucapkan selamat pagi/siang/sore,
3. Menanyakan maksud kedatangan tamu, dengan menanyakan: "Ada yang dapat kami bantu Bapak/Ibu"
4. Apabila tamu menolak untuk memberi informasi maksud kedatangannya, maka jelaskan dengan sopan dan sabar kepada tamu bahwa pengamanan dalam wajib mengetahui maksud kedatangan.
5. Mempersilahkan tamu mengisi daftar isian tamu: dengan mengatakan "Mohon mengisi daftar penerimaan tamu terlebih dahulu Bapak/Ibu"
6. Menanyakan janji: "Apakah sudah ada janji dengan Bapak/Ibu X?".
Jika Tamu A sudah mempunyai janji:
 - a. Pengamanan Dalam menghubungi Bapak/Ibu X melalui telepon dan menyampaikan bahwa tamu A sudah datang.
 - b. Apabila Bapak Ibu X berkenan menerima tamu, Pengamanan Dalam mempersilahkan tamu langsung menemui Bapak/Ibu X atau karena atas permintaan Bapak/Ibu X, tamu menunggu di tempat duduk yang disediakan, dengan menyampaikan, berapa lama tamu akan menunggu kedatangan Bapak/ibu X.
 - c. Apabila Bapak/Ibu X tidak ada di tempat, maka minta ke tamu untuk meninggalkan pesan berupa catatan dan selanjutnya pengamanan dalam menyampaikan kepada Bapak/Ibu X.
7. Jika Tamu, belum mempunyai janji,
 - a. Pengamanan Dalam menanyakan apakah Bapak/Ibu X ingin menerima tamu.
 - b. Jika Bapak/Ibu X tidak berkenan menemui tamu,
 - i. Pengamanan Dalam memberitahukan kepada tamu, bahwa Bapak/Ibu X sedang sibuk/rapat/mengajar atau alasan sopan lainnya.
 - ii. Tawarkan untuk membuat janji terlebih dahulu.

| | | | |
|---|---|----------------------------------|------------|
|  | IN.27.1.1-V3 Instruksi Kerja Penerimaan Tamu | Humas & Kerjasama | DIR |
| | | 3 Maret 2025 | |

- iii. Apabila Bapak/Ibu X tidak ada di tempat, maka minta ke tamu untuk meninggalkan pesan berupa catatan dan selanjutnya pengamanan dalam menyampaikan kepada Bapak/Ibu X.
 - c. Jika Bapak/Ibu X berkenan menemui tamu, Pengamanan Dalam akan meminta tamu untuk menunggu.
- 8. Jika tamu yang datang sudah lanjut usia atau mempunyai kekurangan fisik, maka perlakukan dengan sewajarnya, waspada dan bersiap untuk membantu jika diperlukan.
- 9. Jika tamu diminta untuk masuk ke gedung Politeknik Negeri Batam, Pengamanan Dalam:
 - a. Meminta identitas tamu dengan sopan.
 - b. Memberikan tanda pengenal kepada tamu
 - c. Tamu dibawa langsung oleh petugas (Pengamanan Dalam, Dosen, atau Staf) ke ruangan yang dituju
 - d. Ketika Tamu akan pulang, diarahkan kembali menuju Pengamanan Dalam
 - e. Sebelum tamu pulang, Pengamanan Dalam meminta kembali tanda pengenal dengan menukar identitas tamu.

Controlled