KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI **UNIVERSITAS NEGERI PADANG** **FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN**	**NOMOR SOP**	001/BAK/2019
	TGL. PEMBUATAN	29 Mei 2019
	TGL. REVISI	5 September 2025
	TGL. EFEKTIF	10 Oktober 2025
	DITETAPKAN OLEH	Dekan FPP UNP **Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D** NIP. 196406191992032001
TUJUAN **Standar Operasional Prosedur (SOP) ini Bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai:** Memberikan pedoman pelayanan kedatangan tamu di Fakultas Pariwisata dan Perhotelan. Menjamin tertib administrasi dan keamanan selama tamu berada di lingkungan FPP. Mewujudkan pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional.	**NAMA SOP**	**KUNJUNGAN TAMU**

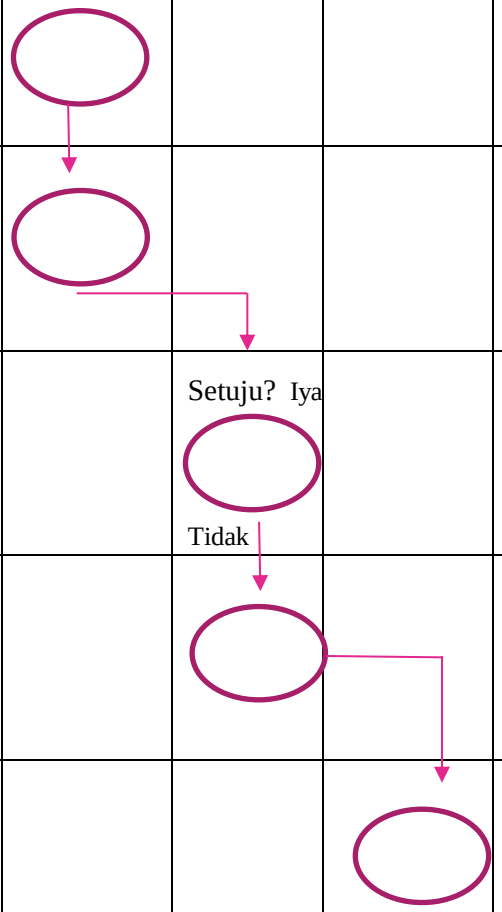
WAKTU	**RUANG LINGKUP**
Jam kerja fakultas	SOP ini mengatur proses pelayanan tamu mulai dari kedatangan, pencatatan, penerimaan, hingga tamu meninggalkan lingkungan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan UNP.

DASAR HUKUM		**KUALIFIKASI PELAKSANA**	
1.	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	1.	Menjadi dasar utama karena penerimaan tamu termasuk bentuk pelayanan publik
2.	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012	2.	Mengatur standar pelayanan, etika, dan mekanisme layanan.
3.	Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)	3.	Relevan jika menggunakan buku tamu digital/sistem informasi.
4.	Statuta Universitas Negeri Padang	4.	Menjadi dasar kewenangan fakultas dalam mengatur tata kelola dan layanan.
5.	SOTK (Struktur Organisasi dan Tata Kerja) Universitas Negeri Padang	5.	Menjelaskan fungsi dan tugas unit/fakultas dalam pelayanan administrasi.

KETERKAITAN		**PERALATAN/PERLENGKAPAN**	
1.	Tamu	1.	Buku tamu / sistem buku tamu digital
2.	Pimpinan Fakultas	2.	Komputer / Laptop
3.	Civitas Akademika FPP	3.	Kartu identitas tamu

PERINGATAN	**PENCATATAN DAN PENDATAAN**
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan dengan baik, maka pelayanan tamu tidak berjalan optimal dan dapat mengganggu ketertiban serta keamanan fakultas.	Data tamu disimpan dalam bentuk softcopy dan hardcopy sebagai arsip fakultas.

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Tamu	Fakultas /BAK	Ketua Program Studi	Kepala Departemen	Dosen Pendamping	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Kunjungan tamu datang ke fakultas / Penyampaian surat permohonan kunjungan						Surat permohonan sopan dan tertib		Surat permohonan diterima	
2	Melapor dan menyampaikan tujuan kunjungan						Informasi jelas dan sopan		Informasi kunjungan	
3	Mencatat identitas dan memverifikasi dokumen		Setuju? Iya Tidak				Data lengkap dan benar		Data kunjungan	Buku tamu
4	Disposisi permohonan kunjungan						Tepat sasaran		Lembar disposisi	
5	Persetujuan kunjungan						Objektif		Persetujuan	



6	Pengesahan kunjungan						Sesuai ketentuan		Kunjungan disahkan	
7	Pelaksanaan pelayanan kunjungan						Profesional		Kunjungan terlaksana	Sesuai tujuan
8	Pengarsipan dokumen kunjungan						Rapi dan sistematis		Arsip kunjungan	

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI **UNIVERSITAS NEGERI PADANG** **FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN**	**NOMOR SOP**	001/BAK/2019
	TGL. PEMBUATAN	29 Mei 2019
	TGL. REVISI	5 September 2025
	TGL. EFEKTIF	10 Oktober 2025
	DITETAPKAN OLEH	Dekan FPP UNP **Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D** NIP. 196406191992032001
TUJUAN **Standar Operasional Prosedur (SOP) ini Bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai:** Memberikan pedoman pelayanan kedatangan tamu di Fakultas Pariwisata dan Perhotelan. Menjamin tertib administrasi dan keamanan selama tamu berada di lingkungan FPP. Mewujudkan pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional.	**NAMA SOP**	**MELAYANI KEDATANGAN TAMU**

WAKTU	**RUANG LINGKUP**
Jam kerja fakultas	SOP ini mengatur proses pelayanan tamu mulai dari kedatangan, pencatatan, penerimaan, hingga tamu meninggalkan lingkungan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan UNP.

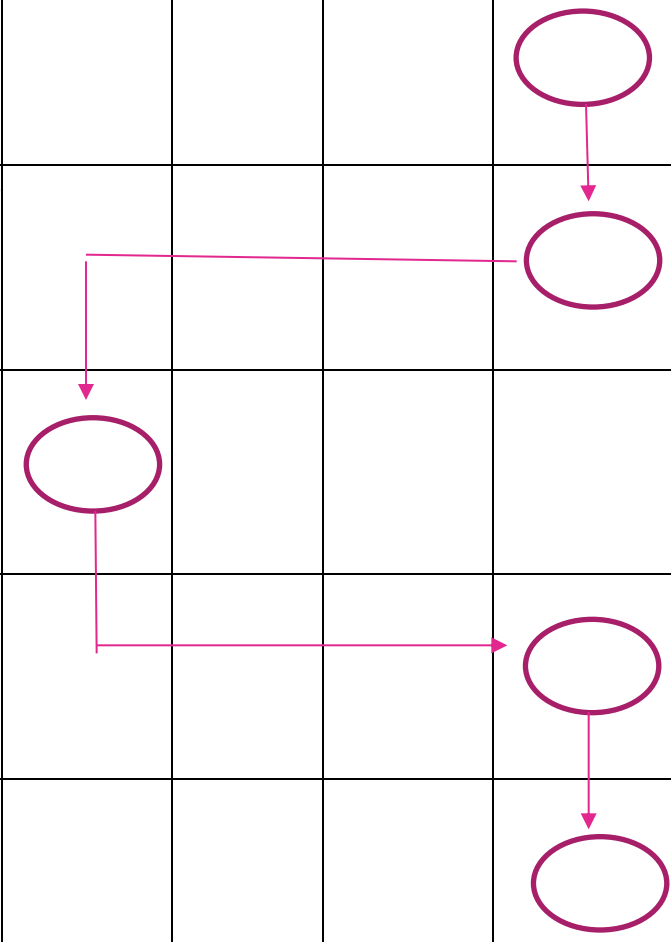
DASAR HUKUM		**KUALIFIKASI PELAKSANA**	
1.	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	1.	Menjadi dasar utama karena penerimaan tamu termasuk bentuk pelayanan publik
2.	Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012	2.	Mengatur standar pelayanan, etika, dan mekanisme layanan.
3.	Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)	3.	Relevan jika menggunakan buku tamu digital/sistem informasi.
4.	Statuta Universitas Negeri Padang	4.	Menjadi dasar kewenangan fakultas dalam mengatur tata kelola dan layanan.
5.	SOTK (Struktur Organisasi dan Tata Kerja) Universitas Negeri Padang	5.	Menjelaskan fungsi dan tugas unit/fakultas dalam pelayanan administrasi.

KETERKAITAN		**PERALATAN/PERLENGKAPAN**	
1.	Tamu	1.	Buku tamu / sistem buku tamu digital
2.	Pimpinan Fakultas	2.	Komputer / Laptop
3.	Civitas Akademika FPP	3.	Kartu identitas tamu

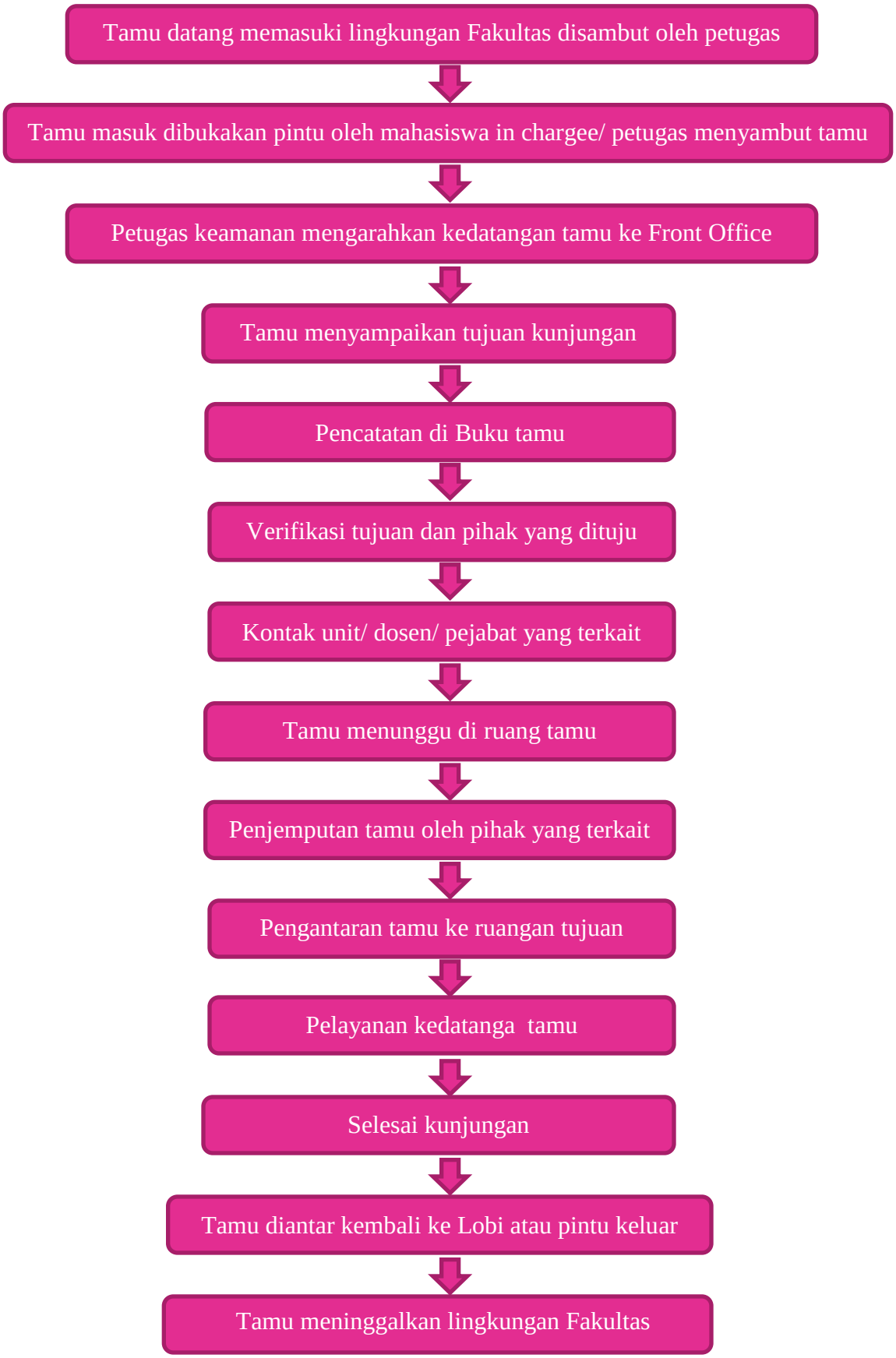
PERINGATAN	**PENCATATAN DAN PENDATAAN**
Apabila SOP ini tidak dilaksanakan dengan baik, maka pelayanan tamu tidak berjalan optimal dan dapat mengganggu ketertiban serta keamanan fakultas.	Data tamu disimpan dalam bentuk softcopy dan hardcopy sebagai arsip fakultas.

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Tamu	Petugas keamanan	Front Office	Pihak terkait tujuan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Tamu datang memasuki lingkungan Fakultas disambut oleh petugas keamanan					Tamu datang dengan sopan		Surat permohonan diterima	
2	Tamu masuk dari lobi dibukakan pintu oleh mahasiswa in chargee / petugas menyambut tamu di lobi.					Sikap sopan dan pelayanan prima		Informasi kunjungan	
3	Petugas keamanan mengarahkan kedatangan tamu ke Front Office					Sikap sopan dan pelayanan prima		Informasi kunjungan	
4	Tamu menyampaikan tujuan kunjungan					Tepat sasaran		Data kunjungan	
5	Pencatatan tamu					Data lengkap, benar, rapi dan sistematis		Arsip kunjungan	Buku tamu

6	Verifikasi tujuan dan pihak yang dituju					Sesuai ketentuan		Informasi kunjungan	Sesuai tujuan
7	Kontak unit/ dosen/ pejabat yang terkait					Profesional		Informasi kunjungan	Sesuai tujuan
8	Tamu menunggu di ruang tamu					Rapi dan sistematis		Menunggu	
9	Penjemputan tamu oleh pihak yang terkait					Sikap sopan dan pelayanan prima		Pelayanan tamu	
10	Pengantaran tamu ke ruangan tujuan					Sikap sopan dan pelayanan prima		Pelayanan tamu	



11	Pelayanan kedatanga tamu					Sikap sopan dan pelayanan prima		Kunjungan terlaksana	
12	Selesai kunjungan					Sikap sopan dan pelayanan prima		Kunjungan terlaksana	
13	Tamu diantar kembali ke Lobi atau pintu keluar					Sikap sopan dan pelayanan prima		Pengantaran tamu ke pintu kemuar	
14	Tamu meninggalkan lingkungan Fakultas					Kunjungan selesai		Tamu pergi	

BAGAN ALUR SOP KUNJUNGAN TAMU

BAGAN ALUR SOP PELAYANAN PENERIMAAN TAMU