



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS ANDALAS
FAKULTAS TEKNIK

Kampus Unand Limau Manis – Padang 25163 , Telp. (0751) 72497, Faks. (0751) 72566
Homepage : <http://ft.unand.ac.id> , E-mail : dekan@ft.unand.ac.id

PROSEDUR TATA LAKSANA PELAYANAN TAMU

SPM-FT
Sistem Penjaminan Mutu - Fakultas Teknik

2009



PROSEDUR

P.2.090.32.09

TATA LAKSANA PELAYANAN TAMU

Berlaku efektif di :

Fakultas Teknik – Universitas Andalas
Padang

Pada tanggal : 03 Agustus 2009

LEMBAR PENGESAHAN

PROSEDUR

P.2.090.32.09

TATA LAKSANA PELAYANAN TAMU

Terbitan ini mulai berlaku sejak tanggal disetujui.

Padang, 03 Agustus 2009

Dibuat		Diperiksa		Disetujui	
Tanggal	21 Juli 2009	Tanggal	31 Juli 2009	Tanggal	03 Agustus 2009
Oleh	Desto Jumeno, M.T.	Oleh	Zulfanilawati/Aswil U., S.H.	Oleh	Suarni A., M.T.
Jabatan	Ka. Tim Adm. UP	Jabatan	Kasubag UP/Kabag TU	Jabatan	Pudek II
Tanda Tangan		Tanda Tangan		Tanda Tangan	

Perhatian : Dokumen "*Prosedur*" ini adalah milik *Fakultas Teknik – Universitas Andalas*. Tidak diperkenankan untuk mencatat ulang, menyalin/mengkopi/menggandakan atau mempergunakan untuk tujuan komersial atau tujuan lain, baik sebagian atau seluruhnya tanpa ijin tertulis dari *Fakultas Teknik – Universitas Andalas*.

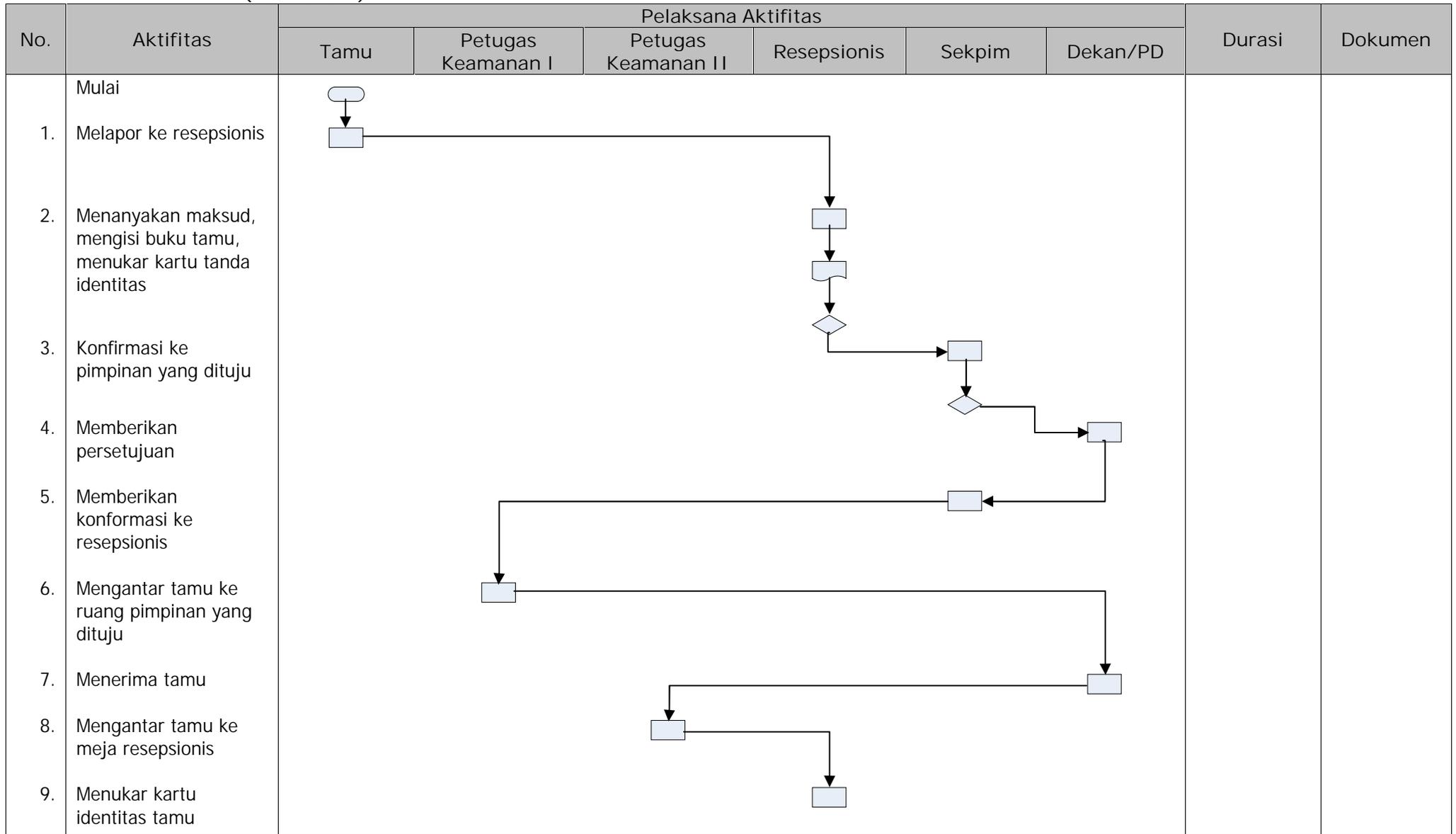
Copyright © 2009, Fakultas Teknik – Universitas Andalas

1. **TUJUAN (purpose)**
Prosedur ini bertujuan untuk memberikan panduan mengenai penatalaksanaan pelayanan tamu di Fakultas Teknik Universitas Andalas.
2. **RUANG LINGKUP (scope)**
Prosedur ini berlaku dan mencakupi proses pelaporan, pengisian buku tamu, penukaran tanda identitas, dan pengamanan tamu di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Andalas.
3. **INFORMASI UMUM (general information)**
Prosedur ini diberlakukan untuk pengendalian penatalaksanaan pelayanan tamu dan juga berfungsi sebagai acuan untuk pengawasan, evaluasi dan tindakan perbaikan yang akan dilaksanakan di Fakultas Teknik Universitas Andalas.
4. **DEFINISI (definition)**
 - 4.1 PD adalah singkatan dari Pembantu Dekan
 - 4.2 AI adalah singkatan dari Auditor Internal
 - 4.3 Sekpim adalah singkatan dari Sekretaris Pimpinan
5. **ACUAN (reference)**
 - 5.1 Manual Mutu ISO 9001:2008
6. **PROSEDUR (procedure)**
 - 6.1 **Tanggung Jawab dan Wewenang**
 - 6.1.1 Dekan berwenang untuk memberi persetujuan untuk menerima tamu. Dekan bertanggung jawab untuk menerima dan melayani tamu.
 - 6.1.2 PD bertanggung jawab untuk memberi persetujuan untuk menerima tamu. PD berwenang untuk menerima dan melayani tamu.
 - 6.1.3 Sekpim bertanggung jawab untuk mengkonfirmasi kepada pimpinan dan menyampaikan konfirmasi kepada resepsionis.
 - 6.1.4 Resepsionis bertanggung jawab untuk menerima tamu, menanyakan maksud kedatangan, membantu mengisi buku tamu dan menukar KTP tamu dengan Kartu Identitas Tamu.
 - 6.1.5 Petugas Keamanan I bertanggung jawab untuk mengantar tamu pimpinan ke ruang pimpinan yang ditujunya
 - 6.1.6 Petugas Keamanan II bertanggung jawab untuk mengantar tamu dari ruang pimpinan kembali ke meja resepsionis.
 - 6.2 **Pelaksanaan**
 - 6.2.01 Tamu melapor ke resepsionis.
 - 6.2.02 Resepsionis menanyakan maksud kedatangan tamu dan pimpinan atau staf fakultas yang ingin dituju oleh tamu, mempersilakan tamu mengisi buku tamu, serta menukar kartu tanda penduduk tamu dengan kartu identitas tamu. Apabila yang dituju oleh tamu adalah pimpinan fakultas, resepsionis melapor kepada sekpim, dan lanjutkan ke 6.2.03. Apabila yang dituju adalah staf fakultas, resepsionis menunjukkan ruangan atau gedung jurusan yang dimaksud oleh tamu, proses selesai.
 - 6.2.03 Sekpim mengkonfirmasi kepada pimpinan yang dimaksud.
 - 6.2.04 Dekan atau PD yang dimaksud memberi persetujuan.
 - 6.2.05 Sekpim memberikan konfirmasi kepada resepsionis atas jawaban pimpinan.
 - 6.2.06 Petugas Keamanan I mengantar tamu ke ruang pimpinan yang dituju.
 - 6.2.07 Dekan/PD menerima tamu. Apabila tamu telah selesai dengan keperluannya, Dekan/PD mengantar tamu hingga ke pintu.
 - 6.2.08 Petugas Keamanan II mengantar tamu hingga ke meja resepsionis.
 - 6.2.09 Resepsionis menukar kartu identitas tamu dengan kartu tanda penduduk tamu, dan mengakhiri proses.

- 6.3 Pengawasan
 - 6.3.1 AI melaksanakan pengawasan atas Prosedur ini

- 6.4 Evaluasi & Tindakan
 - 6.4.1 Dekan melaksanakan evaluasi atas Prosedur ini dengan mengadakan pembahasan atas permasalahan yang ada 1x/bulan.
 - 6.4.2 Dekan memberikan solusi tindakan perbaikan pada pertemuan bulanan.
 - 6.4.3 Dekan memberikan solusi tindakan pencegahan pada pertemuan bulanan.
 - 6.4.4 Kabag. TU membuat rencana tindakan untuk seluruh permasalahan yang ada.

7. DIAGRAM ALIR (flow chart)



Legend :



Mulai/Start



Proses/Process



Pilihan/Decision



Rekaman/Document



On Page Reference



Off Page Reference

8. KRITERIA KEBERHASILAN (successful criteria)

8.1 Keseluruhan prosedur tata laksana pelayanan tamu terlaksana dengan baik dalam waktu yang telah ditentukan.

9. KEADAAN KHUSUS (special condition)

9.1 Tamu yang datang bersama Dekan/PD tetap mengisi buku tamu dan menukar kartu identitas di resepsionis.

10. DOKUMENTASI (documentation)

10.1 Prosedur ini didokumentasikan dalam bentuk hard copy (kertas) dengan Nama Prosedur Tata Laksana Pelayanan Tamu dan No. Prosedur : P.2.090.32.09 di dalam outner SM.2.ON.001.

10.2 Prosedur ini juga didokumentasi dalam bentuk soft copy (file) dengan nama P.2.090.32.09-E1R0 Tata Laksana Pelayanan Tamu di dalam direktori; ISO 9001-2008\P-Prosedur\P-23 Tata Usaha\P-232 Umum & Perlengkapan\...

10.3 Pengendaliannya diatur dalam Prosedur Pengendalian Dokumen (P.2.090.11.01-E1R0). Lihat rekaman; Daftar Induk Prosedur (R.2.090.11.01.02.001) Dokumen Mutu ISO 9001:2000 Fakultas Teknik Universitas Andalas

11. CATATAN MUTU (record)

11.1 F.2.090.32.09.01-E1R0 Buku Tamu

11.2 F.2.090.32.01.02-E1R0 Rekapitulasi Waktu Proses

12. DAFTAR DISTRIBUSI (distribution list)

No. Salinan	Bagian/Unit
1.	Dekan
2.	Pembantu Dekan I
3.	Pembantu Dekan II
4.	Pembantu Dekan III
5.	Kepala SPM FT
6.	Kepala SPI FT
7.	Kabag. Tata Usaha
8.	Kepala SPM TU
9.	Kepala SPI TU
12.	Kasubag. Umum dan Perlengkapan

13. RINCIAN PERUBAHAN (detail changing)

Ed.	Rev.	Tanggal	Halaman	Bagian	Semula Berbunyi	Sekarang Berbunyi	Alasan	Disetujui	Jabatan	Tanda Tangan