



Djawa Tengah, Djawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Jogjakarta;

2. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
3. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta Nomor 05/KEP/DPMPSTP/2024 tentang Personalia Petugas *Front Office* di Mal Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA YOGYAKARTA TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN *FRONT OFFICE* MAL PELAYANAN PUBLIK.

KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan *Front Office* Mal Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Dinas ini.

KEDUA : Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu terdiri atas :

- a. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan *Front Office* di Mal Pelayanan Publik;
- b. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pelayanan *Front Office Drive Thru* di Mal Pelayanan Publik;
- c. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pelayanan *Front Office* Layanan Inklusi di Mal Pelayanan Publik;
- d. Penyampaian Pengumuman di Mal Pelayanan Publik; dan
- e. Penerimaan Kunjungan Tamu Dinas.

KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Yogyakarta.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta

Pada tanggal 15 Januari 2024

KEPALA DINAS



BUDI SANTOSA, S.STP.,M.Si

NIP. 197209141993031004





**PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA**

**NOMOR SOP**

13/KEP/DPMPTSP/2024

**TANGGAL  
DITETAPKAN**

15 Januari 2024

Standar Operasional Prosedur :  
**PELAYANAN FRONT OFFICE DI MAL  
PELAYANAN PUBLIK**

**WAKTU  
PELAKSANAAN**  
**Selama Jam Kerja**

**KUALIFIKASI PELAKSANA :**

1. Petugas Front Office Pendaftaran
2. Petugas *Front Office Mobile*
3. Petugas *Front Office* Loker Mal Pelayanan Publik

**DASAR HUKUM :**

1. Peraturan Walikota Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik pada Pemerintah Kota Yogyakarta
2. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta Nomor 45/KEP/DPMPTSP/2023 tentang Struktur Organisasi Pengelola Mal Pelayanan Publik;
3. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta Nomor 46/KEP/DPMPTSP/2023 tentang Susunan Personalia Pengelola Mal Pelayanan Publik;
4. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta Nomor 05/KEP/DPMPTSP/2024 tentang Personalia Petugas *Front Office* di Mal Pelayanan Publik.

**Prosedur :**

1. Petugas *Front Office Mobile* Mal Pelayanan Publik
  - a. Petugas *Front Office Mobile* berdiri di dekat pintu masuk dan keluar Mal Pelayanan Publik
  - b. Petugas *Front Office Mobile* wajib mendekati Pemohon untuk menanyakan keperluan pemohon.
  - c. Petugas *Front Office Mobile* menyambut Pemohon dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat Pagi/Siang Ibu/Bapak", dan dilanjutkan dengan menyampaikan "Ada yang bisa kami bantu?" dengan posisi berdiri sedikit membungkuk dengan tangan kanan disilangkan di dada.
  - d. Petugas *Front Office Mobile* dalam mengarahkan Pemohon wajib menawarkan kepada Pemohon bersedia tidaknya untuk diantar sampai lokasi loket, apabila Pemohon bersedia untuk diantarkan maka Petugas *Front Office Mobile* mengantarkan Pemohon menuju loket dengan tersenyum dan sikap santun. Apabila Pemohon tidak bersedia diantarkan, maka Petugas *Front Office Mobile* menunjukkan loket menggunakan ibu jari dengan keempat jari lainnya ditekuk.
  - e. Petugas *Front Office Mobile* wajib menyambut Pemohon yang akan keluar dari Mal Pelayanan Publik dengan sapaan "Terimakasih Bapak/Ibu" dengan posisi kedua tangan terkatup di depan dada.
  - f. Petugas *Front Office Mobile* Mal Pelayanan Publik Pendaftaran wajib dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat Pagi/Siang Ibu/Bapak" kepada pengunjung Mal Pelayanan Publik yang berpapasan.
2. Petugas *Front Office* Pendaftaran Mal Pelayanan Publik
  - a. Petugas *Front Office* Pendaftaran wajib memastikan ketersediaan masing-masing petugas loket di loket Mal Pelayanan Publik.
  - b. Petugas *Front Office* Pendaftaran menyambut Pemohon dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat Pagi/Siang Ibu/Bapak", dan dilanjutkan dengan menyampaikan "Ada yang bisa kami bantu?" dengan posisi tangan kanan disilangkan di dada. Petugas *Front Office* Pendaftaran memastikan layanan yang diminta oleh Pemohon dapat dilayani di Mal Pelayanan Publik.
  - c. Petugas *Front Office* Pendaftaran mempersilahkan dan memberikan nomor antrian dengan tersenyum serta bersikap santun.
  - d. Petugas *Front Office* Pendaftaran setelah menyerahkan nomor antrian dengan senyum dan sikap santun serta posisi kedua tangan terkatup di depan dada, Petugas *Front Office* menawarkan bantuan dengan mengatakan "Ada yang bisa kami bantu lagi ibu/bapak?". Apabila Pemohon menanyakan terkait lokasi loket yang dituju, maka Petugas *Front Office* menunjukkan loket menggunakan ibu jari dengan keempat jari lainnya ditekuk.



- e. Petugas *Front Office* Pendaftaran wajib dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat Pagi/Siang Ibu/Bapak" kepada pengunjung Mal Pelayanan Publik yang berpapasan.
3. Petugas *Front Office* Loker Mal Pelayanan Publik
- a. Petugas *Front Office* Loker menyambut Pemohon dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat Pagi/Siang Ibu/Bapak", dan dilanjutkan dengan menyampaikan "Ada yang bisa kami bantu?" dengan posisi duduk dengan tangan kanan disilangkan di dada.
- b. Petugas *Front Office* Loker melayani Pemohon dengan senyum dan bersikap santun.
- c. Petugas *Front Office* Loker setelah menyerahkan output/ menyelesaikan layanan yang dimohonkan, dengan senyum dan sikap santun serta posisi kedua tangan terkatup di depan dada, Petugas Loker menawarkan bantuan dengan mengatakan "Ada yang bisa kami bantu lagi ibu/bapak?". Apabila Pemohon mengatakan tidak ada lagi yang bisa dibantu, maka Petugas Loker wajib menyambut Pemohon dengan sapaan "Baik. Terimakasih Bapak/Ibu, Selamat pagi/siang" dengan posisi kedua tangan terkatup di depan dada.
- d. Petugas *Front Office* Loker Mal Pelayanan Publik wajib dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat Pagi/Siang Ibu/Bapak" kepada pengunjung Mal Pelayanan Publik yang berpapasan.



Disahkan oleh :

**Kepala Dinas Penanaman Modal  
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**



**BUDI SANTOSA, S.STP., M.Si**  
197209141993031004

Revisi tanggal

 <p><b>PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA</b></p>	<b>NOMOR SOP</b>	13/KEP/DPMPTSP/2024
	<b>TANGGAL DITETAPKAN</b>	15 Januari 2024
Standar Operasional Prosedur : <b>PELAYANAN FRONT OFFICE DRIVE THRU DI MAL PELAYANAN PUBLIK</b>	<b>WAKTU PELAKSANAAN</b> Selama Jam Kerja	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA :</b> 1. Petugas <i>Front Office Drive Thru</i>
<b>DASAR HUKUM :</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Walikota Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik pada Pemerintah Kota Yogyakarta;</li> <li>2. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta Nomor 45/KEP/DPMPTSP/2023 tentang Struktur Organisasi Pengelola Mal Pelayanan Publik;</li> <li>3. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta Nomor 46/KEP/DPMPTSP/2023 tentang Susunan Personalia Pengelola Mal Pelayanan Publik;</li> <li>4. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta Nomor 05/KEP/DPMPTSP/2024 tentang Personalia Petugas <i>Front Office</i> di Mal Pelayanan Publik.</li> </ol>		
<b>Prosedur :</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas <i>Drive Thru</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas <i>Drive Thru</i> menyambut Pemohon dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat Pagi/Siang Ibu/Bapak", dan dilanjutkan dengan menyampaikan "Ada yang bisa kami bantu?" dengan posisi duduk dengan tangan kanan disilangkan di dada.</li> <li>b. Petugas <i>Drive Thru</i> melayani Pemohon dengan senyum dan bersikap santun.</li> <li>c. Petugas <i>Drive Thru</i> setelah menyerahkan output dari layanan yang dimohonkan, dengan senyum dan sikap santun serta posisi kedua tangan terkatup di depan dada, Petugas <i>Drive Thru</i> menawarkan bantuan dengan mengatakan "Ada yang bisa kami bantu lagi ibu/bapak?". Apabila Pemohon mengatakan tidak ada lagi yang bisa dibantu, maka Petugas <i>Drive Thru</i> wajib menyambut Pemohon dengan sapaan "Baik. Terimakasih Bapak/Ibu, Selamat melanjutkan perjalanan" dengan posisi kedua tangan terkatup di depan dada.</li> <li>d. Petugas <i>Drive Thru</i> wajib dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat Pagi/Siang Ibu/Bapak" kepada pengunjung Mal Pelayanan Publik yang berpapasan.</li> </ol> </li> </ol>		
	Disahkan oleh :  <b>Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu</b>   <b>BUDI SANTOSA, S.STP., M.Si</b> 197209141993031004	Revisi tanggal





**PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA**

**NOMOR SOP**

13/KEP/DPMPTSP/2024

**TANGGAL  
DITETAPKAN**

15 Januari 2024

Standar Operasional Prosedur :  
**PELAYANAN FRONT OFFICE LAYANAN  
INKLUSI DI MAL PELAYANAN PUBLIK**

**WAKTU  
PELAKSANAAN**  
**Selama Jam Kerja**

**KUALIFIKASI PELAKSANA :**

1. Petugas *Front Office* Pendaftaran
2. Petugas *Front Office Mobile*

**DASAR HUKUM :**

1. Peraturan Walikota Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
2. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta Nomor 45/KEP/DPMPTSP/2023 tentang Struktur Organisasi Pengelola Mal Pelayanan Publik;
3. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta Nomor 46/KEP/DPMPTSP/2023 tentang Susunan Personalia Pengelola Mal Pelayanan Publik;
4. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta Nomor 05/KEP/DPMPTSP/2024 tentang Personalia Petugas *Front Office* di Mal Pelayanan Publik.

**Prosedur :**

- A. Petugas *Front Office Mobile* berjaga di area pintu masuk dan keluar Mal Pelayanan Publik
  1. Petugas *Front Office Mobile*
    - a. Petugas *Front Office Mobile* menyambut masyarakat rentan yang hadir di Mal Pelayanan Publik dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat Pagi/Siang Ibu/Bapak". Petugas *Front Office Mobile* wajib menawarkan bantuan kepada masyarakat rentan dengan menyampaikan "Ada yang bisa kami bantu?" dengan posisi berdiri sedikit membungkuk dengan tangan kanan disilangkan di dada dan gerakan bibir yang mudah dibaca.
    - b. Petugas *Front Office Mobile* wajib menawarkan dan menjelaskan layanan Loker Inklusi kepada Masyarakat Rentan. Apabila Masyarakat Rentan berkenan untuk dibantu mengakses layanan menggunakan Loker Inklusi oleh Petugas, maka Petugas *Front Office Mobile* mengantarkan dan membantu Masyarakat Rentan dalam mengakses Loker Inklusi hingga terselesaikannya layanan sampai pada pengantaran Masyarakat Rentan kembali ke pintu keluar/kendaraan. Apabila Masyarakat Rentan tidak berkenan untuk dibantu mengakses layanan menggunakan Loker Inklusi oleh Petugas, maka Masyarakat Rentan dapat menuju loket *Front Office* secara mandiri.
    - c. Petugas *Front Office Mobile* wajib dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat Pagi/Siang Ibu/Bapak" kepada pengunjung Mal Pelayanan Publik yang berpapasan.
- B. Loker *Front Office*
  1. Petugas *Front Office* Pendaftaran
    - a. Petugas *Front Office* menyambut Pemohon dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat Pagi/Siang Ibu/Bapak", dan dilanjutkan dengan menyampaikan "Ada yang bisa kami bantu?" dengan posisi tangan kanan disilangkan di dada dan gerakan bibir yang mudah dibaca.
    - b. Petugas *Front Office* mempersilahkan dan memberikan nomor antrian dengan tersenyum serta bersikap santun.
    - c. Petugas *Front Office* setelah menyerahkan nomor antrian dengan senyum dan sikap santun serta posisi kedua tangan terkatup di depan dada, Petugas *Front Office* menawarkan bantuan dengan mengatakan "Ada yang bisa kami bantu lagi ibu/bapak?". Apabila Pemohon menanyakan terkait lokasi loket yang dituju, maka Petugas *Front Office* menunjukkan loket menggunakan ibu jari dengan keempat jari lainnya ditekuk. Petugas *Front Office* Pendaftaran wajib menawarkan bantuan dalam mengantarkan Masyarakat



Rentan ke loket layanan yang dituju. Apabila Masyarakat Rentan berkenan untuk dibantu, maka Petugas *Front Office* Pendaftaran meminta bantuan Petugas *Front Office Mobile* untuk mengantarkan Masyarakat Rentan menuju loket layanan yang dituju. Petugas *Front Office Mobile* membantu Masyarakat Rentan dalam mengakses layanan hingga terselesaikannya layanan sampai pada pengantaran Masyarakat Rentan kembali ke pintu keluar/kendaraan.

- d. Petugas *Front Office* Pendaftaran wajib dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat Pagi/Siang Ibu/Bapak" kepada pengunjung Mal Pelayanan Publik yang berpapasan.

Disahkan oleh :

**Kepala Dinas Penanaman Modal  
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**




**BUDI SANTOSA, S.STP., M.Si**

197209141993031004

Revisi tanggal



 <p><b>PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA</b></p>	<b>NOMOR SOP</b>	13/KEP/DPMPTSP/2024
	<b>TANGGAL DITETAPKAN</b>	15 Januari 2024
Standar Operasional Prosedur : <b>PENYAMPAIAN PENGUMUMAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK</b>	<b>WAKTU PELAKSANAAN</b> <b>Selama Jam Kerja</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA :</b> 1. Petugas Hubungan Masyarakat 2. Petugas Umum
<b>DASAR HUKUM :</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Walikota Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik pada Pemerintah Kota Yogyakarta;</li> <li>2. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta Nomor 45/KEP/DPMPTSP/2023 tentang Struktur Organisasi Pengelola Mal Pelayanan Publik;</li> <li>3. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta Nomor 46/KEP/DPMPTSP/2023 tentang Susunan Personalia Pengelola Mal Pelayanan Publik;</li> <li>4. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta Nomor 05/KEP/DPMPTSP/2024 tentang Personalia Petugas <i>Front Office</i> di Mal Pelayanan Publik.</li> </ol>		
<b>Prosedur :</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>A. Petugas Umum memutarakan lagu/ musik instrumental pada pukul 07.30 hingga 15.00 untuk hari Senin s.d Kamis, dan 14.00 untuk hari Jumat.</li> <li>B. Petugas Hubungan masyarakat menyampaikan pengumuman pada pukul 08.00 dengan wajib sudah bersiap 3 menit sebelumnya. Petugas Hubungan Masyarakat menyampaikan pengumuman dengan suara yang jelas, dan lugas menggunakan pengeras suara. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Greeting</i> pagi Petugas Hubungan Masyarakat menyampaikan “Selamat pagi dan selamat datang kami ucapkan kepada Bapak/Ibu Pengunjung Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta. Senang sekali kami dapat berjumpa dengan anda tepatnya di hari..... tanggal..... Kami informasikan bahwa Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta dilengkapi dengan sarana prasarana inklusi, ruang laktasi, area bermain, alat cetak mandiri, area fotokopi, minimarket, coffee shop, ruang tunggu, Perpustakaan dan area membaca, serta gerai pameran UMKM. Sekali lagi disampaikan, Kami segenap petugas Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta mengucapkan selamat datang di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta.”</li> <li>2. Pengumuman Umum Petugas Hubungan Masyarakat menyampaikan “Selamat pagi/siang kepada Bapak/Ibu pengunjung Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, kami informasikan bahwa.....”diulang 2x dan diakhiri dengan ucapan terimakasih.</li> <li>3. Pengumuman Barang Tertinggal Petugas Hubungan Masyarakat menyampaikan “Selamat pagi/siang kami ucapkan kepada Bapak/Ibu pengunjung Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, diberitahukan telah ditemukan (nama barang beserta ciri-ciri dan letak ditemukan). Bagi Bapak/Ibu yang merasa kehilangan, dipersilahkan melapor pada Loket Front Office Pengambilan Nomor antrian yang terletak di depan pintu masuk Mal Pelayanan Publik.” Diulang 3x dan diakhiri dengan ucapan terimakasih.</li> <li>4. Pengumuman Waktu Sholat</li> </ol> </li> </ol>		



Petugas Hubungan Masyarakat menyampaikan "Diinformasikan kepada Pengunjung Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, waktu sholat Dzuhur/ Ashar sudah tiba. Terimakasih"

5. Pengumuman Menyanyikan Lagu Indonesia Raya. Terimakasih"

Petugas Hubungan Masyarakat menyampaikan informasi pada pukul 10.00 "Diinformasikan kepada Pengunjung dan Seluruh Petugas Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, sesaat lagi akan dikumandangkan lagu Indonesia Raya, dimohon untuk dapat berdiri dengan sikap sempurna menyanyikan lagu Indonesia Raya. Terimakasih"

6. *Greeting Sore*

Petugas Hubungan Masyarakat menyampaikan "Selamat sore kepada Bapak/Ibu Pengunjung Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta. Senang sekali kami dapat melayani bapak/ibu tepatnya di hari ini ..... tanggal..... Kami informasikan bahwa layanan Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta sesaat lagi akan ditutup. Layanan Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta akan kembali dibuka pada hari..... pukul.... sampai dengan pukul .....Sekali lagi kami informasikan bahwa layanan Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta sesaat lagi akan ditutup. Layanan Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta akan kembali dibuka pada hari..... pukul.... sampai dengan pukul ..... Kami segenap petugas Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta mengucapkan terimakasih dan sampai jumpa lagi."

Disahkan oleh :

**Kepala Dinas Penanaman Modal  
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**



**BUDI SANTOSA, S.STP., M.Si**

197209141993031004

Revisi tanggal





PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

NOMOR SOP

13/KEP/DPMPTSP/2024

TANGGAL  
DITETAPKAN

15 Januari 2024

Standar Operasional Prosedur :  
**PENERIMAAN KUNJUNGAN TAMU  
DINAS**

**WAKTU  
PELAKSANAAN**

**Selama Jam Kerja**

**KUALIFIKASI PELAKSANA :**

1. Petugas *Front Office Mobile*
2. Petugas Hubungan Masyarakat

**DASAR HUKUM :**

1. Peraturan Walikota Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
2. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta Nomor 45/KEP/DPMPTSP/2023 tentang Struktur Organisasi Pengelola Mal Pelayanan Publik;
3. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta Nomor 46/KEP/DPMPTSP/2023 tentang Susunan Personalia Pengelola Mal Pelayanan Publik;
4. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta Nomor 05/KEP/DPMPTSP/2024 tentang Personalia Petugas *Front Office* di Mal Pelayanan Publik.

**Prosedur :**

**A. Tamu Dinas**

**1. Petugas *Front Office Mobile***

- a. Petugas *Front Office Mobile* menyambut rombongan tamu yang hadir di Mal Pelayanan Publik dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat Pagi/Siang Ibu/Bapak". Petugas *Front Office Mobile* wajib menawarkan bantuan kepada rombongan tamu dengan menyampaikan "Ada yang bisa kami bantu?" dengan posisi berdiri sedikit membungkuk dengan tangan kanan disilangkan di dada.
- b. Petugas *Front Office Mobile* wajib menanyakan asal instansi, serta jumlah rombongan. Petugas *Front Office Mobile* mengarahkan rombongan tamu menuju ruang rapat sesuai arahan.
- c. Petugas *Front Office Mobile* mempersilahkan rombongan tamu untuk dapat masuk ke dalam ruang rapat dengan posisi tangan menunjuk menggunakan ibu jari dengan keempat jari lainnya ditekuk, sembari menyampaikan "Monggo, berikut ruangnya bapak/ibu. Monggo silahkan masuk."
- d. Petugas *Front Office Mobile* wajib dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat Pagi/Siang Ibu/Bapak" kepada rombongan tamu yang berpapasan.

**2. Petugas Hubungan Masyarakat**

- a. Petugas Hubungan Masyarakat menyambut dan menyapa rombongan tamu menggunakan pengeras suara dengan menyampaikan "Kami ucapkan selamat pagi/siang dan selamat datang kepada Bapak/Ibu Rombongan tamu dari ...(Instansi Tamu Rombongan).... di Mal Pelayanan Publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta. Dipersilahkan kepada Rombongan tamu ...(Instansi Tamu Rombongan).... agar dapat menuju ruang .....(nama ruangan).....".
- b. Petugas Hubungan Masyarakat menyambut rombongan yang hadir di ruang rapat dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat Pagi/Siang Ibu/Bapak. Silahkan untuk dapat menempati kursi yang sudah disediakan".



- c. Petugas Hubungan Masyarakat melakukan pemberitahuan kepada Pejabat yang ditugaskan untuk menerima tamu agar dapat hadir di ruang rapat.
- d. Petugas Hubungan Masyarakat wajib memutar video terkait Mal Pelayanan Publik dan/atau promosi investasi Kota Yogyakarta, sembari menunggu Pejabat yang ditugaskan untuk menerima tamu hadir di ruang rapat.
- e. Apabila Pejabat yang ditugaskan untuk menerima tamu telah hadir, maka Petugas Hubungan Masyarakat meminta izin kepada Pejabat yang ditugaskan untuk menerima tamu dan Pimpinan Rombongan Tamu untuk dapat memulai acara.
- f. Petugas Hubungan Masyarakat bertindak sebagai *Master of Ceremony*, dengan urutan acara sebagai berikut :
  - a. Pembukaan
  - b. Doa
  - c. Sambutan dan penyampaian maksud tujuan rombongan tamu
  - d. Sambutan Pejabat yang ditugaskan untuk menerima tamu
  - e. Diskusi/tanya jawab
  - f. Penutup
  - g. Peninjauan Mal Pelayanan Publik (jika dibutuhkan)
- g. Petugas Hubungan Masyarakat dalam bertindak sebagai *Master of Ceremony* wajib tersenyum dengan tetap bersikap santun.
- h. Petugas Hubungan Masyarakat wajib dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat Pagi/Siang Ibu/Bapak" kepada rombongan tamu yang berpapasan.

**B. Tamu Pejabat Struktural DPMPTSP**

**1. Petugas *Front Office Mobile***

- a. Petugas *Front Office Mobile* menyambut tamu yang hadir di Mal Pelayanan Publik dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat Pagi/Siang Ibu/Bapak". Petugas *Front Office Mobile* wajib menawarkan bantuan kepada tamu dengan menyampaikan "Ada yang bisa kami bantu?" dengan posisi berdiri sedikit membungkuk dengan tangan kanan disilangkan di dada.
- b. Petugas *Front Office Mobile* wajib menanyakan asal instansi, jumlah, keperluan tamu, serta mempersilahkan tamu untuk dapat menunggu di atrium Mal Pelayanan Publik, sembari Petugas *Front Office Mobile* menyampaikan informasi kedatangan tamu kepada Pejabat yang dituju.
- c. Petugas *Front Office Mobile* menyampaikan informasi kepada tamu sesuai arahan dari Pejabat yang dituju. Apabila Pejabat yang dituju mengarahkan agar tamu menuju ruangan yang sudah ditentukan, maka Petugas *Front Office Mobile* wajib mengantarkan tamu.
- d. Petugas *Front Office Mobile* wajib dengan tersenyum dan bersikap santun sembari mengucapkan salam "Selamat Pagi/Siang Ibu/Bapak" kepada tamu yang berpapasan.

	<p>Disahkan oleh :</p> <p><b>Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu</b></p>  <p><b>BUDI SANTOSA, S.STP., M.Si</b> 197209141993031004</p>	<p>Revisi tanggal</p>
--	---	-----------------------