

Abstrak

Tugas akhir ini berjudul “Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Penerimaan Tamu Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat Pada Kementerian PUPR Balai Wilayah Sungai Sumatera II Medan”. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang membahas mengenai Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat Pada Kementerian PUPR Balai Wilayah Sungai Sumatera II Medan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi pedoman para pegawai dalam menjalankan tugasnya masing masing agar perusahaan dapat berjalan dengan maksimal dan sesuai yang diinginkan. Dalam memberikan pelayanan, khususnya pegawai di bidang pelayanan publik diharapkan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan cara menjalankan tugasnya sesuai standar operasional prosedur. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelaksanaan standar operasional prosedur penerimaan tamu dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat standar operasional prosedur yang terjadi di kantor balai wilayah sungai sumatera II medan kementerian pupr.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai khususnya di bidang pelayanan publik dalam menjalankan tugasnya sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada pada kantor balai wilayah sungai sumatera II medan kementerian pupr seperti standar melayani masyarakat, standar komunikasi melalui telepon, standar waktu pelayanan, dan standar penampilan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur penerimaan tamu, sehingga pelayanan pegawai khususnya di bidang pelayanan publik menjadi prima dan masyarakat puas atas pelayanannya yang baik.

**KATA KUNCI : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR, PELAYANAN PENERIMAAN TAMU,
PEGAWAI KHUSUSNYA DI BIDANG PELAYANAN PUBLIK**