



**SEKRETARIAT NEGARA RI  
RUMAH TANGGA KEPRESIDENAN  
ISTANA YOGYAKARTA**

**STANDAR PELAYANAN  
PENANGANAN PERSURATAN DI LINGKUNGAN ISTANA YOGYAKARTA**

**NOMOR 01/SP/RTK/D-1/I-Yog/10/2009**

**BAGIAN KESATU  
PENDAHULUAN**

**A. Dasar Hukum**

1. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 1 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Negara Republik Indonesia, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 7 Tahun 2009
2. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 5 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tata Naskah Dinas Sekretariat Negara Republik Indonesia
3. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 7 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengurusan Arsip Sekretariat Negara Republik Indonesia
4. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia

**B. Latar Belakang**

Dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi unit organisasi di lingkungan Istana Yogyakarta, perlu dilaksanakan penanganan persuratan dengan baik. Agar kegiatan tersebut dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien, maka diperlukan standar pelayanan.

**C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penetapan standar pelayanan penanganan persuratan di lingkungan Istana Yogyakarta adalah untuk menyediakan informasi secara jelas dan pasti baik bagi pelaksana pelayanan maupun bagi pengguna pelayanan tentang persyaratan, prosedur, keluaran, dan kemanfaatan penanganan persuratan secara berkualitas.

Tujuannya adalah untuk membangun sistem kinerja pelayanan penanganan persuratan yang mampu mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi unit organisasi di lingkungan Istana Yogyakarta.

**D. Ruang Lingkup ...**

**D. Ruang Lingkup**

1. Unit pelayanan yang melaksanakan penanganan persuratan di lingkungan Istana Yogyakarta adalah Subbagian Tata Usaha.
2. Pelaksana pelayanan adalah Kepala Subbagian Tata Usaha, Penanggung Jawab Bidang Persuratan, dan staf Bidang Persuratan.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Istana Yogyakarta.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terciptanya sistem dan mekanisme penanganan persuratan yang mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi unit organisasi di lingkungan Istana Yogyakarta.
5. Pengguna pelayanan adalah seluruh unit organisasi di lingkungan Istana Yogyakarta, unit kerja/satuan organisasi di lingkungan Sekretariat Negara, instansi terkait, pihak ketiga, dan masyarakat umum.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah dokumen dan/atau produk naskah kedinasan di lingkungan Istana Yogyakarta.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah terdukungnya kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi unit organisasi di lingkungan Istana Yogyakarta.
8. Standar kompetensi pelaksana:
  - a. Menguasai manajemen perkantoran
  - b. Menguasai manajemen arsip
  - c. Mampu mengoperasikan komputer program Microsoft Office dan internet
  - d. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik

**BAGIAN KEDUA**  
**KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN**

**A. Kerangka Prosedur**

Prosedur Pelayanan	Unit Pelayanan			Kepala Istana	Caraka
	Staf Bidang Persuratan	Penanggung Jawab Bidang Persuratan	Kasubbag TU		
<b>A. Administrasi Surat Masuk (15 menit/ berkas)</b>					
1. Berkas surat diterima dan dipelajari substansinya 2. Pembubuhan lembar disposisi 3. Pengagendaan (penomoran agenda masuk, penulisan tanggal diterima, dan penulisan substansi surat) 4. Pengarahan tapis pertama dan kedua 5. Pencatatan arahan 6. Pendistribusian surat	1 ↓ 5 6	1 ↓ 2 3 ↓ 4 ↓ 4	4 → 4		
<b>B. Administrasi Surat Keluar</b>					
1. Penelitian dan pengurusan (25 menit/ berkas): 1. Penelitian redaksional 2. Pembubuhan nomor 3. Pembubuhan cap 4. Penggandaan dan pengarsipan 5. Penomoran dan pembubuhan cap amplop 6. Pembuatan lembar tanda terima 7. Penyampaian kepada caraka	4 5 6 7	1 ↓ 2 3	1 ↓ 2		7 ↓ 8
2. Pengiriman surat internal (10 menit) eksternal dalam kota (30 menit) 8. Pengiriman/penyampaian surat sesuai tujuan surat 9. Pengarsipan tanda terima	9				8 ↓ 9

## B. Prosedur Pelayanan

1. Administrasi surat/memorandum masuk (15 menit/berkas):
  - a. Berkas surat/memorandum diterima oleh staf Bidang Persuratan dan disampaikan kepada Penanggung Jawab Bidang Persuratan.
  - b. Penanggung Jawab Bidang Persuratan membubuhkan lembar disposisi.
  - c. Penanggung Jawab Bidang Persuratan mempelajari substansi surat/memorandum.
  - d. Penanggung Jawab Bidang Persuratan mengagendakan surat/memorandum (memberi nomor agenda, tanggal diterima, dan penulisan substansi).
  - e. Berkas surat/memorandum diteruskan kepada Kepala Subbagian Tata Usaha untuk selanjutnya disampaikan kepada Kepala Istana Yogyakarta untuk mendapatkan pengarahan.
  - f. Staf Bidang Persuratan mendistribusikan surat/memorandum kepada Subbagian/Subbidang sesuai dengan substansinya.
  
2. Administrasi surat/memorandum keluar:
  - a. Penelitian dan pengurusan (25 menit/berkas):

Catatan:  
Konsep surat dapat berasal dari Subbagian Tata Usaha/Subbidang lainnya.

    - 1) Kepala Subbagian TU meneliti redaksional dan kelengkapan berkas surat/memorandum sebelum dan setelah ditandatangani oleh Kepala Istana Yogyakarta.
    - 2) Penanggung Jawab Bidang Persuratan membubuhkan nomor surat/memorandum.
    - 3) Penanggung Jawab Bidang Persuratan membubuhkan cap pada surat.
    - 4) Staf Bidang Persuratan mengagendakan dan melakukan pengarsipan surat/memorandum.
    - 5) Staf Bidang Persuratan menyiapkan amplop, memberikan nomor, dan membubuhkan cap pada amplop surat.
    - 6) Staf Bidang Persuratan membuat lembar tanda terima.
    - 7) Staf Bidang Persuratan menyampaikan surat/memorandum keluar kepada caraka.
  
  - b. Pengiriman surat/memorandum keluar (intern 10 menit; eksternal dalam kota 30 menit):
    - 8) Caraka mengirimkan/menyampaikan surat/memorandum sesuai tujuan.
    - 9) Staf Bidang Persuratan melakukan pengarsipan tanda terima.

## C. Persyaratan

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
  - a) Adanya surat/memorandum masuk dan surat/memorandum yang telah ditandatangani oleh Kepala Istana Yogyakarta
  - b) Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing

2. Persyaratan ...

2. Persyaratan administrasi/teknis bagi pengguna pelayanan:  
Berkepentingan dengan pelayanan penanganan persuratan di lingkungan Istana Yogyakarta

**D. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Alat tulis kantor, komputer, printer, scanner, mesin ketik elektrik, mesin perangko, cap dinas, faksimile, telepon, mesin fotokopi, kendaraan roda dua dan roda empat

**E. Biaya Pelayanan**

Tidak ada

**F. Tempat Pelayanan**

Pelayanan penanganan persuratan di lingkungan Istana Yogyakarta dilaksanakan di Subbagian Tata Usaha.

**G. Peringatan**

1. Dalam hal prosedur penelitian/pengecekan redaksional dan/atau kelengkapan berkas surat tidak dilakukan, maka akan terjadi kesalahan redaksional/ketidaklengkapan berkas atas surat/memorandum keluar.
2. Dalam hal prosedur pengarsipan atas surat/memorandum keluar tidak dilakukan dengan benar, maka akan terjadi kebocoran dokumen negara.

**H. Jadwal Pelayanan**

Pelayanan penanganan persuratan di lingkungan Istana Yogyakarta diselenggarakan selama jam kerja kedinasan, dan apabila diperlukan dapat dilaksanakan di luar hari dan jam kerja.

**I. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan**

1. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna pelayanan berkaitan dengan pelayanan penanganan persuratan di lingkungan Istana Yogyakarta disampaikan kepada Kepala Istana Yogyakarta.
2. Kepala Istana Yogyakarta mendelegasikan wewenang kepada Kepala Subbagian Tata Usaha untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Subbagian Tata Usaha, Penanggung Jawab Bidang Persuratan, beserta staf menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.

**BAGIAN KETIGA  
PENUTUP**

- A. Evaluasi terhadap standar pelayanan penanganan persuratan di lingkungan Istana Yogyakarta akan dilakukan sesuai dengan kebutuhan.
- B. Standar Pelayanan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Yogyakarta, 9 Oktober 2009  
Kepala Istana Yogyakarta,



Drs. Samadi, M.Si.