

3. Standar Pelayanan Pengkoordinasian, Pengendalian, dan Pengurusan Surat di Lingkungan Sekretariat Negara

**STANDAR PELAYANAN
PENGKOORDINASIAN, PENGENDALIAN, DAN PENGURUSAN SURAT
DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT NEGARA**

**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 diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 7 Tahun 2008
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 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia

B. Latar Belakang

Dalam rangka menjamin terselenggaranya kinerja dan pelayanan Sekretariat Negara secara efektif, efisien, responsif, transparan, dan akuntabel, sekaligus memantapkan tugas dan fungsi Sekretariat Negara dalam memberikan dukungan teknis dan administratif kepada Presiden dan Wakil Presiden Republik Indonesia, maka dipandang perlu untuk mengembangkan standarisasi pelayanan dalam pengkoordinasian, pengendalian, dan pengurusan surat di lingkungan Sekretariat Negara.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penetapan standar pelayanan pengkoordinasian, pengendalian, dan pengurusan surat di lingkungan Sekretariat Negara adalah sebagai acuan bagi unit pelaksana di lingkungan Biro Tata Usaha Setmensesneg dalam memberikan pelayanan teknis dan administrasi kepada Menteri Sekretaris Negara.

Tujuannya adalah terselenggaranya kinerja pelayanan ketatausahaan di Sekretariat Negara yang lebih berkualitas, dan terciptanya instrumen untuk mengukur efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas kinerja bidang ketatausahaan Sekretariat Negara.

D. Ruang Lingkup

1. Unit pelayanan yang melaksanakan pengkoordinasian, pengendalian, dan pengurusan surat di lingkungan Sekretariat Negara adalah Biro Tata Usaha.
2. Pelaksana pelayanan adalah Kabag Persuratan dan Reproduksi, Kabag Protokol dan TUP, Kasubbag Persuratan dan Kasubbag TU Menteri, serta

pegawai ...

pegawai yang berkaitan dengan tugas pengelolaan surat di lingkungan Biro Tata Usaha Sekretariat Menteri Sekretaris Negara.

3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Tata Usaha.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terciptanya acuan baku dalam pelayanan pengkoordinasian, pengendalian, dan pengurusan surat secara cepat, tepat, aman, dan tertib di lingkungan Sekretariat Negara.
5. Pengguna pelayanan adalah seluruh satuan organisasi/unit kerja/pejabat/pegawai yang terkait di lingkungan Sekretariat Negara, seluruh Instansi Pemerintah, Lembaga Swasta dan Ormas, Pemerintah Daerah, dan Lembaga Negara dan masyarakat umum lainnya.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah seluruh dokumen yang berkaitan dengan sistem pengelolaan surat mulai dari dokumen pencatatan, dokumen disposisi, dokumen pemrosesan/tindak lanjut, dan sistem monitoring sampai surat selesai diproses.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah terwujudnya tertib administrasi dalam pengkoordinasian, pengendalian, dan pengurusan surat untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi Sekretariat Negara.
8. Definisi peristilahan
Pengkoordinasian, pengendalian, dan pengurusan surat adalah sebuah proses terpadu dalam pengelolaan surat yang dilakukan secara bertahap dengan melibatkan beberapa bagian dan fungsi-fungsi tertentu mulai dari penerimaan surat, pencatatan dan pemrosesan, monitoring dan pengawasan hingga surat selesai ditindaklanjuti.
9. Standar kompetensi pelaksana:
 - a. Memiliki pengetahuan dan memahami dasar-dasar administrasi perkantoran dan tata persuratan dinas
 - b. Mampu memahami substansi dan sifat surat secara tepat
 - c. Responsif, rapi, dan cermat dalam bekerja
 - d. Mampu mengoperasikan sistem aplikasi persuratan/perkantoran, seperti Microsoft Office (Ms. Word, Ms. Excel, Ms. Power Point, Ms. Outlook, dan Ms. Access)

BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

A. Kerangka Prosedur

Prosedur Pelayanan	Tata Usaha Persuratan		Tata Usaha Mensesneg		Kepala Biro TU	Mensesneg
	Kasubbag	Kabag	Kasubbag	Kabag		
A. Administrasi Surat Masuk						
A Berkas Surat diterima (per-berkas 2 menit): 1. Penerimaan berkas surat masuk oleh Staf Tata Usaha Persuratan Biro TU 2. Pengagendaan dan penomoran surat 3. Pencatatan surat ke dalam sistem, serta pembuatan lembar monitor surat 4. Penyampaian surat kepada Kasubbag/Kabag Persuratan dan Reproduksi untuk diarahkan	1 2 3 4	4				
B Tindak Lanjut (per-berkas 5 menit): 5. Pencatatan disposisi/arahan dari Kabag Persuratan dan Reproduksi 6. Pendistribusian surat sesuai disposisi Kabag Persuratan dan Reproduksi: 1.1. Diarahkan ke unit kerja kedeputian: 1. Pembuatan tanda terima pengiriman surat ke unit kerja kedeputian 2. Pengiriman surat ke unit kerja 3. Pengarsipan tanda terima surat 1.2. Diarahkan ke Mensesneg: 1. Penerimaan berkas surat masuk oleh Subbag Tata Usaha Mensesneg 2. Penyampaian kepada Pimpinan (Karo TU dan Mensesneg) 3. Pencatatan disposisi pimpinan (Karo TU dan Mensesneg) ke dalam Sistem 4. Penggandaan surat sesuai catatan Kabag Protokol dan TUP serta disposisi Pimpinan (Karo TU dan Mensesneg) 5. Pengiriman surat sesuai disposisi Mensesneg: 5.1. kepada Presiden RI 5.2. kepada unit kerja Kedeputian 6. Pengarsipan surat	5		6	7	8	9
	13		12	11	10	
B. Administrasi Memorandum Masuk						
1. Berkas diterima dan tindak lanjut (per-berkas 7 menit): 1. Penerimaan berkas memorandum oleh Staf TU Mensesneg dan diagenda/dicatat ke dalam sistem aplikasi 2. Penyusunan dan penelitian berkas-berkas memorandum hingga siap diajukan ke pimpinan (Karo TU dan Mensesneg) 3. Pemeriksaan ulang berkas memorandum 4. Penyampaian berkas memorandum kepada pimpinan (Karo TU dan Mensesneg)	1		2	3	4	5

Standar Pelayanan Ketatausahaan pada Biro Tata Usaha	Tata Usaha Persuratan		Tata Usaha Mensesneg		Kepala Biro TU	Mensesneg
	Kasubbag	Kabag	Kasubbag	Kabag		
C. Administrasi Surat Mensesneg/Memorandum Mensesneg ke luar						
1.	Penelitian (per-berkas 10 menit): 1. Penelitian kelengkapan data pendukung serta verifikasi 2. Pengkomunikasian arahan pimpinan kepada Unit Kerja Penyusun, jika ada koreksi dari Mensesneg 3. Pengembalian Konsep Surat yang telah ttd Mensesneg kepada Unit Kerja Penyusun 4. Pencatatan Nomor Memorandum Mensesneg kepada Presiden ke dalam sistem aplikasi 5. Pengiriman Memorandum Mensesneg kepada Presiden					
2.	Pengiriman surat/memorandum (Internal), 30 menit, eksternal (1-2 jam), eksternal luar kota 2-3 hari: 1. Pembubuhan nomor dan cap surat Mensesneg/Sekretariat Negara keluar 2. Penggandaan berkas surat sebagai arsip 3. Penomoran dan pembubuhan Cap pada amplop surat 4. Penyampaian kepada Caraka untuk dikirim ke tujuan surat 5. Pembuatan lembar tanda terima oleh Caraka 6. Pengiriman surat sesuai tujuan 7. Pengarsipan tanda terima surat					

B. Prosedur Pelayanan

1. Administrasi Surat/Memorandum Masuk (7 menit per-berkas):

a. Administrasi surat masuk:

1) Berkas surat diterima (per-berkas 2 menit):

- Berkas surat masuk diterima oleh staf pada Tata Usaha Persuratan Biro Tata Usaha Setmensesneg
- Penggandaan dan penomoran surat
- Pencatatan surat ke dalam sistem, serta pembuatan lembar monitor surat
- Penyampaian surat kepada Kabag Persuratan dan Reproduksi untuk diarahkan

2) Tindak lanjut (per-berkas 5 menit):

- Pencatatan disposisi pimpinan (Kabag Persuratan)
- Pendistribusian surat sesuai disposisi pimpinan:

(1) Diarahkan ke unit kerja kedeputian:

- Pembuatan tanda terima pengiriman surat ke unit kerja kedeputian
- Pengiriman surat ke unit kerja
- Pengarsipan tanda terima surat

(2) Diarahkan ...

- (2) Diarahkan ke Mensesneg:
 - (a) Berkas surat masuk diterima di Tata Usaha Mensesneg Biro Tata Usaha Setmensesneg
 - (b) Penyampaian kepada Pimpinan (Karo TU dan Mensesneg)
 - (c) Pencatatan disposisi Pimpinan (Karo TU dan Mensesneg) ke dalam Sistem
 - (d) Penggandaan surat sesuai catatan Kabag Protokol dan TUP serta disposisi Pimpinan (Karo TU dan Mensesneg)
 - (e) Pengiriman surat sesuai disposisi Mensesneg:
 - kepada Presiden
 - kepada unit kerja Kedeputian
- b. Administrasi memorandum masuk:
 - 1) Berkas diterima dan tindak lanjut (7 menit per berkas):
 - a) Berkas Memorandum diterima dan diagenda/dicatat ke dalam Sistem Aplikasi Persuratan oleh Staf TU Mensesneg
 - b) Penyusunan dan penelitian berkas-berkas memorandum hingga siap diajukan ke Pimpinan (Karo TU dan Mensesneg)
 - c) Pemeriksaan ulang berkas-berkas memorandum
 - d) Penyampaian berkas memorandum kepada Pimpinan (Karo TU dan Mensesneg)
2. Administrasi Surat/Memorandum Keluar (10 menit per-berkas):
 - a. Penelitian (per-berkas 10 menit):
 - 1) Penelitian redaksional dan kelengkapan data pendukung serta verifikasi
 - 2) Mengkomunikasikan catatan dan arahan Karo TU serta koreksi pimpinan (Mensesneg) kepada penyusun draft awal
 - 3) Pengembalian konsep surat yang telah ditanda tangani oleh Mensesneg kepada Unit Kerja Penyusun
 - 4) Pencatatan Nomor Memorandum Mensesneg kepada Presiden ke dalam Sistem Aplikasi
 - 5) Pengiriman Memorandum Mensesneg kepada Presiden
 - b. Pengiriman surat/Memorandum (internal), 30 menit, eksternal (1-2 jam), eksternal luar kota 2-3 hari:
 - 1) Pembubuhan Nomor dan Cap Surat Mensesneg/Setneg ke luar
 - 2) Penggandaan surat sebagai arsip
 - 3) Penomoran dan pembubuhan Cap pada amplop surat
 - 4) Penyampaian kepada Caraka untuk dikirim ke tujuan surat
 - 5) Pembuatan lembar tanda terima pengiriman surat oleh Caraka
 - 6) Pengiriman surat sesuai tujuan
 - 7) Pengarsipan tanda terima pengiriman surat

C. Persyaratan

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
 - a. Adanya surat masuk/memorandum
 - b. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing

2. Persyaratan ...

2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:
Berkepentingan langsung dengan produk naskah kedinasan yang diterima di lingkungan Biro TU Sekretariat Menteri Sekretaris Negara

D. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Alat tulis, komputer, printer, scanner, telepon dan faksimili, mesin fotokopi, kendaraan roda dua, kendaraan roda empat, lemari file/lemari pengarsipan, dan lain-lain

E. Biaya Pelayanan

Tidak ada

F. Tempat Pelayanan

Pelayanan pengkoordinasian, pengendalian, dan pengurusan surat di lingkungan Sekretariat Negara dilaksanakan di Biro Tata Usaha, Sekretariat Menteri Sekretaris Negara.

G. Peringatan

1. Dalam prosedur penelitian/pengecekan redaksional dan/atau kelengkapan berkas surat tidak dilakukan, maka akan terjadi kesalahan redaksional/ketidaklengkapan berkas atau surat/memorandum keluar
2. Dalam hal prosedur pengarsipan atas surat/memorandum keluar tidak dilakukan dengan tepat dan benar, maka akan dapat mengakibatkan kebocoran dokumen negara
3. Jika mengenai soal rahasia negara, maka wajib menjaga kerahasiaan negara

H. Jadwal Pelayanan

Pelayanan pengkoordinasian, pengendalian, dan pengurusan surat di lingkungan Sekretariat Negara diselenggarakan selama jam kerja kedinasan, dan jika diperlukan dapat dilaksanakan diluar hari dan jam kerja.

I. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan

1. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna pelayanan terkait dengan pelayanan pengkoordinasian, pengendalian, dan pengurusan surat disampaikan kepada Kepala Biro Tata Usaha.
2. Kepala Biro Tata Usaha mendelegasikan wewenang kepada Kabag Persuratan dan Reproduksi dan Kabag Protokol dan TUP untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kabag Persuratan dan Reproduksi dan Kabag Protokol dan TUP beserta staf menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.