



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 78 -

b. Biro Pengelolaan Istana

- 1) Standar Pelayanan Kegiatan Pelayanan Kerumahtanggaan Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, serta Kegiatan Penting Lainnya

**STANDAR PELAYANAN
KEGIATAN PELAYANAN KERUMAHTANGGAAN PRESIDEN
DAN/ATAU ISTRI/SUAMI PRESIDEN, TAMU NEGARA,
SERTA KEGIATAN PENTING LAINNYA**

**BAGIAN KESATU
PENDAHULUAN**

A. Dasar Hukum

1. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia
2. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 2 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara

B. Latar Belakang

Dalam rangka mendukung pelaksanaan kegiatan/acara Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, serta kegiatan penting lainnya, perlu dilakukan kegiatan pelayanan kerumahtanggaan. Agar kegiatan tersebut dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien, maka diperlukan standar pelayanan.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penetapan Standar Pelayanan Kegiatan Pelayanan Kerumahtanggaan Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, serta Kegiatan Penting Lainnya adalah sebagai pedoman bagi pelaksana pelayanan dan sebagai informasi bagi pengguna pelayanan mengenai pelaksanaan kegiatan pelayanan kerumahtanggaan baik di dalam maupun luar Istana Kepresidenan.

Tujuannya ...



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 79 -

Tujuannya adalah untuk memperkuat sistem dan meningkatkan kinerja Biro Pengelolaan Istana dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan kerumahtanggaan kepada Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, serta kegiatan penting lainnya.

D. Ruang Lingkup

1. Unit pelayanan yang melaksanakan kegiatan pelayanan kerumahtanggaan Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, serta kegiatan penting lainnya adalah Biro Pengelolaan Istana.
2. Pelaksana pelayanan adalah para pejabat dan pegawai pada Biro Pengelolaan Istana yang secara teknis/administratif memiliki tugas dan tanggung jawab langsung dalam memberikan pelayanan kerumahtanggaan Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, serta kegiatan penting lainnya.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Pengelolaan Istana.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya acuan baku dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kerumahtanggaan Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, serta kegiatan penting lainnya sehingga pelaksanaannya dapat dilakukan dengan lancar, efektif, dan efisien.
5. Pengguna pelayanan adalah Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, dan tamu penting lainnya.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah terselenggaranya pelayanan kerumahtanggaan untuk kegiatan Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, serta kegiatan penting lainnya.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah terdukungnya pelaksanaan kegiatan/acara Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, serta kegiatan penting lainnya secara memuaskan.
8. Definisi peristilahan
 - a. Pelayanan kerumahtanggaan adalah pelayanan yang dilaksanakan untuk mendukung kegiatan Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, serta kegiatan penting lainnya.

b. Tata ...



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 80 -

- b. Tata graha adalah cara mengelola atau menata akomodasi dan pemenuhan kebutuhan lain seperti makan, minum, rekreasi, olah raga dan lain-lain.
 - c. Tata boga adalah cara menyusun, meramu, mengolah, dan menyediakan, serta menghidangkan makanan dan minuman.
 - d. Penata Saji Jamuan adalah orang/pegawai yang membantu dalam pelaksanaan tugas-tugas pelayanan kerumahtanggaan.
 - e. *Table set-up* adalah tata cara pengaturan meja atau ruang jamuan yang diatur sesuai dengan pola jamuan/*layout* yang dikehendaki.
9. Standar kompetensi pelaksana:
- a. Memiliki pengetahuan di bidang tata boga dan tata graha
 - b. Mengetahui berbagai jenis makanan dan minuman (*food and beverages*) serta perlengkapannya termasuk bahan baku
 - c. Memiliki pengetahuan tentang perhotelan
 - d. Mampu berbahasa Inggris dengan baik
 - e. Ramah dan mudah senyum
 - f. Memiliki sikap proaktif dan peduli lingkungan
 - g. Menjaga kebersihan gigi, hidung, mata, dan badan agar tidak menimbulkan bau yang tidak sedap
 - h. Mempunyai sifat sabar dan suka membantu
 - i. Mampu menjaga penampilan dan sikap:
 - Rambut disisir rapih dan tidak panjang
 - Jenggot dan jambang harus dicukur
 - Tangan selalu bersih dan kuku dipotong
 - Pakaian dinas dan sepatu harus selalu bersih
 - Tidak merokok selama bekerja
 - Khusus bagi wanita:
 - ✓ Rambut tidak terurai
 - ✓ Tidak menggunakan *make-up* yang mencolok
 - ✓ Tidak memakai perhiasan yang berlebihan
 - ✓ Pakaian yang sopan

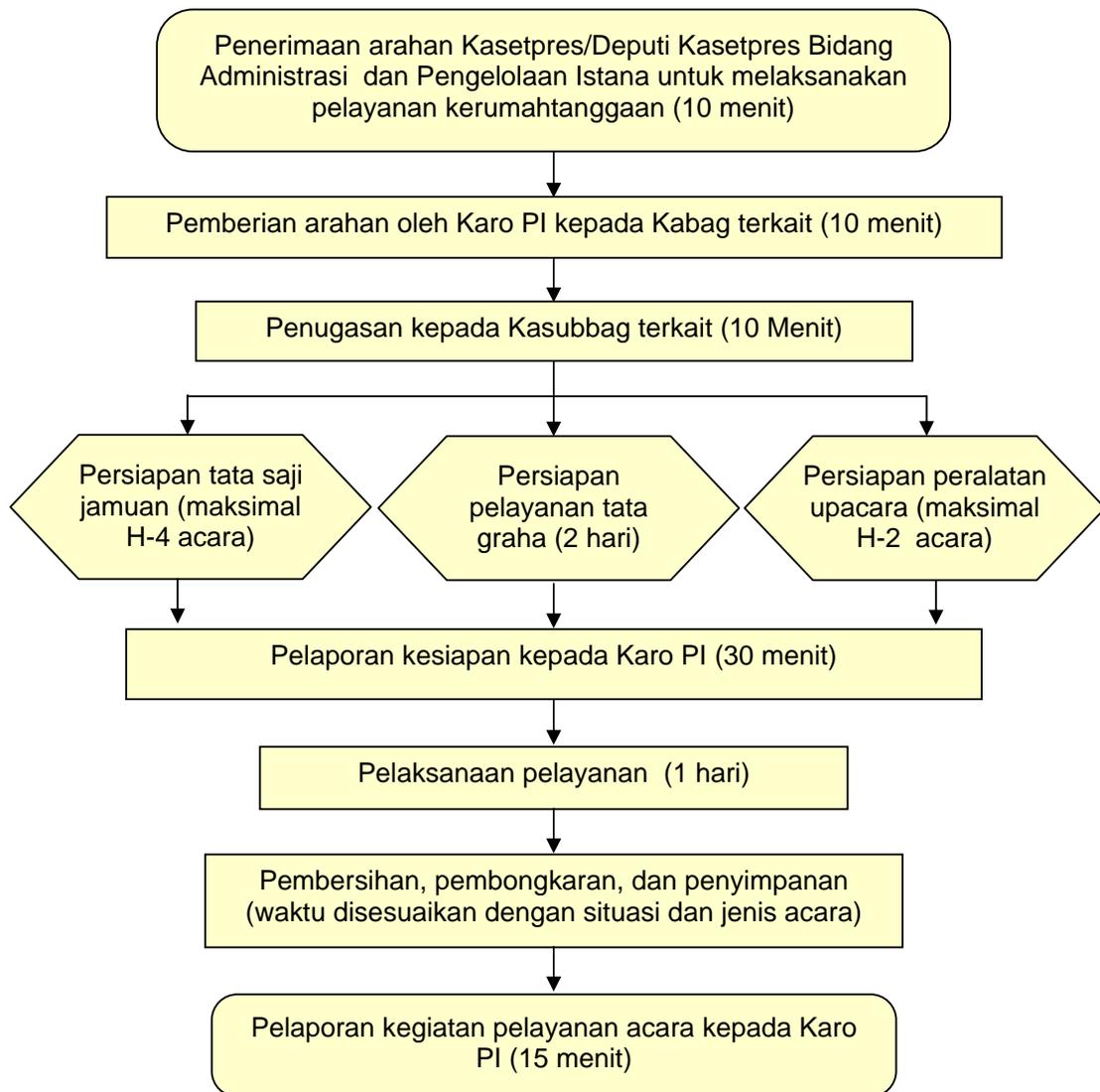


MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 81 -

BAGIAN KEDUA
KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

A. Kerangka Prosedur



B. Prosedur ...



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 82 -

B. Prosedur Pelayanan

1. Kepala Biro Pengelolaan Istana menerima arahan dari Kepala Sekretariat Presiden/Deputi Kepala sekretariat Presiden Bidang Administrasi dan Pengelolaan Istana untuk melaksanakan pelayanan kerumahtanggaan (10 menit).
2. Kepala Biro Pengelolaan Istana memberikan arahan kepada (10 menit):
 - Kepala Bagian Jamuan untuk melaksanakan pelayanan jamuan;
 - Kepala Bagian Pengelolaan Seni Budaya dan Tata Graha untuk melaksanakan pelayanan tata graha;
 - Kepala Bagian Peralatan dan Pengelolaan Lingkungan untuk melaksanakan pelayanan upacara.
3. Kepala Bagian menugaskan (10 menit):
 - Kepala Subbagian Pengadaan Jamuan untuk menyiapkan menu jamuan yang akan disajikan dalam acara;
 - Kepala Subbagian Penyiapan Tata Saji Jamuan untuk menyiapkan peralatan tata saji jamuan dan petugas tata saji jamuan;
 - Kepala Subbagian Perbekalan untuk menyiapkan logistik jamuan seperti cupcake, tissue, gula, kopi, teh yang akan di gunakan dalam acara;
 - Kepala Subbagian Pengelolaan Koleksi dan Kesenian untuk menyiapkan souvenir atau cinderamata yang akan diberikan kepada tamu yang hadir pada saat acara (khusus untuk acara Tamu Negara) serta menyiapkan kesenian yang akan ditampilkan pada saat acara;
 - Kepala Subbagian Pengelolaan dan Penata Ruang Istana untuk menyiapkan dekorasi berupa bunga atau lainnya untuk panggung, meja dan mini garden;
 - Kepala Subbagian Administrasi Pengelolaan Istana untuk menyiapkan administrasi surat penugasan pegawai serta laporan acara serta sebagai pengkoordinasi dengan subbagian lainnya untuk persiapan acara;
 - Kepala Subbagian Peralatan Upacara untuk menyiapkan berbagai macam peralatan acara seperti: meja, kursi, *sound system*;
 - Kepala Subbagian Peralatan Rumah Tangga dan Linen untuk menyiapkan kelengkapan linen yang diperlukan untuk acara seperti ; plisir, napkin dan taplak meja;
 - Kepala Subbagian Penataan dan Pemeliharaan Lingkungan untuk mempersiapkan kebersihan tempat acara serta kebutuhan tanaman baik didalam maupun di luar ruangan tempat acara.

4. Persiapan ...



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 83 -

4. Persiapan pelayanan kerumahtanggaan
 - a. Kepala Subbagian Pengadaan Jamuan, Kepala Subbagian Penyiapan Tata Saji Jamuan, Kepala Subbagian Perbekelana beserta staf melakukan persiapan tata saji jamuan (maksimal H-4), dengan rincian kegiatan:
 - 1) merencanakan dan mengajukan usulan menu kepada Ibu Negara atau Presiden melalui pimpinan secara berjenjang;
 - 2) berkoordinasi dengan tim P2BJ dan P2K dalam memesan jamuan yang akan dihidangkan;
 - 3) menyiapkan peralatan dan perlengkapan jamuan sesuai dengan menu yang telah ditetapkan;
 - 4) menyiapkan *table set-up*:
 - a) mengecek jumlah dan kebersihan alat jamuan yang akan digunakan;
 - b) menata peralatan dan *table set-up* sesuai kebutuhan menu yang telah ditentukan.

Beberapa bentuk *table set-up* yang digunakan dalam penyajian jamuan untuk acara-acara Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, dan kegiatan penting lainnya adalah:

- a) *State Banquet*;
- b) *Buffet* (prasmanan);
- c) *Cocktails* (snack dan minuman).

Tata cara penyajian jamuan yang biasa digunakan adalah sebagai berikut:

➤ *French Service*:

1. Hidangan disajikan dari sebelah kiri tamu
2. Tamu bebas mengambil menu yang dikehendaki

➤ *English Service*:

1. Hidangan disajikan dari sebelah kanan tamu
2. Menu hidangan diambilkan oleh pramusaji/*waiter*

➤ *American Service*:

1. Suatu gabungan dari *French Service* dan *English Service*
2. Menu hidangan diambilkan oleh pramusaji/*waiter*

➤ *Banquet Silver (State Dinner)*:

- Pelayanan jamuan makan yang dilakukan pada acara-acara formal dengan sistem *full service* dan menerapkan pengetahuan *table manners* bagi para undangan/tamu.

➤ *Buffet ...*



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 84 -

- *Buffet Service:*
Pelayanan jamuan secara prasmanan, yaitu makanan dengan susunan menu Indonesia atau campuran, ditata di atas meja *buffet* dan para tamu mengambil sendiri makanan yang disukai.
 - *Rijstafel Service:*
Pelayanan jamuan makan yang dilakukan pada acara-acara formal dengan sistem ditawarkan dan menerapkan pengetahuan *table manners* bagi para undangan/tamu.
 - *Family Style:*
Pelayanan jamuan makan yang dilakukan pada acara-acara non formal dengan sistem jamuan dan peralatan makan berada dalam satu meja.
- 5) menyusun penugasan (petugas tata saji jamuan terdiri dari: petugas rutin di kediaman, acara di dalam dan luar Istana, daerah, serta luar negeri);
 - 6) menyiapkan logistik acara baik untuk para tamunya maupun logistik khusus untuk Presiden dan Istri/Suami Presiden;
 - 7) melaporkan hasil persiapan tata saji jamuan kepada Kepala Bagian Jamuan untuk diteruskan kepada Kepala Biro Pengelolaan Istana.
- b. Kepala Subbagian Pengelolaan dan Penata Ruang Istana, Kepala Subbagian Pengelolaan Koleksi dan Kesenian dan Kepala Subbagian Administrasi Pengelolaan Istana, beserta staf melakukan persiapan pelayanan tata graha (2 hari), dengan rincian kegiatan:
- 1) menata ruangan sesuai dengan kebutuhan acara;
 - 2) mempersiapkan dekorasi berupa bunga ataupun mini garden yang akan di tampilkan dalam acara ataupun dekorasi lainnya sesuai dengan arahan Pimpinan;
 - 3) mempersiapkan souvenir atau cinderamata yang akan diberikan kepada tamu (khususnya pada acara Tamu Negara dan acara khusus lainnya);
 - 4) mempersiapkan kesenian yang akan ditampilkan pada saat acara (sesuai dengan arahan Presiden atau Istri/Suami Presiden);
 - 5) mengumpulkan dan melaporkan *checklist* kegiatan dari masing Subbagian untuk persiapan acara;
 - 6) melaporkan hasil persiapan tata graha kepada Kepala Bagian Pengelolaan Seni Budaya dan Tata Graha untuk diteruskan kepada Kepala Biro Pengelolaan Istana.

c. Kepala ...



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 85 -

- c. Kepala Subbagian Peralatan Upacara, Kepala Subbagian Peralatan Rumah Tangga dan Linen, Kepala Subbagian Penataan dan Pemeliharaan Lingkungan beserta staf melakukan persiapan peralatan upacara (maksimal H-2), dengan rincian kegiatan:
- 1) menyiapkan peralatan;
 - 2) menyiapkan pengangkutan;
 - 3) memasang peralatan;
Peralatan yang digunakan untuk mendukung kelancaran acara-acara tersebut di atas antara lain:
 - a) karpet loper merah;
 - b) meja;
 - c) kursi;
 - d) *sound system*;
 - e) panggung kehormatan;
 - f) bendera di Bandara Halim Perdanakusuma/Soekarno Hatta;
 - g) panggung wartawan;
 - h) panggung ilustrasi musik;
 - i) tenda;
 - j) pelampang;
 - k) podium;
 - 4) melakukan persiapan kebersihan lingkungan di sekitar lokasi acara;
 - 5) melakukan persiapan tanaman yang akan diletakan di lokasi acara baik di dalam maupun di luar ruangan acara;
 - 6) memplisir meja yang akan digunakan pada saat acara;
 - 7) mempersiapkan kelengkapan linen yang akan digunakan pada saat acara;
 - 8) melaporkan hasil persiapan peralatan upacara kepada Kepala Bagian untuk diteruskan kepada Kepala Biro Pengelolaan Istana.
5. Kepala Bagian Pengelolaan Seni Budaya dan Tata Graha melaporkan kesiapan pelayanan kerumahtanggaan kepada Kepala Biro Pengelolaan Istana (30 menit).
6. Pelaksanaan acara disesuaikan dengan jenis acara (1 hari).
7. Staf Subbagian terkait melakukan pembersihan, pembongkaran, dan penyimpanan, serta melaporkan hasil kegiatan pelayanan kepada Kepala Subbagian dan diteruskan kepada Kepala Bagian terkait (waktu disesuaikan dengan situasi dan jenis acara).
8. Pelaporan kegiatan pelayanan acara kepada Kepala Biro Pengelolaan Istana (1 hari), dengan rincian kegiatan:

a. staf ...



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 86 -

- a. staf Subbagian terkait menyusun konsep laporan hasil pelaksanaan pelayanan kerumahtanggaan dan menyampaikannya kepada Kepala Subbagian;
- b. Kepala Subbagian terkait memeriksa konsep laporan dan menyampaikannya kepada Kepala Bagian;
- c. Kepala Bagian terkait memeriksa dan menandatangani laporan serta menyampaikannya kepada Kepala Biro Pengelolaan Istana.

C. Persyaratan

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
 - a. Adanya arahan pimpinan untuk melaksanakan pelayanan kerumahtanggaan yang berkaitan dengan acara kegiatan Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, serta kegiatan penting lainnya
 - b. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:
Berkepentingan terhadap pelayanan kerumahtanggaan Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, serta kegiatan penting lainnya

D. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Alat tulis kantor, komputer, printer, scanner, mesin fotokopi, peralatan jamuan, peralatan rumah tangga, peralatan upacara, kendaraan roda dua, dan kendaraan roda empat

E. Biaya Pelayanan

Tidak ada

F. Tempat Pelayanan

Pelayanan administrasi kegiatan pelayanan kerumahtanggaan kepada Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, serta kegiatan penting lainnya dilaksanakan di Biro Pengelolaan Istana, sedangkan tempat pelaksanaan acara disesuaikan dengan jenis acara atau sesuai dengan arahan Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden.

G. Jadwal ...



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 87 -

G. Jadwal Pelayanan

Pelayanan kerumahtanggaan kepada Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, serta kegiatan penting lainnya dilaksanakan pada hari dan jam kerja kedinasan, dan apabila diperlukan dapat dilaksanakan di luar hari dan jam kerja.

H. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan

1. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna pelayanan yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan kerumahtanggaan kepada Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, serta kegiatan penting lainnya disampaikan kepada Kepala Biro Pengelolaan Istana.
2. Kepala Biro Pengelolaan Istana dapat mendelegasikan wewenang kepada Kepala Bagian terkait untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Bagian, Kepala Subbagian terkait beserta staf menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.