



**STANDAR PELAYANAN  
INTERN**

**DI LINGKUNGAN RUMAH TANGGA KEPRESIDENAN**

**SEKRETARIAT NEGARA REPUBLIK INDONESIA**

**2008**

## DAFTAR ISI

Daftar Isi .....	i
A. Standar Pelayanan Penanganan Administrasi Kepangkatan Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan .....	1
1. Pendahuluan .....	1
2. Kerangka Prosedur dan Standar Pelayanan .....	3
3. Penutup .....	6
B. Standar Pelayanan Penanganan Administrasi Mutasi Jabatan di Lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan .....	7
1. Pendahuluan .....	7
2. Kerangka Prosedur dan Standar Pelayanan .....	10
3. Penutup .....	13
C. Standar Pelayanan Penanganan Adminisrtrasi Pensiun Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan .....	14
1. Pendahuluan .....	14
2. Kerangka Prosedur dan Standar Pelayanan .....	16
3. Penutup .....	19
D. Standar Pelayanan Perawatan dan Pemeliharaan Perlengkapan/Barang Inventaris di Lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan .....	20
1. Pendahuluan .....	20
2. Kerangka Prosedur dan Standar Pelayanan .....	22
3. Penutup .....	24
E. Standar Pelayanan Peminjaman dan Pengembalian Buku Perpustakaan di Lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan .....	25
1. Pendahuluan .....	25
2. Kerangka Prosedur dan Standar Pelayanan .....	27
3. Penutup .....	31

**STANDAR PELAYANAN  
PENANGANAN ADMINISTRASI KEPANGKATAN PEGAWAI NEGERI SIPIL  
DI LINGKUNGAN RUMAH TANGGA KEPRESIDENAN**

**NOMOR /SP/RTK/D-1/UM/06/2008**

**BAGIAN KESATU  
PENDAHULUAN**

**A. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999
2. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2002 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2000 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil
3. 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
4. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia

**B. Latar Belakang**

Dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi kepegawaian secara maksimal kepada seluruh pegawai di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan, perlu penanganan administrasi kepangkatan pegawai. Agar kegiatan tersebut dapat dilaksanakan dengan tertib, lancar, dan tepat waktu, maka diperlukan standar pelayanan penanganan administrasi kepangkatan pegawai di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan.

**C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penetapan standar pelayanan administrasi kepangkatan Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan adalah sebagai acuan bagi pelaksana pelayanan dan sebagai informasi bagi pengguna pelayanan mengenai penanganan administrasi kepangkatan PNS di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan.

Tujuannya adalah untuk lebih meningkatkan pelayanan administrasi yang cepat, tepat, dan akurat, agar kenaikan pangkat PNS di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan dapat dilaksanakan dengan tepat waktu.

**D. Ruang Lingkup**

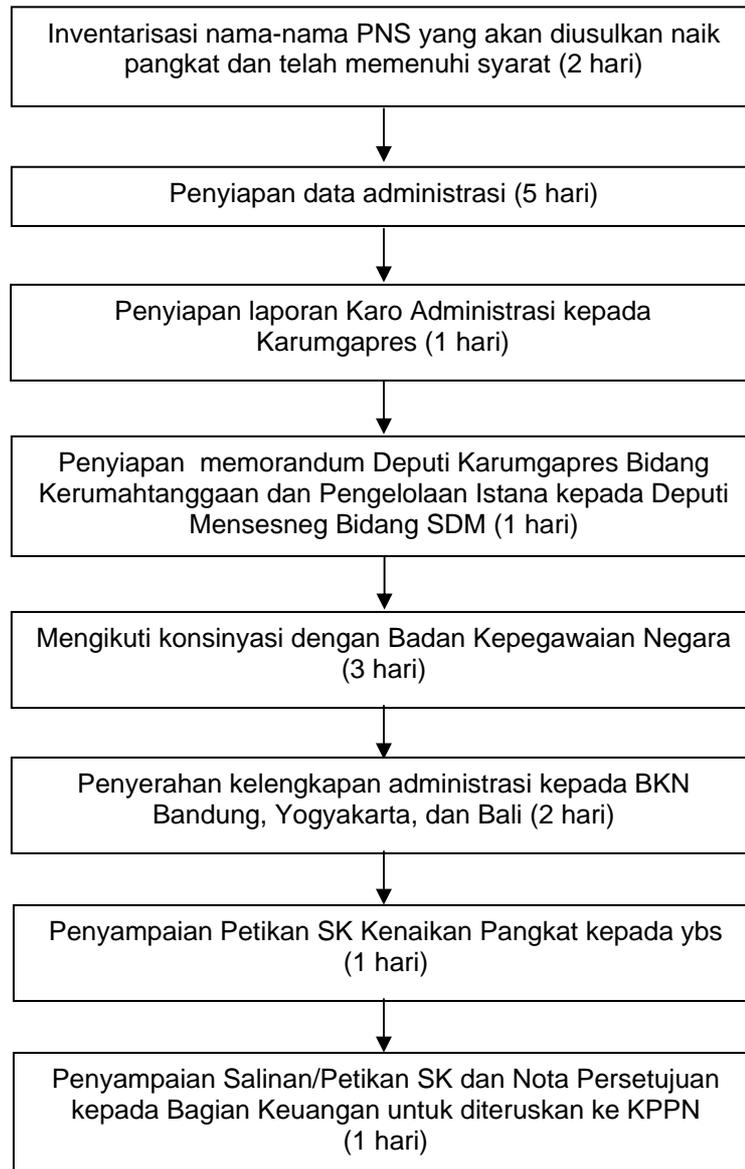
1. Unit pelayanan yang melaksanakan penanganan administrasi kepangkatan PNS di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan adalah Biro Administrasi.
2. Pelaksana pelayanan adalah Kepala Subbagian Kepangkatan, Mutasi, dan Pensiun beserta staf yang dikoordinasikan oleh Kepala Bagian Kepegawaian, Biro Administrasi.

3. Penanggung jawab ...

3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Administrasi.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terciptanya sistem dan mekanisme administrasi kepegawaian PNS di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan yang jelas untuk mendukung kelancaran pelaksanaan kenaikan pangkat yang tepat waktu.
5. Pengguna pelayanan adalah seluruh PNS di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah usulan kenaikan pangkat PNS di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan dari Deputi Kepala Rumah Tangga Kepresidenan Bidang Kerumahtanggaan dan Pengelolaan Istana kepada Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Sumber Daya Manusia.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah terselenggaranya pelaksanaan penanganan kenaikan pangkat PNS di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan dengan lancar dan tepat waktu sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
8. Standar kompetensi pelaksana:
  - a. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian
  - b. Menguasai manajemen perkantoran
  - c. Mampu menyusun draf surat dan memorandum pimpinan
  - d. Mampu mengoperasikan komputer program Microsoft Office (Ms Word, Ms Excel, Ms Power Point) dan internet

## BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

### A. Kerangka Prosedur



## **B. Prosedur Pelayanan**

1. Menginventarisasi nama-nama PNS yang akan diusulkan naik pangkat dan telah memenuhi syarat untuk dinaikkan pangkatnya di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan (2 hari)
2. Menyiapkan data administrasi PNS yang telah memenuhi syarat untuk diusulkan kenaikan pangkat reguler, yang terdiri dari (5 hari):
  - a. Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3) 2 tahun terakhir
  - b. Fotokopi SK pangkat terakhir
  - c. Berita Acara Pelantikan
  - d. SK diangkat dalam jabatan terakhir
  - e. Sertifikat diklat struktural yang dimiliki

### **Catatan:**

Butir a dan b untuk pegawai yang akan naik pangkat, sedangkan untuk pejabat yang akan naik pangkat ditambah dengan butir c, d, dan e.

3. Menyiapkan laporan dari Kepala Biro Administrasi kepada Kepala Rumah Tangga Kepresidenan tentang usul kenaikan pangkat PNS yang telah memenuhi syarat untuk dinaikkan pangkatnya di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan, baik periode April maupun Oktober (1 hari)
4. Menyiapkan memorandum Deputi Kepala Rumah Tangga Kepresidenan Bidang Kerumahtanggaan dan Pengelolaan Istana kepada Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Sumber Daya Manusia tentang Nota Usulan Kenaikan Pangkat PNS di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan (1 hari)
5. Mengikuti konsinyasi dengan Badan Kepegawaian Negara (BKN) yang diselenggarakan oleh Biro Kepegawaian, Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Sumber Daya Manusia untuk membahas usulan kenaikan pangkat PNS di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan yang berada di Jakarta (3 hari)
6. Menyerahkan kelengkapan administrasi kepada BKN Bandung, Yogyakarta, dan Denpasar untuk dimintakan nomor persetujuan kenaikan pangkat bagi PNS yang berada di Istana Bogor, Istana Cipanas, Istana Yogyakarta, dan Istana Tampaksiring (2 hari)
7. Menyampaikan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara dari Biro Kepegawaian dan mendistribusikan kepada yang bersangkutan di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan (1 hari)
8. Menyampaikan Salinan dan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara serta Nota Persetujuan dari BKN kepada Bagian Keuangan untuk selanjutnya diteruskan ke Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (1 hari)

## **C. Persyaratan**

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:

a. Adanya ...

- a. Adanya data pejabat/pegawai yang lengkap
  - b. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:  
Telah memenuhi syarat untuk dinaikkan pangkatnya di lingkungan Rumah  
Tangga Kepresidenan

**D. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Alat tulis kantor, komputer/notebook, printer, scanner, LCD projector, mesin fotokopi, kendaraan roda dua, dan kendaraan roda empat

**E. Biaya Pelayanan**

Tidak ada

**F. Tempat Pelayanan**

Pelayanan administrasi kepangkatan PNS di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan diselenggarakan di Bagian Kepegawaian, Biro Administrasi, Deputi Kepala Rumah Tangga Kepresidenan Bidang Kerumahtanggaan dan Pengelolaan Istana.

Penyerahan Salinan dan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara bagi pejabat/pegawai Istana Kepresidenan di daerah dilaksanakan di Istana Bogor, Istana Cipanas, Istana Yogyakarta, dan Istana Tampaksiring.

**G. Peringatan**

Dalam hal salah satu persyaratan tidak terpenuhi, maka akan menghambat proses kenaikan pangkat kepada pejabat/pegawai yang bersangkutan.

**H. Jadwal Pelayanan**

Pelayanan administrasi kepangkatan PNS di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan diselenggarakan selama jam kerja kedinasan, dan apabila diperlukan dapat dilaksanakan di luar hari dan jam kerja.

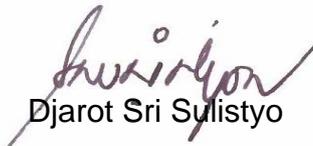
**I. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan**

1. Pengaduan/keluhan/masukan dari unit kerja terkait dengan pelayanan administrasi kepangkatan PNS di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan disampaikan kepada Kepala Biro Administrasi.
2. Kepala Biro Administrasi mendelegasikan wewenang kepada Kepala Bagian Kepegawaian untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Bagian Kepegawaian beserta staf menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.

**BAGIAN KETIGA  
PENUTUP**

- A. Evaluasi terhadap standar pelayanan penanganan administrasi kepangkatan pegawai di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan akan dilakukan sesuai dengan kebutuhan.
  
- B. Standar pelayanan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Jakarta, Juni 2008  
Kepala Biro Administrasi,



Djarot Sri Sulistyono

**STANDAR PELAYANAN  
PENANGANAN ADMINISTRASI MUTASI JABATAN  
DI LINGKUNGAN RUMAH TANGGA KEPRESIDENAN**

**NOMOR /SP/RUMGA/D-1/ADM/06/2008**

**BAGIAN KESATU  
PENDAHULUAN**

**A. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999
2. Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2002 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 100 Tahun 2000 tentang Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil dalam Jabatan Struktural
3. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil
4. 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
5. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia

**B. Latar Belakang**

Dalam rangka untuk meningkatkan profesionalisme Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan sesuai dengan kompetensi, prestasi kerja, dan jenjang pangkat yang ditetapkan baik untuk jabatan struktural, jabatan fungsional tertentu maupun jabatan fungsional umum, perlu dilakukan mutasi jabatan. Agar administrasi mutasi jabatan di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien, maka diperlukan standar pelayanan.

**C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penetapan standar pelayanan administrasi mutasi jabatan di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan adalah sebagai acuan bagi pelaksanaan administrasi pemberhentian/pengangkatan kembali baik dalam jabatan struktural, jabatan fungsional tertentu, maupun jabatan fungsional umum di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan.

Tujuannya adalah untuk lebih meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas untuk dapat mengembangkan diri, keterampilan, serta karir yang lebih baik, sehingga seorang pejabat/pegawai tidak hanya dapat menguasai satu jenis pekerjaan namun juga jenis pekerjaan lainnya.

**D. Ruang Lingkup**

1. Unit pelayanan yang melaksanakan administrasi mutasi jabatan di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan adalah Biro Administrasi.

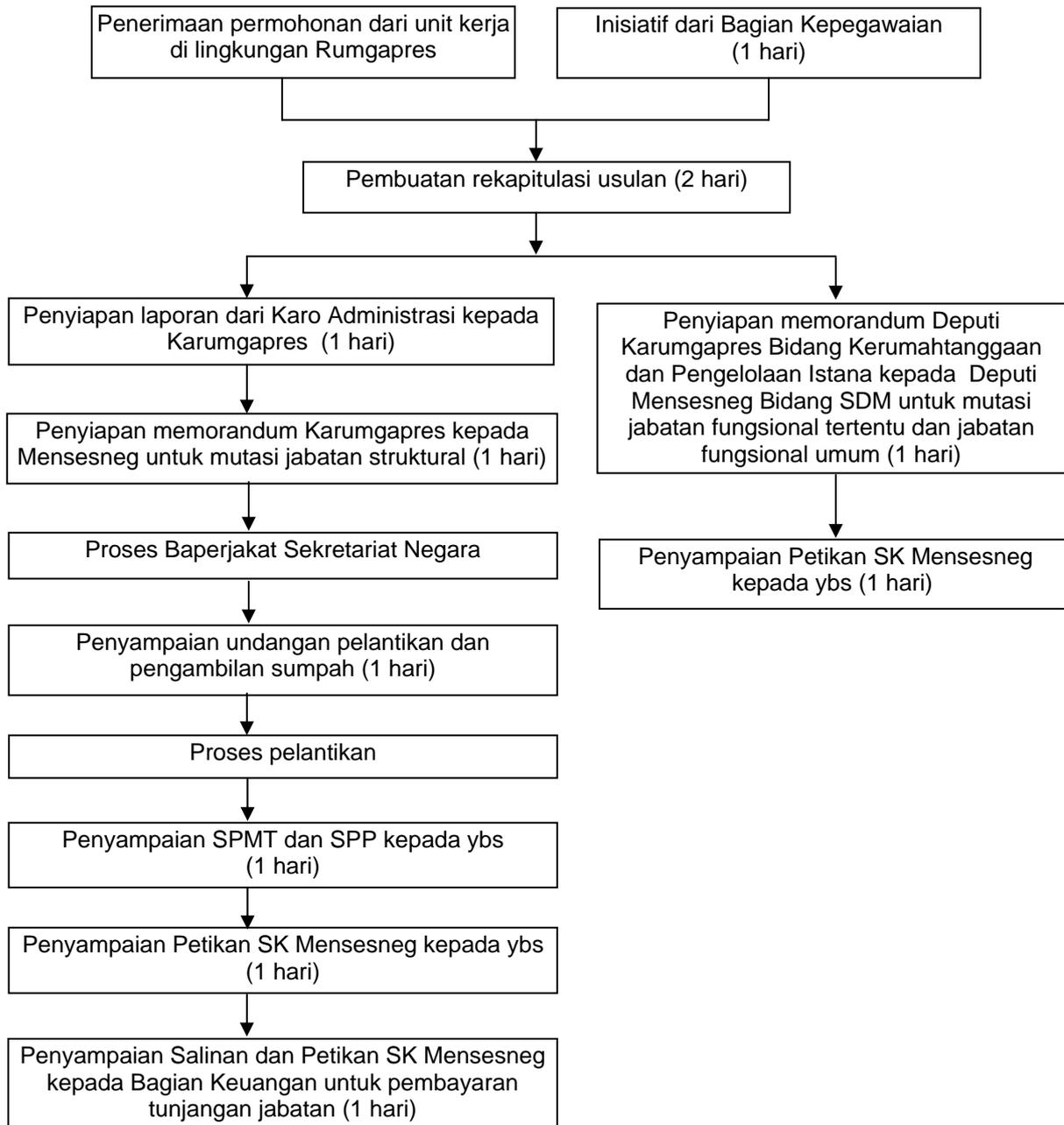
2. Pelaksana ...

2. Pelaksana pelayanan adalah Kepala Bagian Kepegawaian beserta staf yang secara teknis dan administratif memiliki tugas melaksanakan pelayanan administrasi mutasi jabatan di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Administrasi.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terciptanya sistem dan mekanisme penanganan administrasi mutasi jabatan di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan yang jelas, untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas-tugas unit kerja di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan.
5. Pengguna pelayanan adalah seluruh pejabat/pegawai di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah usulan mutasi jabatan berdasarkan kualifikasi dan peta jabatan di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah terisinya lowongan formasi jabatan struktural, jabatan fungsional tertentu atau jabatan fungsional umum dan terbinaanya karier pegawai di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan.
8. Definisi peristilahan
  - a. Mutasi adalah perubahan status kepegawaian seseorang baik dalam lingkup tempat penugasan seseorang maupun berupa perubahan status jabatan seseorang pegawai.
  - b. Jabatan Struktural adalah suatu kedudukan yang menunjukkan tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak seseorang Pegawai Negeri Sipil dalam rangka memimpin suatu organisasi negara.
  - c. Jabatan Fungsional adalah suatu kedudukan yang menunjukkan tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak seseorang Pegawai Negeri Sipil dalam rangka menjalankan tugas pokok dan fungsi keahlian dan/atau keterampilan untuk mencapai tujuan organisasi.
  - d. Badan Pertimbangan Jabatan dan Kepangkatan, yang selanjutnya disingkat Baperjakat, adalah sebuah institusi yang mempunyai tugas memberikan saran dan pertimbangan terhadap Menteri Sekretaris Negara berkaitan dengan usulan pengangkatan dalam dan pemberhentian dari jabatan struktural Eselon I, II, III, dan IV di lingkungan Sekretariat Negara.
  - e. Surat Pernyataan Pelantikan, yang selanjutnya disingkat SPP, adalah dokumen tentang pernyataan pelantikan oleh pejabat berwenang, yang dibuat setelah PNS dilantik dalam jabatan tertentu.
  - f. Surat Pernyataan Melaksanakan Tugas, yang selanjutnya disingkat SPMT, adalah dokumen tentang pernyataan dimulainya pelaksanaan tugas dalam jabatan tertentu, yang dibuat setelah PNS dilantik.
9. Standar kompetensi pelaksana:
  - a. Mampu memahami peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian
  - b. Mampu menyusun analisis jabatan dan peta jabatan
  - c. Mampu menganalisis kompetensi pegawai

- d. Menguasai manajemen perkantoran
- e. Mampu menyusun draf surat dan memorandum pimpinan
- f. Mampu mengoperasikan komputer program Microsoft Office (Ms Word, Ms Excel, Ms Power Point) dan internet

## BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

### A. Kerangka Prosedur



## B. Prosedur Pelayanan

1. a. Menerima permohonan dari unit kerja di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan tentang usul pemberhentian dari dan pengangkatan dalam jabatan struktural, jabatan fungsional tertentu, atau jabatan fungsional umum di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan  
b. Inisiatif dari Bagian Kepegawaian terkait dengan peta jabatan yang kosong disebabkan mutasi atau pensiun untuk dapat diisi jabatan struktural, jabatan fungsional tertentu, atau jabatan fungsional umum di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan (1 hari)
2. Membuat rekapitulasi usul pemberhentian dari dan pengangkatan dalam jabatan struktural, jabatan fungsional tertentu, atau jabatan fungsional umum di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan (2 hari)
3. Proses Mutasi Jabatan Struktural dan Fungsional
  - a. Jabatan Struktural
    - 1) Menyiapkan laporan dari Kepala Biro Administrasi kepada Kepala Rumah Tangga Kepresidenan tentang usul pemberhentian dari dan pengangkatan dalam jabatan struktural, jabatan fungsional tertentu, atau jabatan fungsional umum, yang meliputi (1 hari):
      - a. daftar urutan kepangkatan (DUK) untuk jabatan struktural Eselon II, III, dan IV di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan;
      - b. kemampuan profesionalisme;
      - c. prestasi kerja.
    - 2) Menyiapkan memorandum Kepala Rumah Tangga Kepresidenan kepada Menteri Sekretaris Negara tentang usul pemberhentian dari dan pengangkatan dalam jabatan struktural (1 hari)
    - 3) Proses Baperjakat Sekretariat Negara dilaksanakan melalui Biro Kepegawaian, Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Sumber Daya Manusia.
    - 4) Menyampaikan undangan pelantikan dan pengambilan sumpah jabatan bagi para pejabat struktural Eselon I, II, III, dan IV di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan (1 hari)
    - 5) Proses pelantikan jabatan struktural dilaksanakan melalui Biro Kepegawaian, Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Sumber Daya Manusia.
    - 6) Menyampaikan SPMT dan SPP bagi para pejabat struktural Eselon I, II, III, dan IV di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan dari Kepala Biro Kepegawaian, Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Sumber Daya Manusia (1 hari)
    - 7) Menyampaikan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara tentang pemberhentian dari dan pengangkatan dalam jabatan

struktural ...

struktural Eselon I, II, III, dan IV kepada para pejabat terkait di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan dari Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Sumber Daya Manusia (1 hari)

- 8) Menyampaikan Salinan/Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara tentang pemberhentian dari dan pengangkatan dalam jabatan struktural Eselon I, II, III, dan IV kepada Kepala Bagian Keuangan tentang permohonan pembayaran tunjangan jabatan struktural bagi para pejabat yang telah dilantik dan diambil sumpah jabatan oleh pejabat yang berwenang (1 hari)

b. Jabatan Fungsional

- 1) Menyiapkan memorandum Deputi Kepala Rumah Tangga Kepresidenan Bidang Kerumahtanggaan dan Pengelolaan Istana kepada Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Sumber Daya Manusia tentang usul pemberhentian dari dan pengangkatan dalam jabatan fungsional tertentu atau jabatan fungsional umum (1 hari)
- 2) Menyampaikan Petikan Keputusan Menteri Sekretaris Negara tentang mutasi jabatan fungsional tertentu atau jabatan fungsional umum kepada yang bersangkutan di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan (1 hari)

**C. Persyaratan**

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
  - a. Adanya usul pengangkatan dalam dan pemberhentian dari jabatan struktural Eselon I, II, III, dan IV dari pimpinan unit kerja di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan
  - b. Adanya arahan dari pimpinan dan inisiatif sendiri untuk melaksanakan mutasi jabatan
  - c. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:

Pengguna pelayanan melalui memorandum Kepala Rumah Tangga Kepresidenan diusulkan dalam pengangkatan dalam dan pemberhentian dari jabatan struktural Eselon I, II, III, dan IV kepada Menteri Sekretaris Negara dengan tembusan Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Sumber Daya Manusia, dengan melampirkan:

  - a. Daftar Riwayat Hidup;
  - b. DP3 dua tahun terakhir;
  - c. Keputusan pengangkatan dalam pangkat terakhir;
  - d. Keputusan pengangkatan dalam jabatan terakhir.

**Catatan:**

Bagi pejabat/pegawai yang tidak diusulkan kembali untuk diangkat dalam jabatan struktural, tidak diperlukan lagi kelengkapan administrasi tersebut di atas.

**D. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Alat tulis kantor, komputer, printer, scanner, notebook, LCD projector, ruang sidang, mesin fotokopi, kendaraan roda dua, dan kendaraan roda empat

**E. Biaya Pelayanan**

Tidak ada

**F. Tempat Pelayanan**

Pelayanan administrasi mutasi jabatan di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan diselenggarakan di Biro Administrasi, Deputy Kepala Rumah Tangga Kepresidenan Bidang Kerumahtanggaan dan Pengelolaan Istana.

**G. Peringatan**

Dalam hal salah satu persyaratan tidak terpenuhi, maka akan menghambat proses pengangkatan/pemberhentian dalam dan dari jabatan struktural Eselon I, II, III, dan IV di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan.

**H. Jadwal Pelayanan**

Pelayanan administrasi mutasi jabatan di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan diselenggarakan selama jam kerja kedinasan, dan apabila diperlukan dapat dilaksanakan di luar hari dan jam kerja.

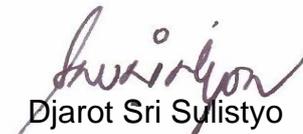
**I. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan**

1. Pengaduan/keluhan/masukan dari unit kerja terkait dengan mutasi jabatan di lingkungan Rumah Tangga kepresidenan disampaikan kepada Kepala Biro Administrasi.
2. Kepala Biro Administrasi mendelegasikan wewenang kepada Kepala Bagian Kepegawaian untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Bagian Kepegawaian beserta staf menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.

**BAGIAN KETIGA  
PENUTUP**

- A. Evaluasi terhadap standar pelayanan penanganan administrasi mutasi jabatan di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan akan dilakukan sesuai dengan kebutuhan.
- B. Standar pelayanan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Jakarta, Juni 2008  
Kepala Biro Administrasi,

  
Djarot Sri Sulisty

**STANDAR PELAYANAN  
PENANGANAN ADMINISTRASI PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL  
DI LINGKUNGAN RUMAH TANGGA KEPRESIDENAN**

**NOMOR /SP/RUMGA/D-1/ADM/06/2008**

**BAGIAN KESATU  
PENDAHULUAN**

**A. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999
2. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang, Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil
3. 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
4. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia

**B. Latar Belakang**

Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi dalam penanganan pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan, maka perlu ditetapkan standar pelayanan penanganan administrasi pensiun PNS.

**C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penetapan standar pelayanan penanganan administrasi pensiun PNS di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan adalah sebagai acuan bagi pelaksana pelayanan dalam menyelenggarakan penanganan administrasi pensiun PNS di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan.

Tujuannya adalah untuk lebih meningkatkan pelayanan administrasi yang cepat, tepat dan akurat agar pensiun PNS di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan dapat dilaksanakan dengan tepat waktu.

**D. Ruang Lingkup**

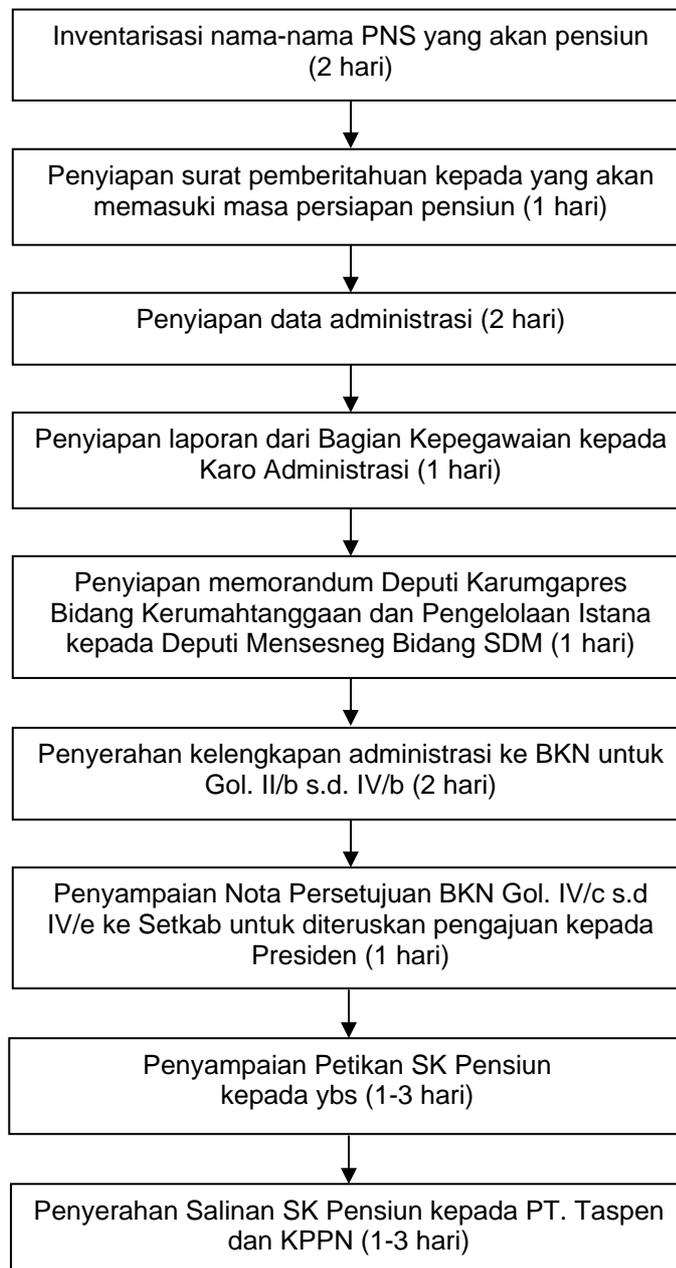
1. Unit pelayanan yang melaksanakan penanganan administrasi pensiun PNS di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan adalah Biro Administrasi.
2. Pelaksana pelayanan adalah Kepala Subbagian Kepangkatan, Mutasi, dan Pensiun beserta staf yang dikoordinasikan oleh Kepala Bagian Kepegawaian, Biro Administrasi.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Administrasi, Deputi Kepala Rumah Tangga Kepresidenan Bidang Kerumahtanggaan dan Pengelolaan Istana.

4. Sasaran ...

4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terciptanya sistem dan mekanisme administrasi penanganan pensiun PNS di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan yang cepat, tepat, dan akurat untuk mendukung kelancaran pelaksanaan pengajuan SK Pensiun PNS yang tepat waktu.
5. Pengguna pelayanan adalah seluruh PNS di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan yang akan memasuki masa pensiun.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah usulan pensiun PNS di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan dari Deputy Kepala Rumah Tangga Kepresidenan Bidang Kerumahtanggaan dan Pengelolaan Istana kepada Deputy Menteri Sekretaris Negara Bidang Sumber Daya Manusia.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah terselenggaranya pelaksanaan pengurusan pensiun PNS di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan yang tepat waktu serta efektif dan efisien.
8. Standar kompetensi pelaksana:
  - a. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian
  - b. Menguasai manajemen perkantoran
  - c. Mampu menyusun draf surat dan memorandum pimpinan
  - d. Mampu mengoperasikan komputer program Microsoft Office (Ms Word, Ms Excel, Ms Power Point) dan internet

## BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

### A. Kerangka Prosedur



## **B. Prosedur Pelayanan**

1. Menginventarisasi nama-nama PNS yang akan pensiun di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan yang dilaksanakan pada setiap awal tahun (2 hari)
2. Menyiapkan surat pemberitahuan Kepala Biro Administrasi kepada PNS yang akan memasuki masa pensiun di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan (1 hari)
3. Menyiapkan data administrasi PNS yang akan memasuki masa pensiun di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan (2 hari):
  - a. Fotokopi SK pangkat pertama
  - b. Fotokopi SK pangkat terakhir
  - c. Fotokopi KTP
  - d. Fotokopi surat nikah
  - e. Pas foto 3X4
  - f. DP3 terakhir
  - g. Fotokopi SK Kenaikan Gaji Berkala terakhir
  - h. Daftar susunan keluarga
  - i. Fotokopi Kartu Pegawai (Karpeg)
  - j. Fotokopi akte kelahiran anak (bagi yang anaknya masih masuk dalam daftar gaji)
4. Menyiapkan laporan dari Kepala Bagian Kepegawaian kepada Kepala Biro Administrasi tentang usulan PNS yang akan memasuki masa pensiun di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan (1 hari)
5. Menyiapkan memorandum dari Deputi Kepala Rumah Tangga Kepresidenan Bidang Kerumahtanggaan dan Pengelolaan Istana kepada Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Sumber Daya Manusia tentang kelengkapan administrasi PNS yang memasuki masa pensiun di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan (1 hari)
6. Menyerahkan kelengkapan administrasi bagi PNS golongan II/b s.d IV/b ke Badan Kepegawaian Negara (BKN) Jakarta bagi PNS di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan yang berada di Istana Jakarta dan BKN daerah bagi PNS yang berada di Istana Kepresidenan daerah (2 hari)
7. Menyerahkan kelengkapan administrasi pensiun ke BKN bagi PNS yang pangkat/golongan IV/c s.d IV/e untuk mendapatkan Nota Persetujuan dan pangkat pengabdian untuk diteruskan ke Sekretariat Kabinet, guna mendapatkan Surat Keputusan Pensiun dari Presiden (1 hari)
8. Menyampaikan Petikan SK Pensiun yang dikeluarkan oleh Presiden dan BKN Jakarta serta BKN daerah kepada PNS di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan (1-3 hari)
9. Menyampaikan Salinan SK Pensiun kepada PT. Tabungan Asuransi Pensiun (Taspen) dan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) serta KPPN daerah untuk memproses dana pensiun (1-3 hari)

## **C. Persyaratan ...**

**C. Persyaratan**

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
  - a. Adanya data PNS yang lengkap
  - b. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:  
Telah memasuki masa pensiun dan memenuhi persyaratan yang diperlukan

**D. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Alat tulis kantor, komputer/notebook, printer, scanner, LCD projector, mesin fotokopi, kendaraan roda dua, dan kendaraan roda empat

**E. Biaya Pelayanan**

Tidak ada

**F. Tempat Pelayanan**

Pelayanan administrasi pensiun PNS di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan diselenggarakan di Bagian Kepegawaian, Biro Administrasi, Deputi Kepala Rumah Tangga Kepresidenan Bidang Kerumahtanggaan dan Pengelolaan Istana.

Penyerahan Salinan dan Petikan Surat Keputusan bagi PNS Istana Kepresidenan di daerah, dilaksanakan di Istana Bogor, Istana Cipanas, Istana Yogyakarta, dan Istana Tampaksiring.

**G. Peringatan**

Dalam hal salah satu persyaratan tidak terpenuhi, maka akan menghambat proses pensiun PNS yang bersangkutan.

**H. Jadwal Pelayanan**

Pelayanan administrasi penanganan pensiun PNS di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan diselenggarakan selama jam kerja kedinasan, dan apabila diperlukan dapat dilaksanakan di luar hari dan jam kerja.

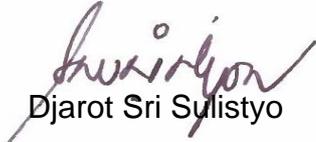
**I. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan**

1. Pengaduan/keluhan/masukan dari unit kerja terkait dengan pelayanan penanganan administrasi pensiun PNS di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan disampaikan kepada Kepala Biro Administrasi.
2. Kepala Biro Administrasi mendelegasikan wewenang kepada Kepala Bagian Kepegawaian untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Bagian Kepegawaian beserta staf menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.

**BAGIAN KETIGA  
PENUTUP**

- A. Evaluasi terhadap standar pelayanan penanganan administrasi pensiun PNS di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan akan dilakukan sesuai dengan kebutuhan.
- B. Standar pelayanan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Jakarta, Juni 2008  
Kepala Biro Administrasi,



Djarot Sri Sulisty

**STANDAR PELAYANAN  
PERAWATAN DAN PEMELIHARAAN PERLENGKAPAN/BARANG INVENTARIS  
DI LINGKUNGAN RUMAH TANGGA KEPRESIDENAN**

**NOMOR /SP/RUMGA/D-1/UM/06/2008**

**BAGIAN KESATU  
PENDAHULUAN**

**A. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara
2. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah
3. Keputusan Presiden Nomor 80 Tahun 2003 tentang Pedoman Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2007
4. 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
5. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia

**B. Latar Belakang**

Dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan perawatan dan pemeliharaan perlengkapan/barang inventaris di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan, perlu disusun standar pelayanan perawatan dan pemeliharaan perlengkapan/barang inventaris dengan mempertimbangkan standar harga dan ketersediaan anggaran.

**C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penetapan standar pelayanan perawatan dan pemeliharaan perlengkapan/barang inventaris di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan adalah untuk memberikan informasi secara jelas, baik bagi pelaksana pelayanan maupun bagi pengguna pelayanan mengenai pelaksanaan perawatan dan pemeliharaan perlengkapan/barang inventaris yang diselenggarakan oleh Biro Umum, Deputi Kepala Rumah Tangga Kepresidenan Bidang Kerumahtanggaan dan Pengelolaan Istana.

Tujuannya adalah untuk membangun sistem kinerja pelayanan perawatan dan pemeliharaan perlengkapan/barang inventaris di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan yang tetap berpedoman pada peraturan perundang-undangan.

**D. Ruang Lingkup**

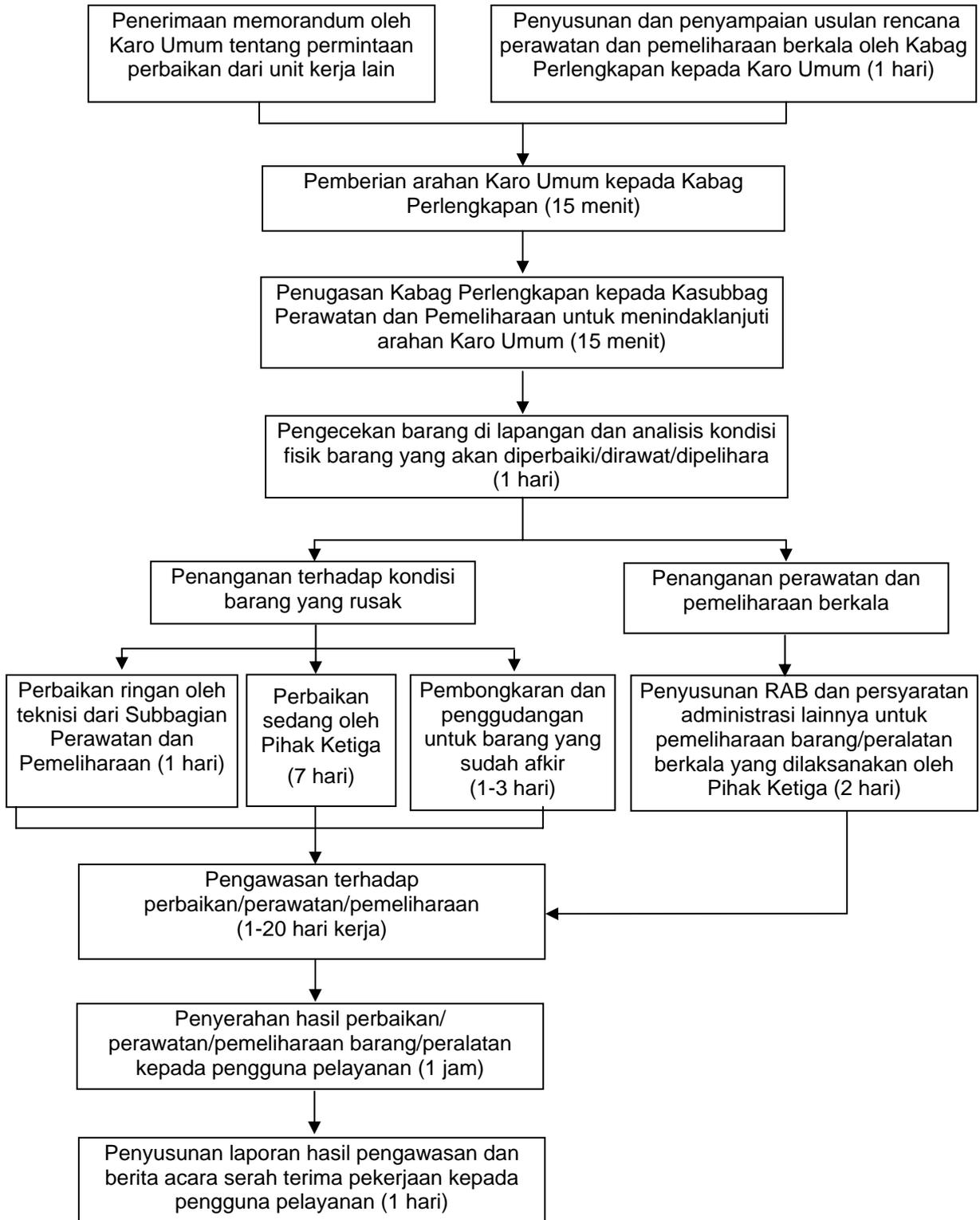
1. Unit pelayanan yang melaksanakan perawatan dan pemeliharaan perlengkapan/barang inventaris di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan adalah Bagian Perlengkapan, Biro Umum.

2. Pelaksana ...

2. Pelaksana pelayanan adalah Kepala Subbagian Perawatan dan Pemeliharaan beserta staf yang dikoordinasikan oleh Kepala Bagian Perlengkapan, Biro Umum.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Umum.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah tersedianya sistem dan mekanisme pelayanan perawatan dan pemeliharaan perlengkapan/barang inventaris yang dapat mendukung kelancaran kerja bagi seluruh unit kerja di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan.
5. Pengguna pelayanan adalah seluruh unit kerja di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah terselenggaranya perawatan dan pemeliharaan perlengkapan/barang inventaris di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah terpeliharanya kondisi perlengkapan/barang inventaris dengan baik sesuai dengan usia pakainya, sehingga dapat mendukung penyelenggaraan kegiatan Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, serta seluruh unit kerja di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan.
8. Standar kompetensi pelaksana:
  - a. Memiliki pengetahuan tentang teknis perawatan dan pemeliharaan barang
  - b. Mampu menganalisis kondisi barang perlengkapan
  - c. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
  - d. Mampu mengoperasikan alat bantu kerja untuk perawatan dan pemeliharaan barang
  - e. Menguasai manajemen pengelolaan barang milik negara

## BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

### A. Kerangka Prosedur



B. Prosedur ...

## **B. Prosedur Pelayanan**

1. a. Kepala Biro Umum menerima memorandum permintaan perbaikan/perawatan dari unit kerja lain di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan.  
b. Kepala Bagian Perlengkapan menyusun dan menyampaikan usulan rencana perawatan dan pemeliharaan berkala kepada Kepala Biro Umum (1 hari).
2. Kepala Biro Umum memberikan disposisi/arahan kepada Kepala Bagian Perlengkapan (15 menit).
3. Kepala Bagian Perlengkapan menugaskan Kepala Subbagian Perawatan dan Pemeliharaan untuk menindaklanjuti disposisi Kepala Biro Umum (15 menit).
4. Melakukan pengecekan barang di lapangan dan menganalisis kondisi fisik barang yang akan diperbaiki/dirawat/dipelihara (1 hari)
5. Melakukan penanganan terhadap kondisi barang yang rusak:
  - a. Kondisi rusak ringan, akan ditindaklanjuti dengan mengirimkan teknisi dari Subbagian Perawatan dan Pemeliharaan agar dapat segera dilakukan perbaikan terhadap kerusakan yang terjadi (1 hari).
  - b. Kondisi rusak sedang, akan ditindaklanjuti dengan melibatkan Pihak Ketiga sebagai pelaksana perbaikan, dengan terlebih dahulu membuat dan mengajukan izin prinsip berikut lampiran laporan, serta rencana anggaran biaya perbaikannya kepada Kepala Biro Umum (7 hari).
  - c. Kondisi rusak berat (afkir), ditindaklanjuti dengan pembongkaran barang yang disertai dengan pembuatan laporan kerusakan berat berikut usulan penggantianannya dan mempersiapkan persyaratan administrasi pendukungnya (1-3 hari).
6. Menyusun Rencana Anggaran Biaya dan persyaratan administrasi lainnya untuk pemeliharaan barang/peralatan berkala yang akan dilaksanakan oleh Pihak Ketiga (2 hari)
7. Melakukan pengawasan terhadap perbaikan/perawatan/pemeliharaan yang dilaksanakan oleh teknisi menyangkut kualitas hasil pelaksanaannya (1-20 hari)
8. Menyerahkan hasil perbaikan/perawatan/pemeliharaan barang/peralatan kepada pengguna pelayanan (1 jam)
9. Menyusun laporan hasil pengawasan dan membuat berita acara serah terima pekerjaan kepada pengguna pelayanan (1 hari)

## **C. Persyaratan**

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
  - a. Adanya permohonan dari pengguna pelayanan/rencana kerja berkala
  - b. Adanya alokasi anggaran dalam POK DIPA

2. Persyaratan ...

2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:  
Berkepentingan terhadap penggunaan/pemanfaatan peralatan/barang inventaris di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan

**D. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Alat tulis kantor, telepon/faksimili, komputer, printer, mesin fotokopi, mesin hitung, kendaraan roda empat, alat bantu kerja (*pressure gauge*, peralatan tukang, audio visual, dan mekanikal elektrikal)

**E. Biaya Pelayanan**

Tidak ada

**F. Tempat Pelayanan**

Pelayanan perawatan dan pemeliharaan perlengkapan/barang inventaris di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan diselenggarakan di Bagian Perlengkapan, Biro Umum, Deputi Kepala Rumah Tangga Kepresidenan Bidang Kerumahtanggaan dan Pengelolaan Istana.

**G. Jadwal Pelayanan**

Pelayanan perawatan dan pemeliharaan perlengkapan/barang inventaris di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan dilaksanakan pada 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 pelayanan perawatan dan pemeliharaan perlengkapan/barang inventaris di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan disampaikan kepada Kepala Biro Umum.
2. Kepala Biro Umum mendelegasikan wewenang kepada Kepala Bagian Perlengkapan untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Bagian Perlengkapan dan Kepala Subbagian Perawatan dan Pemeliharaan beserta staf menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.

**BAGIAN KETIGA  
PENUTUP**

- A. Evaluasi terhadap standar pelayanan penanganan perawatan dan pemeliharaan perlengkapan/barang inventaris di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan akan dilakukan sesuai dengan kebutuhan.
- B. Standar pelayanan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Jakarta, Juni 2008  
Kepala Biro Umum,

  
Subiyantoro

**STANDAR PELAYANAN  
PEMINJAMAN DAN PENGEMBALIAN BUKU PERPUSTAKAAN  
DI LINGKUNGAN RUMAH TANGGA KEPRESIDENAN**

**NOMOR /SP/RTK/D-2/DPI/06/2008**

**BAGIAN KESATU  
PENDAHULUAN**

**A. Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
2. 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
3. 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 kerja di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan dan meningkatkan minat baca para pejabat/pegawai, Rumah Tangga Kepresidenan memandang perlu meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan secara efektif dan efisien, serta adanya pengembangan sistem layanan peminjaman secara cepat, mudah, dan responsif. Agar pelayanan peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan dapat dilaksanakan dengan tertib, efektif, dan efisien, maka perlu ditetapkan standar pelayanan.

**C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penetapan standar pelayanan peminjaman dan pengembalian buku di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan adalah tersedianya panduan dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan perpustakaan kepada pengguna pelayanan di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan, serta menyediakan informasi secara jelas dan pasti kepada pengguna pelayanan tentang prosedur dan kualitas layanan perpustakaan Rumah Tangga Kepresidenan.

Tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan secara terencana dan transparan, sehingga dapat meningkatkan minat para pengguna perpustakaan Rumah Tangga Kepresidenan.

**D. Ruang Lingkup**

1. Unit Pelayanan yang melaksanakan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan adalah Bagian Dokumentasi Acara dan Informasi, Biro Dokumentasi dan Pelayanan Informasi Pers dan Media.

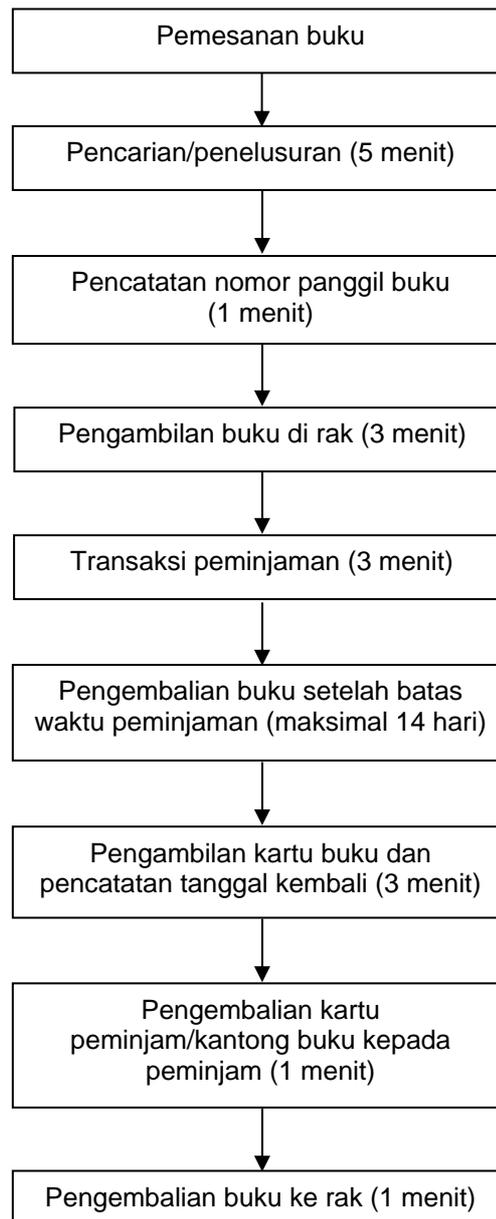
2. Pelaksana ...

2. Pelaksana pelayanan adalah Kepala Subbagian Perpustakaan dan staf yang dikoordinasikan oleh Kepala Bagian Dokumentasi Acara dan Informasi, Biro Dokumentasi dan Pelayanan Informasi Pers dan Media.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Dokumentasi dan Pelayanan Informasi Pers dan Media.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terciptanya sistem dan mekanisme peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan yang dapat mendukung kelancaran kinerja pengelola perpustakaan di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan.
5. Pengguna pelayanan adalah seluruh pejabat/pegawai di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah terselenggaranya pelayanan peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah meningkatnya minat baca bagi pejabat/pegawai di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan, sehingga dapat mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja.
8. Definisi peristilahan
  - a. OPAC (*Online Public Access Catalogue*) adalah fasilitas pencarian informasi buku.
  - b. *Sipisis for Windows* adalah *integrated set of information systems*.
9. Standar kompetensi pelaksana:
  - a. Memiliki pengetahuan tentang manajemen perpustakaan
  - b. Mampu mengoperasikan sistem informasi perpustakaan
  - c. Mampu mengoperasikan aplikasi OPAC
  - d. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik
  - e. Bersikap ramah dan sopan

## BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

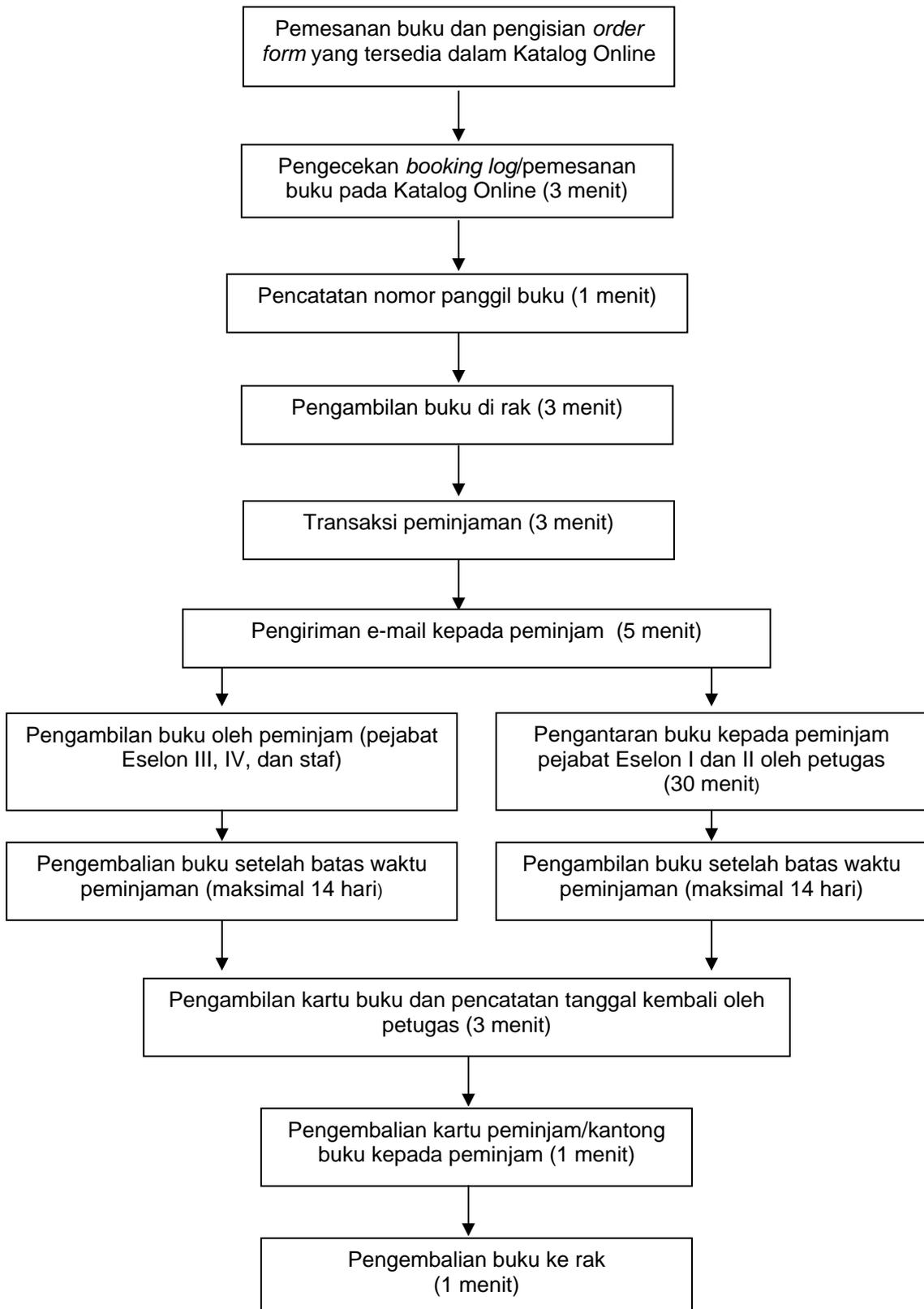
### A. Kerangka Prosedur

#### 1. Peminjaman dan Pengembalian Langsung



2. Peminjaman ...

## 2. Peminjaman dan Pengembalian *Online*



## B. Prosedur Pelayanan

### 1. Peminjaman dan Pengembalian Langsung

#### a. Peminjaman

- 1) Peminjam memesan buku kepada petugas peminjaman.
- 2) Petugas peminjaman melihat dan mencari/menelusur buku yang dipesan melalui OPAC (5 menit).
- 3) Petugas peminjaman mencatat nomor panggil buku yang dikehendaki (1 menit).
- 4) Petugas mengambil buku di rak (3 menit).
- 5) Petugas melakukan transaksi peminjaman pada *Sipisis for Windows* dengan mengisi data-data nomor ID peminjam/NIP, nomor register buku, dan lama peminjaman (3 menit).
  - a) Petugas mencabut kartu buku dan mencatat tanggal peminjaman dan nama peminjam pada *date-slip* (lembar tanggal kembali), kemudian dalam buku ditulis tanggal pengembalian buku yang dipinjam untuk memudahkan pengecekan;
  - b) Peminjam menandatangani/memberi paraf pada kartu buku;
  - c) Kartu buku kemudian disematkan pada kantong buku/kartu peminjam, lalu diletakkan di boks kartu buku dan diurutkan sesuai dengan tanggal pengembalian buku;
  - d) Petugas menyerahkan buku kepada peminjam.

#### b. Pengembalian

- 1) Peminjam mengembalikan buku setelah batas waktu peminjaman (maksimal 14 hari).
- 2) Petugas mengambil kartu buku dan mencatat tanggal kembali (3 menit).
- 3) Petugas mengembalikan kartu peminjam/kantong buku kepada peminjam (1 menit).
- 4) Petugas mengembalikan buku ke rak (1 menit).

### 2. Peminjaman dan Pengembalian Online

#### a. Peminjaman

- 1) Peminjam memesan buku dengan mengisi *order form* dalam *catalog online*.
- 2) Petugas mengecek *booking log*/pemesanan buku dalam *catalog online* (3 menit).
- 3) Petugas mencatat nomor panggil buku (1 menit).
- 4) Petugas mengambil buku di rak (3 menit).
- 5) Petugas melakukan transaksi peminjaman pada *Sipisis for Windows*:
  - a) mengisi data-data nomor ID peminjam/NIP, nomor register buku, dan lamanya peminjaman;
  - b) mencabut kartu buku;
  - c) mencatat nama peminjam;
  - d) pada *date slip* (lembar tanggal buku kembali) ditulis tanggal pengembalian (3 menit).
- 6) Petugas mengirim e-mail kepada peminjam, memberitahukan bahwa buku tersedia di perpustakaan (5 menit).

7) a) Peminjam ...

- 7) a) Peminjam (pejabat Eselon III, IV, dan staf) mengambil buku di perpustakaan.
- b) Petugas mengantar buku kepada peminjam pejabat Eselon I dan II (30 menit).

b. Pengembalian

- 1) a) Peminjam (pejabat Eselon III, IV, dan staf) mengembalikan buku setelah batas waktu peminjaman (maksimal 14 hari).
- b) Petugas mengambil buku dari peminjam (pejabat Eselon I dan II) setelah batas waktu peminjaman (maksimal 14 hari).
- 2) Petugas mengambil kartu buku dan mencatat tanggal kembali (3 menit).
- 3) Petugas mengembalikan kartu peminjam/kantong buku kepada peminjam (1 menit).
- 4) Petugas mengembalikan buku ke rak (1 menit).

**C. Persyaratan**

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
  - a. Adanya permintaan peminjaman dari pejabat/pegawai di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan
  - b. Tersedianya buku yang akan dipinjam di perpustakaan
  - c. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:  
Pengguna pelayanan telah terdaftar menjadi anggota perpustakaan Rumah Tangga Kepresidenan dan mengajukan permintaan peminjaman buku.

**D. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Alat tulis kantor, komputer, mesin fotokopi, scanner, printer, internet, rak buku, meja, kursi, rak katalog, dan tangga lipat

**E. Biaya Pelayanan**

Tidak ada

**F. Tempat Pelayanan**

Pelayanan peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan diselenggarakan di Perpustakaan Rumah Tangga Kepresidenan, Gedung Perkantoran lantai II.

**G. Peringatan**

1. Dalam hal pengembalian buku yang dipinjam melebihi batas waktu peminjaman, maka peminjaman berikutnya akan ditunda.
2. Dalam hal buku yang dipinjam rusak/hilang, maka peminjam harus mengganti dengan buku yang sama.

**H. Jadwal ...**

#### **H. Jadwal Pelayanan**

Jadwal pelayanan peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan dilaksanakan setiap hari kerja:

- Senin s.d. Kamis : 08.30 – 15.00 WIB
- Jum'at : 08.30 – 15.30 WIB

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

1. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan disampaikan kepada Kepala Bagian Dokumentasi Acara dan Informasi.
2. Kepala Bagian Dokumentasi Acara dan Informasi menugaskan Kepala Subbagian Perpustakaan untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Subbagian Perpustakaan beserta staf menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.

### **BAGIAN KETIGA PENUTUP**

- A. Evaluasi terhadap standar pelayanan peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan akan dilakukan sesuai dengan kebutuhan.
- B. Standar pelayanan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Jakarta, Juni 2008  
Kepala Biro Dokumentasi dan  
Pelayanan Informasi Pers dan  
Media,



Garibaldi Sujatmiko