

A. Standar Pelayanan di Lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan

1. Deputi Kepala Rumah Tangga Kepresidenan Bidang Kerumahtanggaan dan Pengelolaan Istana

a. Biro Umum

- 1) Standar Pelayanan Penyiapan Kendaraan Bagi Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, Tamu Penting Lainnya, dan Bagi Seluruh Pejabat/Pegawai di Lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan

STANDAR PELAYANAN PENYIAPAN KENDARAAN BAGI PRESIDEN DAN/ATAU ISTRI/SUAMI PRESIDEN, TAMU NEGARA, TAMU PENTING LAINNYA, DAN BAGI SELURUH PEJABAT/PEGAWAI DI LINGKUNGAN RUMAH TANGGA KEPRESIDENAN

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 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia

B. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan kendaraan Presiden dan Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, Acara Kredensial dan bagi seluruh pejabat/pegawai di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan, perlu didukung dengan kegiatan penyiapan kendaraan secara cepat dan tepat dengan mempertimbangkan pelayanan yang prima dan ketersediaan kendaraan beserta pengemudi. Agar kegiatan tersebut dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien, maka perlu disusun standar pelayanan

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penetapan standar pelayanan penyiapan kendaraan bagi Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, tamu penting lainnya, dan bagi seluruh pejabat/pegawai di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan adalah sebagai pedoman bagi pelaksana pelayanan dalam melaksanakan pelayanan serta sebagai informasi bagi pengguna pelayanan mengenai pelayanan penyiapan kendaraan yang diselenggarakan oleh Biro Umum Rumah Tangga Kepresidenan.

Tujuannya adalah untuk meningkatkan kinerja Biro Umum Rumah Tangga Kepresidenan dalam memberikan pelayanan penyiapan kendaraan bagi Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, Tamu Penting Lainnya, dan bagi seluruh pejabat/pegawai di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan.

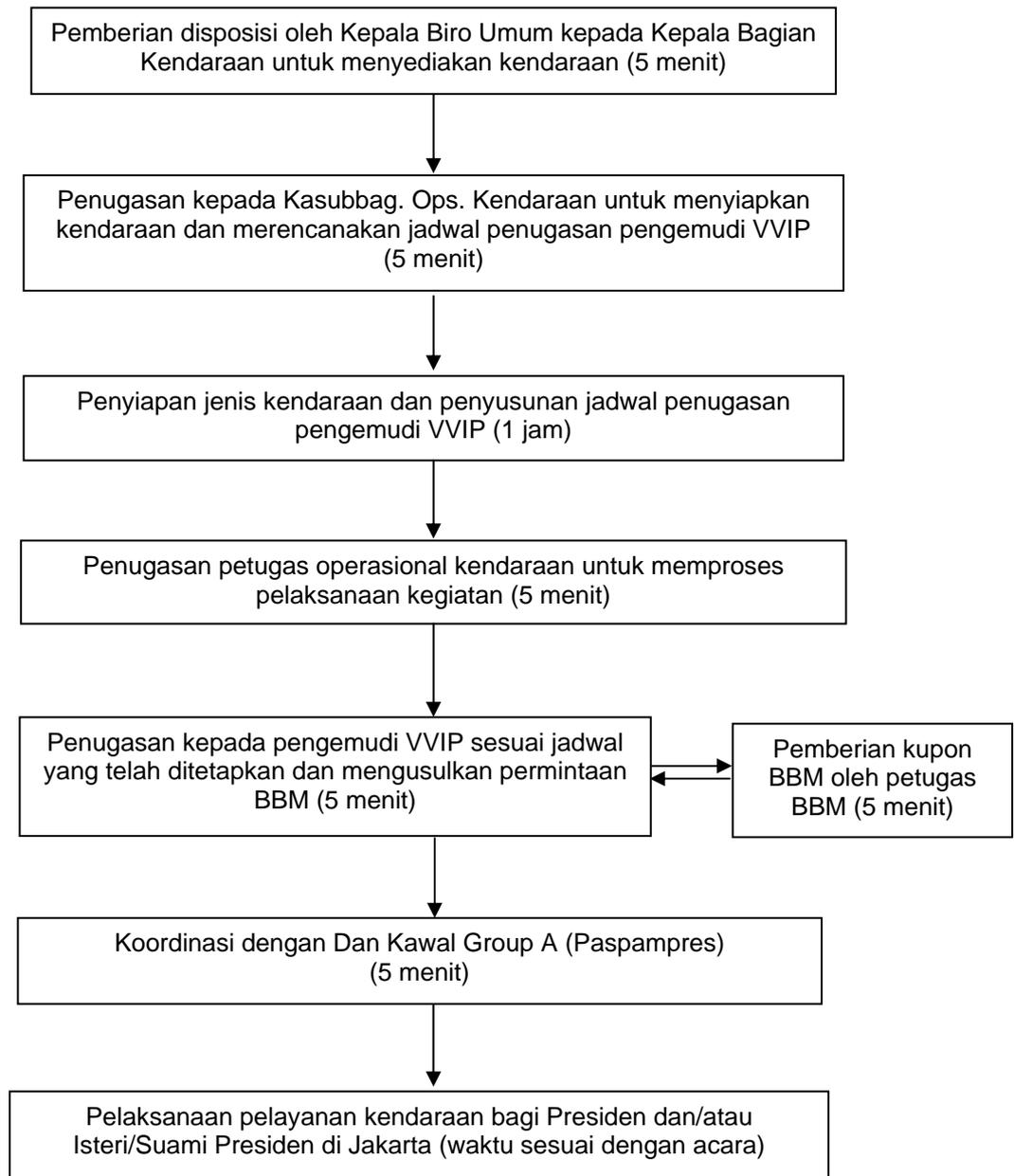
D. Ruang Lingkup

1. Unit pelayanan yang melaksanakan pelayanan penyiapan kendaraan bagi Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, tamu penting lainnya, dan bagi seluruh pejabat/pegawai di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan adalah Bagian Kendaraan, Biro Umum Rumah Tangga Kepresidenan.
2. Pelaksana pelayanan adalah Kepala Bagian Kendaraan, Kepala Subbagian Operasional Kendaraan, Kepala Subbagian Administrasi Kendaraan, beserta seluruh staf yang secara teknis dan administratif memiliki tugas melaksanakan pelayanan penyiapan kendaraan bagi Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, Tamu Penting Lainnya, dan bagi seluruh pejabat/pegawai di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Umum Rumah Tangga Kepresidenan.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah tersedianya sistem dan mekanisme pelayanan penyiapan kendaraan yang dapat mendukung kelancaran acara/kegiatan Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, tamu penting lainnya, dan pejabat/pegawai di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan.
5. Pengguna pelayanan adalah Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, tamu penting lainnya, dan pejabat/pegawai di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah tersedianya kendaraan dan pengemudi bagi Presiden dan Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, tamu penting lainnya, dan pejabat/pegawai di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah terdukungnya penyelenggaraan kegiatan Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, tamu penting lainnya, dan pejabat/pegawai di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan.
8. Standar kompetensi pelaksana:
 - a. Menguasai manajemen pelayanan
 - b. Menguasai instrumen kendaraan dan keahlian mengemudi
 - c. Mampu mengoperasikan komputer MS Office
 - d. Berperilaku baik dan memiliki etika berkendara

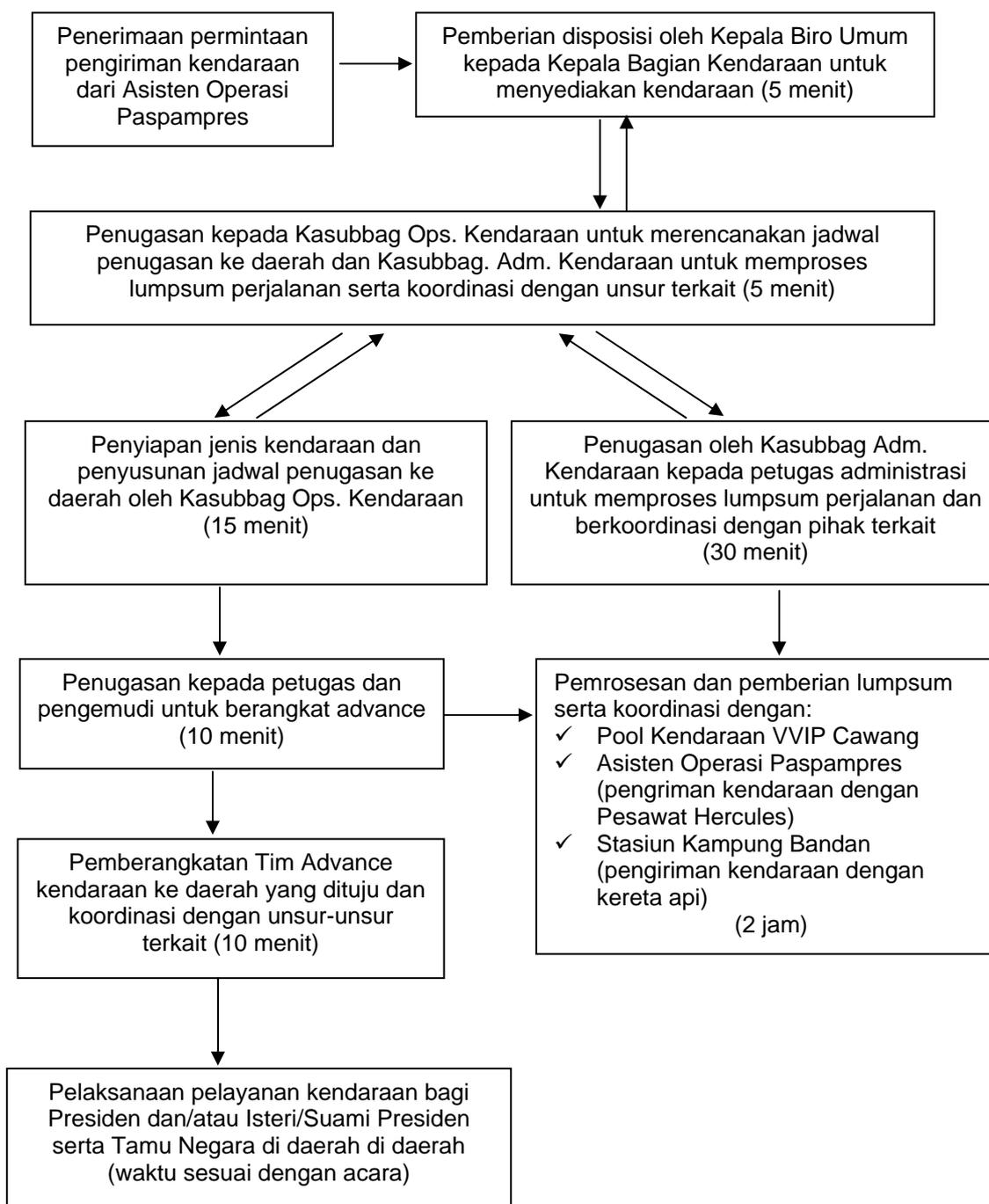
BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

A. Kerangka Prosedur

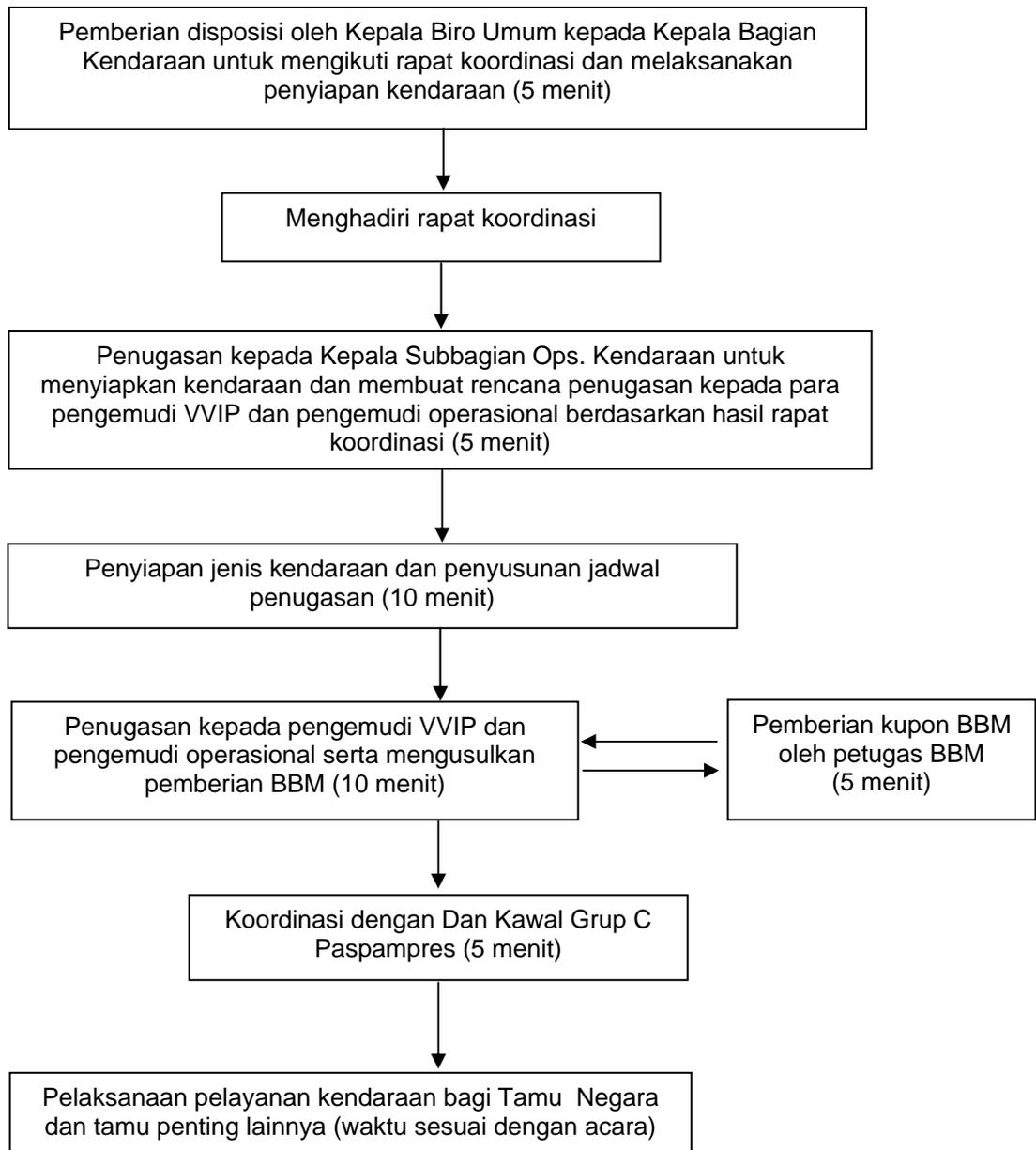
1. Penyiapan Kendaraan Bagi Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden di Jakarta



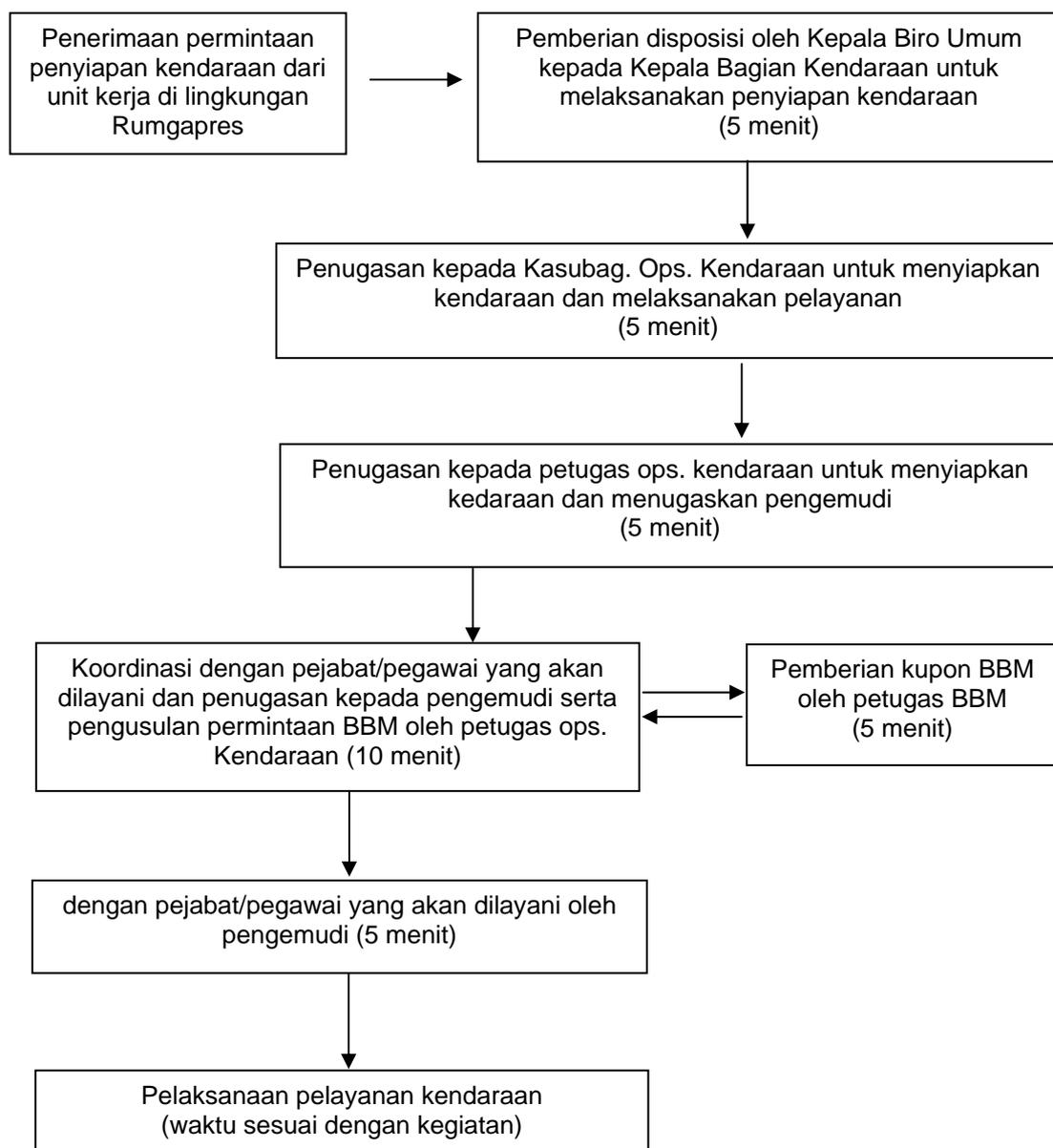
2. Penyiapan Kendaraan Bagi Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden serta Tamu Negara di Daerah



3. Penyiapan Kendaraan Bagi Tamu Negara dan Tamu Penting Lainnya di Jakarta



4. Penyiapan Kendaraan Bagi Pejabat/Pegawai di Lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan



B. Prosedur Pelayanan

1. Penyiapan Kendaraan Bagi Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden di Jakarta

- a. Kepala Biro Umum memberikan disposisi kepada Kepala Bagian Kendaraan untuk melaksanakan pelayanan penyiapan kendaraan bagi Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden (5 menit).
- b. Kepala Bagian Kendaraan menugaskan kepada Kepala Subbagian Operasional Kendaraan untuk menyiapkan kendaraan dan menyusun rencana jadwal penugasan pengemudi VVIP (5 menit).
- c. Kepala Subbagian Operasional Kendaraan menyiapkan jenis kendaraan dan menyusun jadwal penugasan pengemudi VVIP dan menyampaikannya kepada Kepala Bagian Kendaraan Biro Umum Rumah Tangga Kepresidenan (1 jam).
- d. Kepala Subbagian Operasional Kendaraan memerintahkan kepada petugas operasional kendaraan untuk melaksanakan pelayanan kendaraan (5 menit).
- e. Petugas operasional kendaraan memerintahkan pengemudi VVIP untuk melaksanakan pelayanan sesuai jadwal yang telah ditetapkan dan mengusulkan permintaan BBM (5 menit).
- f. Petugas BBM memberikan kupon BBM kepada pengemudi (5 menit):
 - 1) Memastikan jenis BBM (Pertamax Plus/Pertamax/Premium/Solar)
 - 2) Memastikan jumlah (liter) BBM yang disesuaikan dengan jarak tempuh
- g. Pengemudi melakukan koordinasi dengan Dan Kawal Group A (Paspampres) untuk pelaksanaan pelayanan kendaraan (5 menit).
- h. Pengemudi melaksanakan pelayanan kendaraan bagi Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden di Jakarta (waktu sesuai dengan acara).

2. Penyiapan Kendaraan Bagi Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden serta Tamu Negara di Daerah

- a. Kepala Biro Umum menerima permintaan pengiriman kendaraan bagi Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden serta Tamu Negara di daerah dari Asisten Operasi Paspampres.
- b. Kepala Biro Umum memberikan disposisi kepada Kepala Bagian Kendaraan untuk melaksanakan pelayanan penyiapan kendaraan bagi Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden serta Tamu Negara di daerah (5 menit).
- c. Kepala Bagian Kendaraan (5 menit):
 - 1) menugaskan kepada Kepala Subbagian Operasional Kendaraan untuk merencanakan jadwal penugasan kepada petugas dan pengemudi ke daerah;

2) menugaskan ...

- 2) menugaskan kepada Kepala Subbagian Administrasi Kendaraan untuk memproses lumpsum perjalanan dan koordinasi dengan unsur-unsur terkait.
- d. 1) Kepala Subbagian Operasional Kendaraan (15 menit):
 - a) menyiapkan jenis kendaraan yang akan digunakan
 - b) menyusun jadwal penugasan petugas dan pengemudi serta kendaraan yang akan digunakan untuk pelayanan Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden di Daerah;
- 2) Kepala Subbagian Administrasi Kendaraan menugaskan kepada petugas administrasi untuk memproses lumpsum perjalanan dan berkoordinasi dengan unsur-unsur terkait (30 menit).
- e. 1) Petugas operasional kendaraan memerintahkan kepada petugas dan pengemudi untuk berangkat Advance sesuai jadwal untuk melaksanakan pelayanan kendaraan di daerah (10 menit).
- 2) Petugas Administrasi memproses lumpsum perjalanan dan memberikan lumpsum kepada petugas dan pengemudi yang akan bertugas serta berkoordinasi dengan (2 jam):
 - a) Pool Kendaraan VVIP Cawang;
 - b) Asisten Operasi Paspampres dalam hal pengiriman kendaraan menggunakan angkutan Pesawat Hercules untuk luar Pulau Jawa;
 - c) Stasiun K.A. Kampung Bandan dalam hal pengiriman kendaraan menggunakan angkutan Kereta Api untuk wilayah Pulau Jawa.
- f. Petugas dan pengemudi berangkat ke daerah yang dituju dan berkoordinasi dengan unsur-unsur terkait , yaitu:
 - 1) Petugas Protokol Rumah Tangga Kepresidenan;
 - 2) Komandan team Advance Paspampres;
 - 3) Petugas Sekretariat Militer;
 - 4) Petugas BAIS TNI;
 - 5) Departemen Luar Negeri (untuk acara Tamu Negara);
 - 6) Pemerintah Daerah setempat;
 - 7) Detasemen Polisi Militer Daerah (Denpom).
- g. Pengemudi melaksanakan pelayanan kendaraan kepada Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden serta Tamu Negara di daerah (waktu sesuai dengan acara).

3. Penyiapan Kendaraan Bagi Tamu Negara dan Tamu Penting Lainnya di Jakarta

- a. Kepala Biro Umum memberikan disposisi kepada Kepala Bagian Kendaraan untuk mengikuti rapat koordinasi dan melaksanakan penyiapan kendaraan bagi Tamu Negara dan tamu penting lainnya di Jakarta (5 menit).

b. Kepala ...

- b. Kepala Bagian Kendaraan mengikuti rapat koordinasi yang diikuti oleh: Rumah Tangga Kepresidenan (Biro Umum, Biro Protokol, Biro Pelayanan Kerumahtanggaan, Biro Pers dan Media), Sekretariat Militer, Setmensesneg, Departemen Luar Negeri, Paspampres, BAIS TNI, Polda Metro Jaya, dan unsur-unsur lain yang terkait dengan pelayanan Tamu Negara dan tamu penting lainnya (waktu sesuai dengan pelaksanaan rapat koordinasi).
- c. Kepala Bagian Kendaraan menugaskan kepada Kepala Subbagian Operasional Kendaraan untuk menyiapkan kendaraan dan membuat rencana penugasan kepada para pengemudi VVIP dan pengemudi operasional berdasarkan hasil rapat koordinasi (5 menit).
- d. Kepala Subbagian Operasional Kendaraan : menyiapkan jenis kendaraan dan menyusun jadwal penugasan pengemudi VVIP dan pengemudi operasional (10 menit).
- e.
 - 1) Petugas operasional kendaraan menugaskan kepada pengemudi VVIP dan pengemudi operasional serta mengusulkan pemberian BBM (10 menit).
 - 2) Petugas BBM memberikan kupon BBM kepada pengemudi (5 menit):
 - a) Memastikan jenis BBM (Pertamax, Plus/Pertamax/Premium/Solar)
 - b) Memastikan jumlah (liter) BBM yang disesuaikan dengan jarak tempuh
- f. Pengemudi melakukan koordinasi dengan Dan Kawal Group C (Paspampres) untuk pelaksanaan pelayanan kendaraan bagi Tamu Negara dan tamu penting lainnya di Jakarta (5 menit).
- g. Pengemudi melaksanakan pelayanan kendaraan bagi Tamu Negara dan tamu penting lainnya (waktu sesuai dengan acara)

4. Penyiapan Kendaraan Bagi Pejabat/Pegawai di Lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan

- a. Kepala Biro Umum menerima permintaan pelayanan penyiapan kendaraan dari unit kerja di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan yang ditandatangani oleh pejabat Eselon III kepada Kepala Biro Umum Rumah Tangga kepresidenan. Khusus untuk pelayanan rombongan wartawan, permintaan disampaikan melalui memorandum Kepala Biro Pers dan Media kepada Kepala Biro Umum
- b. Kepala Biro Umum memberikan disposisi kepada Kepala Bagian Kendaraan untuk melaksanakan pelayanan penyiapan kendaraan (5 menit).
- c. Kepala Bagian Kendaraan memerintahkan kepada Kepala Subbagian Operasional Kendaraan untuk melayani permintaan pelayanan kendaraan (5 menit).

d. Kepala ...

- d. Kepala Subbagian Operasional Kendaraan memerintahkan kepada petugas operasional kendaraan untuk menyiapkan kendaraan dan menugaskan pengemudi (5 menit).
- e. Petugas operasional kendaraan melakukan koordinasi dengan pejabat/pegawai yang akan dilayani, menugaskan kepada pengemudi untuk melaksanakan pelayanan kendaraan dan mengusulkan permintaan BBM (5 menit).
- f. Petugas BBM memberikan kupon BBM kepada pengemudi (5 menit):
 - 1) Memastikan jenis BBM (Pertamax Plus/Pertamax/Premium/Solar)
 - 2) Memastikan jumlah (liter) BBM yang disesuaikan dengan jarak tempuh
- g. Pengemudi melakukan koordinasi dengan pejabat/pegawai yang akan dilayani untuk pelaksanaan pelayanan kendaraan (5 menit).
- h. Pengemudi melaksanakan pelayanan kendaraan bagi pejabat/pegawai (waktu sesuai dengan kegiatan).

C. Persyaratan

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
 - a. Untuk pelayanan kepada Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden di Jakarta adalah adanya acara harian Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden Presiden.
 - b. Untuk pelayanan kegiatan Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden di daerah, Tamu Negara baik di Jakarta maupun di daerah, dan tamu penting lainnya di Jakarta adalah adanya hasil Rakor yang dipimpin oleh Kepala Rumah Tangga Kepresidenan yang telah menetapkan:
 - 1) Acara Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden serta Tamu Negara dan tamu penting lainnya;
 - 2) Jumlah kendaraan yang dapat disiapkan kepada Tamu Negara;
 - c. Untuk pelayanan bagi seluruh pejabat/pegawai di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan adalah adanya memorandum permintaan pelayanan kendaraan kepada Kepala Biro Umum;
 - d. Adanya disposisi dari Kepala Biro Umum Rumah Tangga Kepresidenan
 - e. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:

Khusus untuk seluruh pejabat/pegawai di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan harus mengajukan memorandum permintaan pelayanan kendaraan kepada Kepala Biro Umum dan diajukan selambat-lambatnya 1 (satu) hari sebelum pelaksanaan, serta mencantumkan tujuan, waktu, dan jumlah pengikut.

D. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Kendaraan, BBM, telepon/faksimile/HT, komputer, printer, mesin fotokopi mesin hitung, alat tulis kantor

E. Biaya ...

E. Biaya Pelayanan

Tidak ada

F. Tempat Pelayanan

Pelayanan penyiapan kendaraan bagi Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, tamu penting lainnya, dan bagi seluruh pejabat/pegawai di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan diselenggarakan di Bagian Kendaraan, Biro Umum.

G. Jadwal Pelayanan

Pelayanan penyiapan kendaraan bagi Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, tamu penting lainnya, dan bagi seluruh pejabat/pegawai di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan dilaksanakan pada jam kerja kendinasan, dan apabila diperlukan dapat dilaksanakan di luar hari dan jam kerja.

H. Penanganan/Tidak Lanjut Pengaduan/Masukan/keluhan

1. Pengaduan/masukan/keluhan berkaitan dengan pelayanan penyiapan kendaraan bagi Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, tamu penting lainnya, dan bagi seluruh pejabat/pegawai di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan disampaikan kepada Kepala Biro Umum Rumah Tangga Kepresidenan.
2. Kepala Biro Umum mendelegasikan wewenang kepada Kepala Bagian Kendaraan untuk menindaklanjuti pengaduan/masukan/keluhan.
3. Kepala Bagian Kendaraan beserta staf menindaklanjuti pengaduan/masukan/keluhan.