

- 4) Standar Pelayanan Penanganan Permohonan Audiensi Kepada Isteri/Suami Presiden

STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PERMOHONAN AUDIENSI KEPADA ISTERI/SUAMI PRESIDEN

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 di Lingkungan Sekretariat Negara Republik Indonesia

B. Latar Belakang

Dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi Rumah Tangga Kepresidenan dalam memberikan dukungan teknis dan administrasi kerumahtanggaan dan keprotokolan kepada Isteri/Suami Presiden, perlu ditunjang oleh prosedur permohonan audiensi kepada Isteri/Suami Presiden. Agar penanganan permohonan audiensi kepada Isteri/Suami Presiden dapat dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib dan aman, maka diperlukan standar pelayanan.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penetapan standar pelayanan penanganan permohonan audiensi kepada Isteri/Suami Presiden adalah untuk dijadikan panduan secara jelas dan pasti bagi pelaksana pelayanan mengenai permohonan audiensi kepada Isteri/Suami Presiden dan sebagai informasi bagi pengguna pelayanan.

Tujuannya adalah agar penanganan permohonan audiensi kepada Isteri/Suami Presiden dapat dilaksanakan secara cepat, tepat, tertib dan aman.

D. Ruang Lingkup

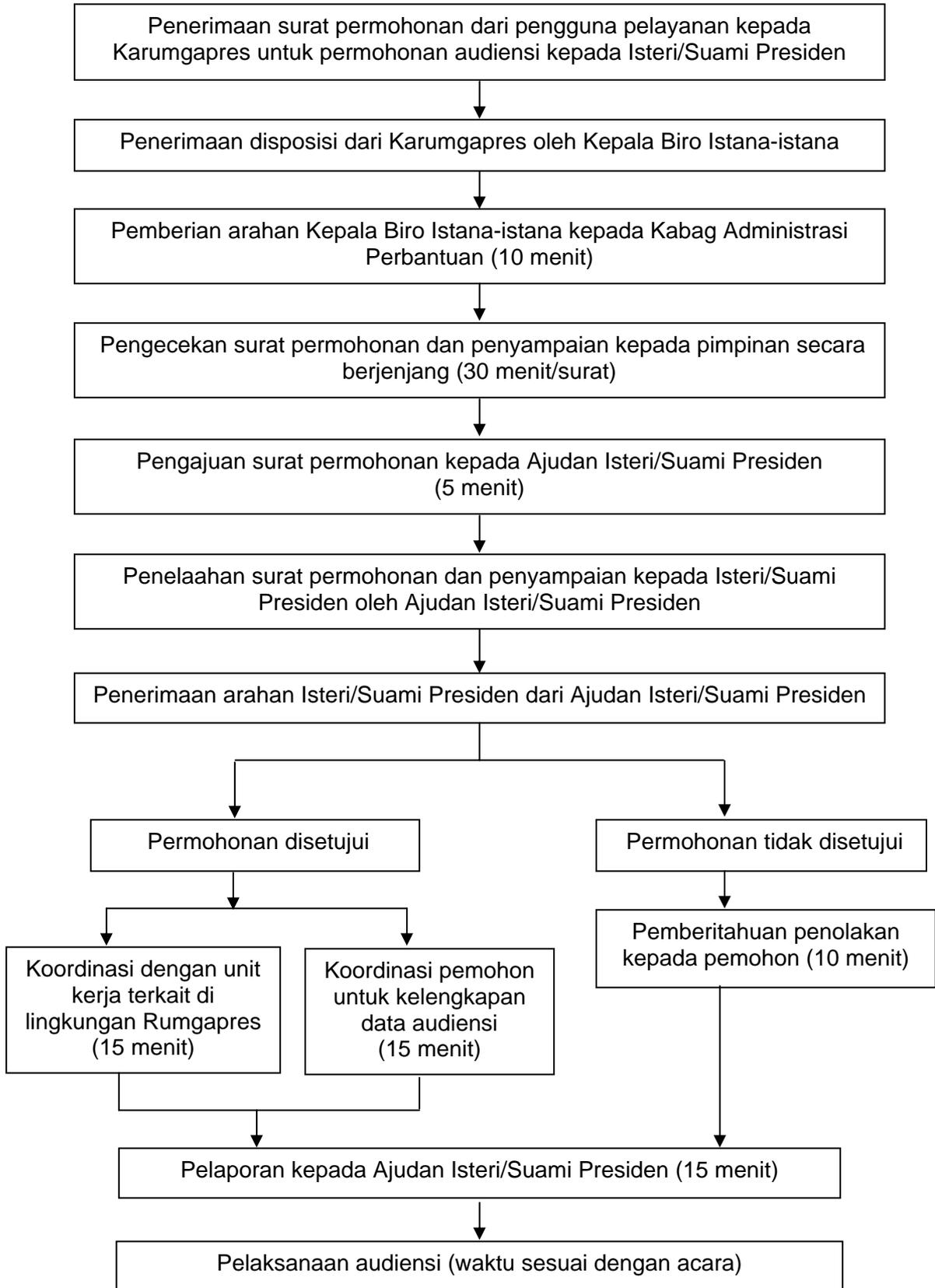
1. Unit pelayanan yang melaksanakan penanganan permohonan audiensi kepada Isteri/Suami Presiden adalah Biro Istana-Istana.
2. Pelaksana pelayanan adalah Kepala Bagian Administrasi Perbantuan, Kepala Subbagian Administrasi Ajudan Isteri/Suami Presiden, beserta staf yang secara teknis/administratif memiliki tugas dan tanggung jawab langsung melaksanakan penanganan permohonan audiensi Isteri/Suami Presiden.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Istana-Istana.

4. Sasaran ...

4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya acuan baku dalam penanganan permohonan audiensi kepada Isteri/Suami Presiden, sehingga pelaksanaannya dapat dilakukan secara cepat, tepat, aman dan tertib.
5. Pengguna pelayanan adalah instansi pemerintah, organisasi nonpemerintah, organisasi kemasyarakatan, dan perorangan.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah seluruh dokumen hasil penanganan permohonan audiensi kepada Isteri/Suami Presiden.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah terwujudnya tertib administrasi dalam pelaksanaan penanganan permohonan audiensi kepada Isteri/Suami Presiden.
8. Definisi peristilahan
Audiensi adalah kunjungan kehormatan dalam hal ini kepada Isteri/Suami Presiden.
9. Standar kompetensi pelaksana:
 - a. Memiliki pengetahuan dan memahami dasar-dasar perkantoran dan tata naskah dinas
 - b. Mampu berbahasa asing baik lisan maupun tulisan
 - c. Mampu berkoordinasi dengan efektif
 - d. Mampu mengoperasikan komputer program MS Office (MS Word, Excel, Power Point), dan internet

**BAGIAN KEDUA
KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN**

A. Kerangka Prosedur



B. Prosedur ...

B. Prosedur Pelayanan

1. Kepala Rumah Tangga Kepresidenan menerima surat permohonan audiensi kepada Isteri/Suami Presiden dari pengguna pelayanan.
2. Kepala Biro Istana-istana menerima disposisi dari Kepala Rumah Tangga Kepresidenan untuk menindaklanjuti permohonan audiensi kepada Isteri/Suami Presiden dari pengguna pelayanan.
3. Kepala Biro Istana-istana memberikan arahan kepada Kepala Bagian Administrasi Perbantuan untuk menangani surat permohonan audiensi kepada Isteri/Suami Presiden (10 menit).
4. Atas arahan Kepala Bagian Administrasi Perbantuan, Kepala Subbagian Administrasi Ajudan Isteri/Suami Presiden mengecek kelengkapan surat permohonan dan penyampaian kepada pimpinan secara berjenjang (30 menit/surat).
5. Staf Subbagian Administrasi Ajudan Isteri/Suami Presiden mengajukan surat permohonan kepada Ajudan Isteri/Suami Presiden setelah mendapat arahan dari Kepala Biro Istana (5 menit).
6. Ajudan Isteri/Suami Presiden melakukan penelaahan terhadap surat permohonan audiensi dan menyampaikannya kepada Isteri/Suami Presiden.
7. Kepala Biro Istana-istana menerima arahan Isteri/Suami Presiden dari Ajudan Isteri/Suami Presiden untuk melakukan koordinasi (10 menit).
8. a. Dalam hal permohonan disetujui (30 menit)
 - 1) Kepala Biro Istana-istana mendelegasikan wewenang kepada Kepala Bagian Administrasi Perbantuan untuk melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait dan pemohon.
 - 2) Kepala Bagian Administrasi Perbantuan melakukan koordinasi dengan:
 - a) Biro Protokol terkait dengan pelaksanaan acara audiensi;
 - b) Biro Pelayanan Kerumahtanggaan terkait dengan penyiapan tempat, peralatan, dan jamuan;
 - c) Biro Pers Media terkait dengan pelaksanaan peliputan;
 - d) Bagian Museum dan Sanggar Seni, Biro Istana-istana terkait dengan penyiapan dekorasi bunga;
 - e) Pemohon untuk melengkapi data audiensi.
- b. Dalam hal permohonan tidak disetujui
 - 1) Kepala Biro Istana-istana memberikan disposisi kepada Kepala Bagian Administrasi Perbantuan untuk memberitahukan penolakan permohonan audiensi kepada pemohon.
 - 2) Kepala Bagian Administrasi Perbantuan memberitahukan penolakan permohonan audiensi kepada pemohon (10 menit).
9. Kepala Bagian Administrasi Perbantuan melaporkan hasil koordinasi kepada Kepala Biro Istana-istana dan menyampaikannya kepada Ajudan Isteri/Suami

Presiden setelah mendapatkan arahan dari Kepala Biro Istana-istana (15 menit).

10. Pelaksanaan audiensi (waktu sesuai dengan acara)

C. Persyaratan

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
 - a. Adanya permohonan audiensi kepada Isteri/Suami Presiden dari pengguna pelayanan
 - b. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:
Mengajukan surat permohonan audiensi kepada Isteri/Suami Presiden yang ditujukan kepada Kepala Rumah Tangga Kepresidenan.

D. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Alat tulis kantor, komputer/notebook, printer, scanner, mesin fotokopi, telepon, faksimile

E. Biaya Pelayanan

Tidak ada

F. Tempat Pelayanan

Pelayanan penanganan permohonan audiensi kepada Isteri/Suami Presiden diselenggarakan di Biro Istana-istana.

G. Jadwal Pelayanan

Pelayanan penanganan permohonan audiensi kepada Isteri/Suami Presiden diselenggarakan pada jam kerja kedinasan.

H. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan

1. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan penanganan permohonan audiensi kepada Isteri/Suami Presiden disampaikan kepada Kepala Biro Istana-Istana.
2. Kepala Biro Istana-Istana mendelegasikan wewenang kepada Bagian Administrasi Perbantuan untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna pelayanan.
3. Kepala Bagian Administrasi Perbantuan dan Kepala Subbagian Administrasi Ajudan Isteri/Suami Presiden beserta staf menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna pelayanan.