

2. Biro Pelayanan Kerumahtanggaan

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

B. Latar Belakang

Pelayanan kerumahtanggaan merupakan salah satu kegiatan teknis di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan dalam rangka pelayanan kepada Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, serta kegiatan penting lainnya. 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 pejabat/pegawai di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan dalam memberikan pelayanan kerumahtanggaan kepada Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, serta kegiatan penting lainnya di dalam dan luar Istana Kepresidenan.

Tujuannya adalah untuk menciptakan kondisi yang tertib, efektif dan efisien dalam menyelenggarakan 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 kepada Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, serta kegiatan penting lainnya adalah Biro Pelayanan Kerumahtanggaan.

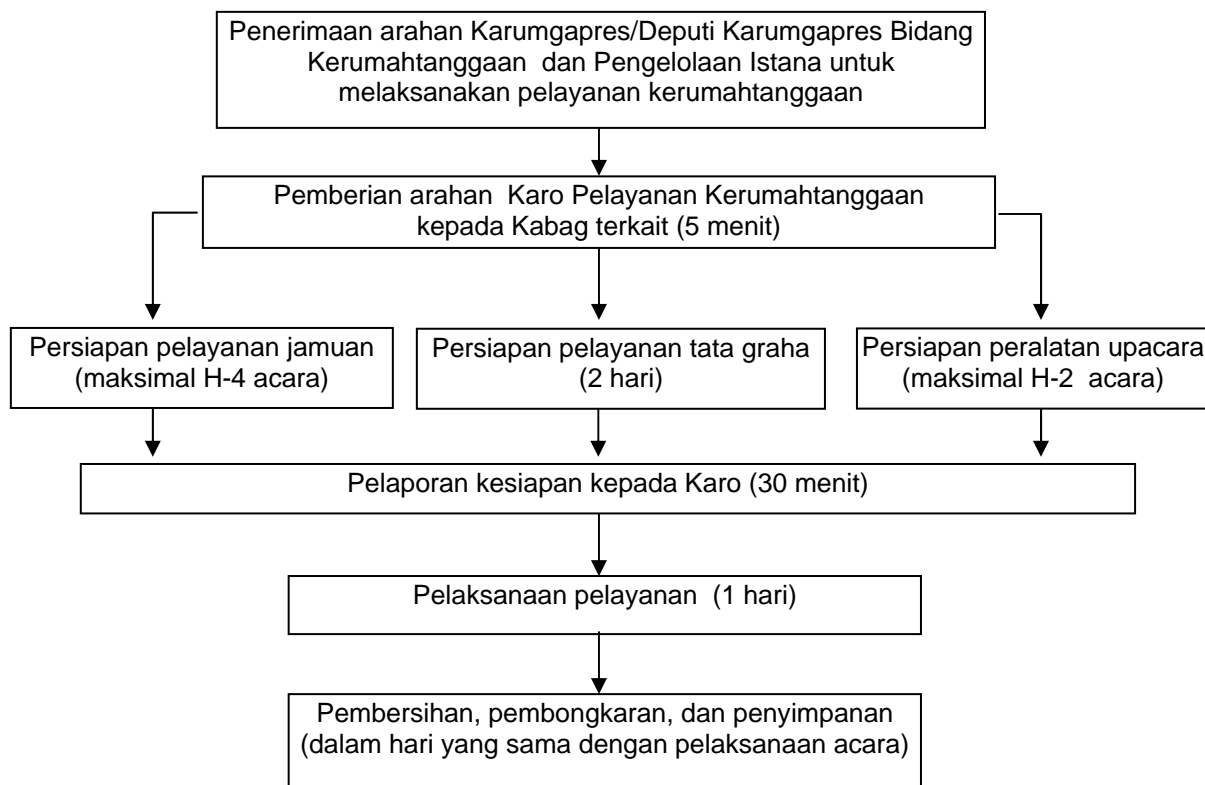
2. Pelaksana ...

2. Pelaksana pelayanan adalah para pejabat dan pegawai pada Biro Pelayanan Kerumahtanggaan yang secara teknis/administratif memiliki tugas dan tanggung jawab langsung dalam memberikan pelayanan kerumahtanggaan kepada Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, serta kegiatan penting lainnya.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Pelayanan Kerumahtanggaan.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya acuan baku untuk pelaksanaan pelayanan kerumahtanggaan kepada Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, serta kegiatan penting lainnya sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih tertib, efektif, dan efisien.
5. Pengguna pelayanan adalah Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, pejabat/pegawai di lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan, serta tamu lainnya.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah terselenggaranya pelayanan kerumahtanggaan 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.
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 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. Pramusaji/Pramubakti 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.
 - f. Peralatan upacara adalah kelengkapan, perbuatan yang dilakukan atau diadakan sehubungan/berkaitan dengan peristiwa penting.
9. Standar kompetensi pelaksana:
 - a. Memiliki pengetahuan di bidang tata boga/tata graha/teknik elektro
 - b. mengetahui berbagai jenis makanan/minuman (*food* dan *beverages*) serta perlengkapannya termasuk bahan baku
 - c. Memiliki pengetahuan tentang perhotelan
 - d. Mampu berbahasa Inggris dengan baik
 - e. Ramah dan mudah senyum

- f. Menjaga kebersihan gigi, hidung, mata dan badan agar tidak menimbulkan bau yang tidak sedap
- g. Mempunyai sifat sabar dan suka membantu
- h. 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
 - Bagi wanita:
 - ✓ Rambut tidak terurai
 - ✓ Tidak menggunakan *make-up* yang mencolok
 - ✓ Tidak memakai perhiasan yang berlebihan

BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

A. Kerangka Prosedur



B. Prosedur Pelayanan

1. Menerima arahan Kepala Rumah Tangga Kepresidenan/Deputi Kepala Rumah Tangga Kepresidenan Bidang Kerumahtangaan dan Pengelolaan Istana untuk melaksanakan pelayanan kerumahtangaan
2. Kepala Biro Pelayanan Kerumahtangaan memberikan arahan kepada Kepala Bagian terkait (5 menit).
3. Menyiapkan pelayanan jamuan, tata graha, dan peralatan
 - a. Melakukan persiapan pelayanan jamuan (maksimal H-4):
 - 1) Merencanakan dan memesan jamuan yang akan dihidangkan
 - 2) Menyiapkan peralatan dan perlengkapan jamuan sesuai dengan menu yang telah ditetapkan
 - 3) Menyiapkan *table set-up*:
 - a) Mengecek jumlah dan kebersihan alat jamuan yang akan digunakan

b) Menata ...

- 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); dan
- c) *Cocktails*.

Tata cara penyajian jamuan yang biasa digunakan adalah sebagai berikut.

- a) *French Service*:
 - Hidangan disajikan dari sebelah kiri tamu
 - Tamu bebas mengambil menu yang dikehendaki
- b) *English Service*:
 - Hidangan disajikan dari sebelah kanan tamu
 - Menu hidangan diambilkan oleh pramusaji/*waiter*
- c) *American Service*:
 - Suatu gabungan dari *French Service* dan *English Service*
 - Menu hidangan diambilkan oleh pramusaji/*waiter*
- d) *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
- e) *Banquet Silver*:

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

Pelayanan jamuan makan yang dilakukan pada acara-acara formal dengan sistem ditawarkan dan menerapkan pengetahuan *table manners* bagi para undangan/tamu
- g) *Family Style*:

Pelayanan jamuan makan yang dilakukan pada acara-acara non formal dengan sistem jamuan dan peralatan makan berada dalam satu meja

- b. Melakukan persiapan pelayanan tata graha (2 hari):
 - 1) Menyusun penugasan (petugas pelayanan terdiri dari: petugas rutin di kediaman, acara di dalam dan luar Istana, daerah, serta luar negeri)
 - 2) Menyiapkan logistik
 - 3) Menata ruangan sesuai dengan kebutuhan acara
- c. Melakukan persiapan peralatan upacara (maksimal H-2):
 - 1) Menyiapkan peralatan
 - 2) Menyiapkan pengangkutan
 - 3) Memasang peralatan

Peralatan yang digunakan untuk mendukung kelancaran acara-acara tersebut di atas antara lain:

- 1) karpet loper merah;
- 2) meja;
- 3) kursi;
- 4) *sound system*;
- 5) panggung kehormatan;
- 6) bendera di Bandara Halim Perdanakusuma/Soekarno Hatta;
- 7) panggung wartawan;
- 8) panggung ilustrasi musik;
- 9) tenda;
- 10) pelampang;
- 11) podium.

5. Melaporkan kesiapan pelayanan kerumahtanggaan dan peralatan terpasang kepada Kepala Biro Pelayanan Kerumahtanggaan (30 menit)
6. Pelaksanaan Acara (1 hari)
 - a. Melaksanakan koordinasi dengan petugas terkait lainnya, seperti petugas Biro Protokol, petugas pelayanan (pramusaji), dan petugas gedung
 - b. Melaksanakan tugas pelayanan tata graha, antara lain penyajian jamuan, penataan ruangan, dan penataan peralatan jamuan
 - c. Selama acara berlangsung petugas tetap *stand by* di ruangan acara untuk memonitor jalannya acara
7. Melakukan pembersihan, pembongkaran, dan penyimpanan dalam hari yang sama setelah pelaksanaan acara selesai

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

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 ...

F. Tempat Pelayanan

Pelayanan kerumahtanggaan kepada Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, serta kegiatan penting lainnya dilaksanakan di Biro Pelayanan Kerumahtanggaan, dan tempat pelaksanaan acara disesuaikan dengan kegiatan.

G. Jadwal Pelayanan

Pelayanan kerumahtanggaan kepada Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, serta kegiatan penting lainnya 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 kerumahtanggaan kepada Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, serta kegiatan penting lainnya disampaikan kepada Kepala Biro Pelayanan Kerumahtanggaan.
2. Kepala Biro Pelayanan Kerumahtanggaan mendelegasikan wewenang kepada Kepala Bagian terkait untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Bagian terkait beserta staf menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.