

3. Standar Pelayanan Perawatan Kendaraan Dinas Sekretariat Negara

**STANDAR PELAYANAN  
PERAWATAN KENDARAAN DINAS SEKRETARIAT NEGARA**

**BAGIAN KESATU  
PENDAHULUAN**

**A. Dasar Hukum**

1. Keputusan Presiden Nomor 80 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2008
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 2008 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia

**B. Latar Belakang**

Dalam rangka menjaga kondisi kendaraan dinas Sekretariat Negara agar selalu dalam kondisi siap pakai, maka perlu adanya kegiatan perawatan kendaraan. Sehubungan dengan hal tersebut, guna mendukung kegiatan perawatan kendaraan yang efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan dan sasaran, maka perlu adanya penetapan standar pelayanan perawatan kendaraan.

**C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penetapan standar pelayanan perawatan kendaraan dinas Sekretariat Negara adalah untuk menyediakan informasi tentang prosedur, persyaratan, keluaran, dan manfaat dari perawatan kendaraan secara transparan dan berkualitas.

Tujuannya adalah untuk dapat membangun kinerja pelayanan perawatan kendaraan yang baik dan profesional serta berorientasi pada manfaat bagi pengguna pelayanan.

**D. Ruang Lingkup**

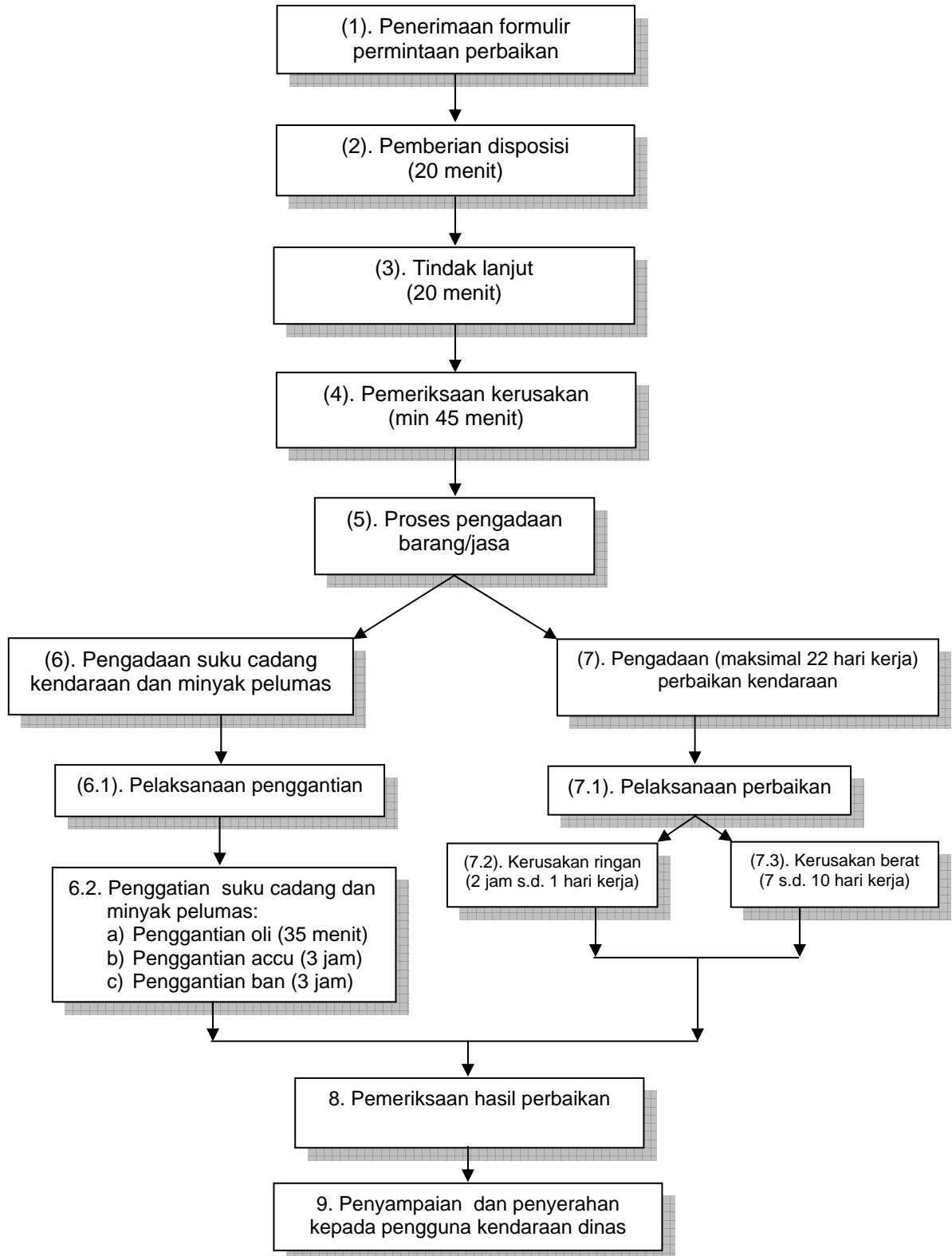
1. Unit pelayanan yang melaksanakan perawatan kendaraan dinas Sekretariat Negara adalah Bagian Kendaraan, Biro Umum Sekretariat Menteri Sekretaris Negara.
2. Pelaksana pelayanan adalah Kasubbag Perawatan Kendaraan, yang dibantu oleh tenaga administrasi, analis teknik dan montir serta pembantu montir.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Umum Sekretariat Menteri Sekretaris Negara.

4. Sasaran ...

4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terciptanya kinerja pelayanan perawatan kendaraan dinas yang efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan.
5. Pengguna pelayanan adalah Menteri, Pejabat Negara, Tamu Negara/ Pemerintah, serta pejabat dan pegawai di lingkungan Sekretariat Negara.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah terselenggaranya perawatan kendaraan dinas Sekretariat Negara.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah terpeliharanya kendaraan dinas Sekretariat Negara dengan baik dan siap pakai.
8. Definisi peristilahan
  - a. Perawatan kendaraan adalah rangkaian kegiatan yang dilaksanakan meliputi pemeliharaan dan perbaikan mesin kendaraan dinas di lingkungan Sekretariat Menteri Sekretaris Negara, Kedeputian Menteri Sekretaris Negara, Staf Ahli Menteri Sekretaris Negara, dan Staf Khusus Menteri Sekretaris Negara, agar selalu dalam kondisi yang baik dan siap pakai.
  - b. Kendaraan dinas adalah kendaraan milik Sekretariat Negara yang dipergunakan hanya untuk kepentingan dinas.
9. Standar kompetensi pelaksana:
  - a. Mampu menganalisis kerusakan-kerusakan mesin kendaraan bermotor
  - b. Mampu memperbaiki atau memelihara mesin kendaraan bermotor
  - c. Mampu mengoperasikan komputer dan menguasai administrasi perkantoran
  - d. Mampu mengemudikan kendaraan dinas roda enam dan roda empat

## BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

### A. Kerangka Prosedur



B. Prosedur ...

## B. Prosedur Pelayanan

1. Formulir permintaan perbaikan kendaraan ditujukan kepada Kepala Bagian Kendaraan dan ditanda tangani oleh minimal pejabat Eselon III.
2. Berdasarkan formulir permintaan perbaikan kendaraan, Kepala Bagian Kendaraan memberi disposisi kepada Kepala Subbagian Perawatan Kendaraan untuk segera menindaklanjuti (20 menit).
3. Kepala Subbagian Perawatan Kendaraan menindaklanjuti disposisi dari Kepala Bagian Kendaraan, dan memerintahkan kepada analis teknik untuk melakukan pemeriksaan kerusakan (20 menit).
4. Tim analis teknik memeriksa kerusakan berdasarkan formulir permintaan (45 menit).
5. Kepala Bagian Kendaraan/Kepala Biro Umum Setmensesneg meminta Panitia Pengadaan Barang Jasa untuk memproses pengadaan perbaikan kendaraan dan pengadaan suku cadang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
6. Proses pengadaan suku cadang kendaraan
  - a. Pelaksanaan penggantian suku cadang sesuai formulir permintaan.
  - b. Penggantian suku cadang:
    - a. penggantian oli (35 menit) – dilaksanakan di bengkel Subbagian Perawatan Kendaraan;
    - b. penggantian aki (3 jam) – dilaksanakan di bengkel Subbagian Perawatan Kendaraan;
    - c. penggantian ban (3 jam) – dilaksanakan di bengkel yang telah ditunjuk.
7. Proses pengadaan perbaikan kendaraan
  - a. Setelah proses administrasi pengadaan selesai (maksimal 22 hari kerja), pekerjaan perbaikan dilaksanakan oleh bengkel yang telah ditunjuk/ditetapkan dengan waktu pelaksanaan pekerjaan.
  - b. Kerusakan ringan (2 jam s.d. 1 hari kerja)  
Seperti: mesin tune up, perbaikan kopling, perbaikan rem, perbaikan *front suspension*
  - c. Kerusakan berat (7 s.d. 10 hari kerja)  
Seperti: mesin *overhaul* dan pengecatan seluruh *body* kendaraan
8. Pemeriksaan hasil perbaikan kendaraan (10 s.d. 30 menit)  
Sebelum kendaraan diserahkan kepada pengguna pelayanan, hasil perbaikan terlebih dahulu dilakukan pengetesan.
9. Apabila berdasarkan pengetesan dinyatakan baik dan siap pakai, maka kendaraan diserahkan kepada pengguna.

## C. Persyaratan

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
  - a. Adanya permohonan/permintaan dari pengguna pelayanan
  - b. Mempunyai ...

- b. Mempunyai kompetensi sesuai dengan bidang masing-masing
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:
- a. Adanya kerusakan pada kendaraan dinas
  - b. Mengajukan permohonan perbaikan kerusakan kepada Kepala Bagian Kendaraan

**D. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Alat tulis kantor, komputer, mesin tik listrik, telepon, printer, ruang service station, bengkel dan peralatan, serta tempat cuci kendaraan

**E. Biaya Pelayanan**

Tidak ada

**F. Tempat Pelayanan**

Proses administrasi perawatan kendaraan dinas Sekretariat Negara diselenggarakan di Bagian Kendaraan, Biro Umum Setmensesneg, sedangkan pelaksanaan perawatan kendaraan dilaksanakan di Jln. Salemba Tengah II No.10 (Pool Salemba) dan bengkel rekanan yang telah ditunjuk.

**G. Jadwal Pelayanan**

Pelaksanaan perawatan kendaraan dinas Sekretariat Negara dilaksanakan pada jam kerja kedinasan, kecuali untuk hal tertentu dapat dilaksanakan di luar hari dan jam kerja.

**H. Peringatan**

Biaya yang keluar karena kerusakan kendaraan yang diakibatkan oleh kelalaian pemakai menjadi tanggungjawab unit pemakai.

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

- 1. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan perawatan kendaraan dinas Sekretariat Negara disampaikan kepada Kepala Biro Umum Setmensesneg.
- 2. Karo Umum mendelegasikan kepada Kepala Bagian Kendaraan untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
- 3. Kasubbag Perawatan Kendaraan menugaskan tim teknis untuk segera menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.