



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 339 -

5. Standar Pelayanan Pengoordinasian Pelaksanaan Pelayanan kepada Pimpinan

**STANDAR PELAYANAN  
PENGOORDINASIAN PELAKSANAAN PELAYANAN KEPADA PIMPINAN**

**BAGIAN KESATU  
PENDAHULUAN**

**A. Dasar Hukum**

1. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 5 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan dan Evaluasi Standar Pelayanan Kementerian Sekretariat Negara
2. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara

**B. Latar Belakang**

Dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi Menteri Sekretaris Negara, Sekretaris Kementerian Sekretariat Negara, dan Staf Ahli Menteri Sekretaris Negara, perlu dilakukan pengoordinasian pelaksanaan pelayanan kepada pimpinan. Dalam rangka melaksanakan kegiatan tersebut dengan efektif dan efisien, maka diperlukan standar pelayanan.

**C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penetapan Standar Pelayanan Pengoordinasian Pelaksanaan Pelayanan kepada Pimpinan adalah sebagai pedoman bagi pelaksana pelayanan dan sebagai informasi bagi pengguna pelayanan mengenai kegiatan pengoordinasian pelaksanaan pelayanan kepada pimpinan, yaitu Menteri Sekretaris Negara, Sekretaris Kementerian Sekretariat Negara, dan Staf Ahli Menteri Sekretaris Negara.

Tujuannya . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 340 -

Tujuannya adalah membakukan mekanisme kerja agar dapat meningkatkan kinerja Biro Tata Usaha dalam mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan kepada pimpinan. Dengan demikian, mampu mendukung kelancaran tugas Menteri Sekretaris Negara, Sekretaris Kementerian Sekretariat Negara, dan Staf Ahli Menteri Sekretaris Negara.

**D. Uang Lingkup**

1. Unit pelayanan yang melaksanakan pengoordinasian pelaksanaan pelayanan kepada pimpinan adalah Biro Tata Usaha.
2. Pelaksana pelayanan adalah Kepala Bagian Protokol dan Tata Usaha Pimpinan, Kepala Subbagian Tata Usaha Menteri Sekretaris Negara, Kepala Subbagian Tata Usaha Sekretaris Kementerian, dan Kepala Subbagian Tata Usaha Staf Ahli, serta pegawai Biro Tata Usaha yang secara teknis/administrasi memiliki tugas dan tanggung jawab langsung melaksanakan pengoordinasian pelaksanaan pelayanan kepada pimpinan.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Tata Usaha.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya acuan baku dalam pengkoordinasian pelaksanaan pelayanan kepada Menteri Sekretaris Negara, Sekretaris Kementerian Sekretariat Negara, dan Staf Ahli Menteri Sekretaris Negara, sehingga pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada pimpinan dapat dilakukan dengan tertib, cepat dan tepat.
5. Pengguna pelayanan adalah seluruh pejabat dan staf di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara, tamu negara, perwakilan pemerintah asing dan organisasi internasional, instansi pemerintah, pemerintah daerah, lembaga negara, organisasi masyarakat, dan lain-lain.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah terlaksananya kegiatan pelayanan kepada pimpinan dengan tertib, cepat dan tepat.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan Menteri Sekretaris Negara, Sekretaris Kementerian Sekretariat Negara, dan Staf Ahli Menteri Sekretaris Negara sehingga dapat memberikan dukungan administrasi dan teknis kepada Presiden dan Wakil Presidendengan tertib, cepat, dan tepat.

8. Definisi . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 341 -

8. Definisi peristilahan
  - a. Administrasi adalah proses penyelenggaraan kerja melalui kegiatan atau usaha untuk membantu, melayani, mengarahkan atau mengatur semua kegiatan, dilakukan secara bersama-sama (kerjasama) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui fungsi-fungsi manajemen yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.
  - b. Pimpinan adalah kedudukan seseorang atau kelompok orang pada hierarki tertentu dalam suatu birokrasi formal maupun informal. Pimpinan dalam Standar Pelayanan ini adalah Menteri Sekretaris Negara, Sekretaris Kementerian Sekretariat Negara, dan Staf Ahli Menteri Sekretaris Negara.
  - c. Acara adalah rencana kegiatan atau aktivitas yang dilakukan yang berkaitan dengan tugas dan jabatan seseorang yang menurut sifatnya bercirikan melibatkan pihak-pihak tertentu, pada waktu dan tempat serta tema tertentu, baik yang resmi atau tidak resmi, seperti rapat, audiensi, kehadiran sebagai pembicara, dan lain-lain.
  
9. Standar kompetensi pelaksana:
  - a. Mengetahui dan memahami dasar-dasar dan aturan serta praktik administrasi/ketatausahaan yang berlaku sesuai dengan ketentuan yang ada
  - b. Mampu berbahasa Indonesia dengan baik dan benar, serta dapat berkomunikasi dalam Bahasa Inggris atau bahasa asing lainnya
  - c. Mampu bertindak sebagai komunikator yang baik
  - d. Mampu menjaga kerahasiaan
  - e. Memiliki inisiatif dan langkah antisipatif
  - f. Memiliki kepribadian yang ramah, tegas, cepat beradaptasi, jujur, memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi, mampu menepati janji dan tepat waktu, menjaga disiplin diri, dan mampu menempatkan diri dengan baik
  - g. Mampu menggali informasi yang akurat sebanyak mungkin dan mampu menyampaikan informasi dengan tepat dan benar
  - h. Mampu mengoperasikan komputer program Microsoft Office dan internet dengan baik
  - i. Mampu menjaga penampilan, seperti antara lain: memakai pakaian yang rapi dan serasi, model pakaian yang sopan, memilih warna yang tidak menyolok, menjaga sikap tubuh yang baik, menjaga kebersihan diri, menjaga aroma tubuh dan mulut, dan tidak memakai aksesoris yang berlebihan

**BAGIAN . . .**

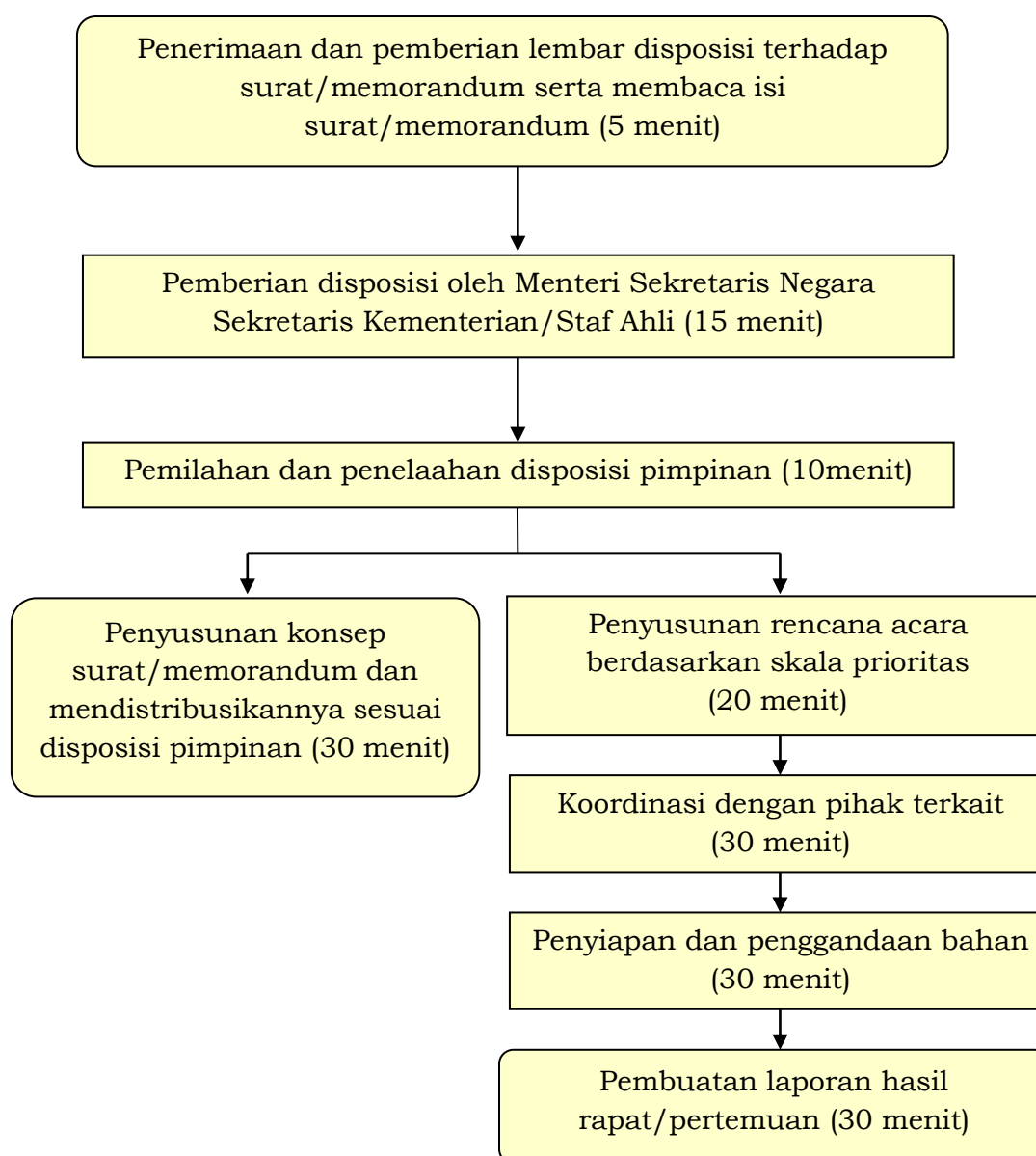


MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 342 -

**BAGIAN KEDUA**  
**MEKANISME DAN KETENTUAN PELAYANAN**

**A. Kerangka Prosedur**



**B. Uraian . . .**



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 343 -

**B. Uraian Prosedur**

1. Staf Subbag TU Menteri Sekretaris Negara/Sekretaris Kementerian Sekretariat Negara/Staf Ahli Menteri Sekretaris Negaramenerima surat/memorandum dan mencatat serta memberikan lembar persetujuan/disposisi pimpinan baik yang berasal dari intern di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara maupun dari luar instansi (5 menit).

Catatan:

Arahan pimpinan dapat bersifat lisan untuk hal-hal yang terkait dengan acara rapat atau perjalanan dinas dan untuk surat yang bersifat sangat rahasia/pribadi dalam amplop tertutup tidak dibuka (langsung diserahkan kepada pimpinan)

2. Menteri Sekretaris Negara/Sekretaris Kementerian Sekretariat Negara/Staf Ahli Menteri Sekretaris Negaramemberikan arahan kepada Kepala Subbagian TU Menteri Sekretaris Negara/Sekretaris Kementerian Sekretariat Negara/Staf Ahli Menteri Sekretaris Negara (15 menit).
3. Kepala Subbagian TU Menteri Sekretaris Negara/Sekretaris Kementerian Sekretariat Negara/Staf Ahli Menteri Sekretaris Negaramemilah dan menelaah disposisi/arahan pimpinan (10 menit), antara lain:
  - a. surat/memorandum yang membutuhkan telaahan/analisis lebih lanjut untuk dilaporkan kepada Menteri Sekretaris Negara, atau langsung dibuatkan konsep surat balasan;
  - b. permohonan audiensi dan acara rapat;
  - c. permohonan kehadiran sebagai pembicara, pejabat pelantik, pemimpin rapat, dan lain-lain;
  - d. undangan yang bersifat resmi dan tidak resmi.
4. a. Kepala Subbagian TU Menteri Sekretaris Negara/Sekretaris Kementerian Sekretariat Negara/Staf Ahli Menteri Sekretaris Negara menyusun konsep surat/memorandum dan menugaskan staf untuk mendistribusikannya sesuai arahan pimpinan (30 menit).
  - b. 1) Kepala Subbagian TU Menteri Sekretaris Negara/Sekretaris Kementerian Sekretariat Negara/Staf Ahli Menteri Sekretaris Negaramenyusun rencana acara berdasarkan skala prioritas (20 menit).
    - Persetujuan atas acara dan kegiatan tersebut ditindaklanjuti dengan memasukkan rencana acara dan kegiatan dimaksud ke dalam agenda kegiatan pimpinan.

- Seluruh . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 344 -

- Seluruh permohonan disusun berdasarkan jenis kegiatan dan urgensi waktunya.
- 2) Kepala Subbagian TU Menteri Sekretaris Negara/Sekretaris Kementerian Sekretariat Negara/Staf Ahli Menteri Sekretaris Negaramelakukan koordinasi (30 menit), dengan rincian kegiatan:
  - menyiapkan surat undangan (jika diperlukan) dan menetapkan daftar pihak-pihak yang akan terlibat pada acara dan kegiatan pimpinan;
  - melakukan pengecekan/konfirmasi kehadiran peserta rapat/kegiatan yang akan diundang (dapat bekerjasama dengan pihak-pihak terkait);
  - berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait dalam penyiapan bahan/materi;
  - membuat susunan acara berdasarkan hasil koordinasi dengan pihak-pihak terkait.
- 3) Staf menggandakan dan mendistribusikan bahan/materi sesuai penugasan Kepala Subbagian TU Sekretaris Kementerian/Staf Ahli Menteri Sekretaris Negara (20 menit).
- 4) Kepala Subbagian TU Menteri Sekretaris Negara/Sekretaris Kementerian Sekretariat Negara/Staf Ahli Menteri Sekretaris Negara menganalisis dan membuat laporan hasil rapat (30 menit).

**C. Persyaratan**

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
  - a. Adanya persetujuan tertulis atau lisan dari pimpinan atas permohonan persetujuan/arahan terhadap surat/memorandum yang diterima, permohonan audiensi dan acara rapat, permohonan kehadiran sebagai pembicara, pemimpin rapat, undangan dan lain-lain
  - b. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:

Berkepentingan dengan seluruh administrasi ketatausahaan, acara, dan kegiatan Menteri Sekretaris Negara, Sekretaris Kementerian Sekretariat Negara, dan Staf Ahli Menteri Sekretaris Negara.

**D. Sarana . . .**



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 345 -

**D. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Alat tulis kantor, komputer, printer, scanner, notebook, mobile phone, faksimile, jaringan internet, kendaraan roda dua dan empat

**E. Biaya Pelayanan**

Tidak ada

**F. Tempat Pelayanan**

Pelayanan pengoordinasian pelaksanaan pelayanan kepada pimpinan (Menteri Sekretaris Negara/Sekretaris Kementerian Sekretariat Negara/Staf Ahli Menteri Sekretaris Negara dilaksanakan baik di kantor Kementerian Sekretariat Negara, Istana Kepresidenan, Istana Wakil Presiden, dalam kota, luar kota, maupun di luar negeri.

**G. Jadwal Pelayanan**

Pelayanan pengoordinasian pelaksanaan pelayanan kepada pimpinan diselenggarakan pada hari dan 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 terkait dengan pengkoordinasian pelaksanaan pelayanan kepada pimpinan diserahkan pada pejabat yang bertanggung jawab/pejabat terkait melalui Kepala Biro Tata Usaha.
2. Kepala Biro Tata Usaha dapat mendelegasikan wewenang kepada Kepala Bagian Protokol dan Tata Usaha Pimpinan untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/ masukan.
3. Kepala Bagian Protokol dan Tata Usaha Pimpinan beserta staf menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.

**I. Pengawasan Internal**

1. Supervisi atasan langsung
2. Dilakukan sistem pengendalian intern pemerintah
3. Dilaksanakan secara kontinyu
4. Pemberian teguran kepada pelaksana pelayanan yang tidak mematuhi standar pelayanan

**J. Jaminan . . .**



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 346 -

**J. Jaminan Pelayanan**

1. Pelayanan dilaksanakan secara tertib cepat, tepat dan sesuai dengan tujuan.
2. Pelaksanaan pelayanan pimpinan dilaksanakan sesuai hasil koordinasi yang telah dilakukan dengan berbagai pihak terkait.

**K. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**

Dokumen terkait dengan pelayanan kepada pimpinan (surat, memorandum, surat undangan, bahan rapat, dan lain-lain) dijamin kerahasiaannya.

**L. Evaluasi Kinerja Pelaksana**

Evaluasi dilakukan secara berkala minimal satu kali dalam satu tahun.