



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 986 -

6. Standar Pelayanan Penanganan Persuratan di Lingkungan Sekretariat Wakil Presiden

**STANDAR PELAYANAN
PENANGANAN PERSURATAN DI LINGKUNGAN
SEKRETARIAT WAKIL PRESIDEN**

**BAGIAN KESATU
PENDAHULUAN**

A. Dasar Hukum

1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2015 tentang Kementerian Sekretariat Negara
2. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 5 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan dan Evaluasi Standar Pelayanan Kementerian Sekretariat Negara
3. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 6 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tata Naskah Dinas Kementerian Sekretariat Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 16 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 6 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tata Naskah Dinas Kementerian Sekretariat Negara
4. 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
5. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2015 tentang Klarifikasi Arsip Kementerian Sekretariat Negara
6. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 23 Tahun 2015 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengelolaan Arsip Kementerian Sekretariat Negara

B. Latar Belakang

Dalam rangka menciptakan tertib administrasi dan menjamin terselenggaranya sistem dukungan ketatausahaan yang handal bagi kelancaran kinerja unit kerja, perlu dilakukan penanganan persuratan di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden. Agar kegiatan tersebut dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien, perlu ditetapkan standar pelayanan.

C. Maksud . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 987 -

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penetapan Standar Pelayanan Penanganan Persuratan di Lingkungan Sekretariat Wakil Presiden adalah sebagai pedoman bagi pelaksana pelayanan dan sebagai informasi bagi pengguna pelayanan mengenai pelaksanaan penanganan persuratan (surat masuk dan surat keluar).

Tujuannya adalah untuk membangun sistem kinerja pelayanan persuratan yang mampu mendukung kelancaran kinerja unit kerja di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden.

D. Ruang Lingkup

1. Unit pelayanan yang melaksanakan persuratan adalah Bagian Tata Usaha, Biro Tata Usaha, Teknologi Informasi dan Kepegawaian, Deputi Bidang Administrasi.
2. Pelaksana pelayanan adalah Kepala Subbagian Administrasi Persuratan dan staf yang dikoordinasikan oleh Kepala Bagian Tata Usaha.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Tata Usaha, Teknologi Informasi dan Kepegawaian.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya standar sistem dan mekanisme administrasi persuratan yang mampu mendukung kelancaran kinerja seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden.
5. Pengguna pelayanan adalah seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah hasil dokumentasi surat masuk dan surat ke luar.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah terciptanya tertib administrasi persuratan yang mampu mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden.
8. Standar kompetensi pelaksana:
 - a. Memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan tentang kearsipan
 - b. Mampu mengoperasikan program MS Office
 - c. Menguasai manajemen perkantoran

BAGIAN . . .



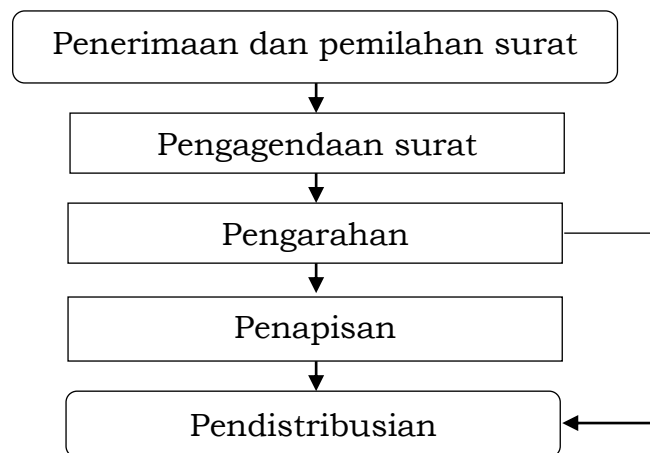
MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 988 -

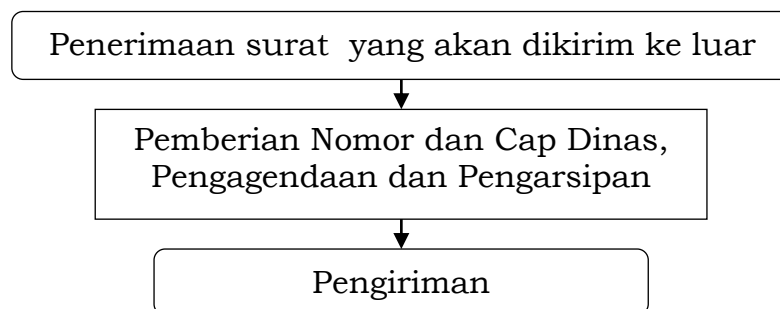
BAGIAN KEDUA
MEKANISME DAN KETENTUAN PELAYANAN

A. Kerangka Prosedur

1. Surat Masuk



2. Surat Keluar



B. Uraian Prosedur

1. Penanganan Surat Masuk (per-berkas)

- a. Staf Subbagian Administrasi Persuratan menerima dan memilah surat (2 menit) dengan rincian kegiatan:
 - 1) memeriksa alamat;
 - 2) membubuhkan cap/tanda terima;
 - 3) menyortir dan membuka sampul surat.
- b. Staf Subbagian Administrasi Persuratan memberi nomor agenda, mencatat pada Buku Agenda/sistem monitoring persuratan dan mencatat hal surat pada lembar disposisi serta menyampaikannya kepada Kepala Subbagian Administrasi Persuratan (3 menit).

c. Kepala . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 989 -

- c. Kepala Subbagian Administrasi Persuratan meneliti kelengkapan/lampiran dan melakukan pemeriksaan hal/pokok surat (3 menit).
 - d. Apabila dianggap cukup diteliti oleh Kepala Subbagian Administrasi Persuratan, maka surat dapat langsung disampaikan kepada satuan organisasi/pejabat yang bersangkutan.
 - e. Kepala Bagian Tata Usaha/Kepala Biro Tata Usaha, Teknologi Informasi dan Kepegawaian melakukan penapisan/pemeriksaan terhadap surat yang membutuhkan pertimbangan substansi surat (5 menit).
 - f. Staf Subbagian Administrasi Persuratan menyampaikan surat kepada Staf TU satuan organisasi yang bersangkutan dan kepada Staf TU Sekretaris Wakil Presiden untuk surat yang ditujukan kepada Sekretaris Wakil Presiden (15 menit).
2. Uraian Prosedur Penanganan Surat Keluar (per berkas)
- a. Staf Subbagian Administrasi Persuratan menerima berkas surat yang akan dikirim keluar (5 menit)
 - 1) meneliti redaksional dan kelengkapan berkas surat dari pimpinan unit pelayanan;
 - 2) membubuhkan nomor surat;
 - 3) membubuhkan cap pada surat;
 - 4) melakukan pencatatan pada buku agenda/sistem monitoring persuratan dan pengarsipan;
 - 5) membubuhkan nomor surat dan cap dinas pada amplop.
 - b. Staf Subbagian Administrasi Persuratan menyampaikan surat kepada Caraka untuk dikirim sesuai tujuan atau dikirim melalui jasa pos atau ekspedisi lainnya serta melakukan pengarsipan tanda terima.

C. Persyaratan

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
 - a. Adanya surat masuk
 - b. Adanya surat Kepala Sekretariat Wakil Presiden atau surat dari satuan organisasi di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden yang akan dikirim keluar
 - c. Adanya memorandum permintaan pemrosesan surat keluar
 - d. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
2. Persyaratan teknis/administrasi bagi pengguna pelayanan:

Berkepentingan dengan pelayanan persuratan di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden

D. Sarana . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 990 -

D. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Alat tulis kantor, komputer, *printer*, *scanner*, mesin ketik elektrik, mesin perangko, cap dinas, faksimile, telepon, mesin fotokopi, kendaraan roda dua dan roda empat

E. Biaya Pelayanan

Tidak ada

F. Tempat Pelayanan

Pelayanan penanganan persuratan di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden diselenggarakan di Bagian Administrasi Persuratan, Biro Tata Usaha, Teknologi Informasi dan Kepegawaian.

G. Jadwal Pelayanan

Pelayanan penanganan persuratan di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden diselenggarakan selama 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 berkaitan dengan pelayanan penanganan persuratan di lingkungan Sekretariat Wakil Presiden disampaikan kepada Kepala Biro Tata Usaha, Teknologi Informasi dan Kepegawaian.
2. Kepala Biro Tata Usaha, Teknologi Informasi dan Kepegawaian dapat mendelegasikan wewenang kepada Kepala Bagian Tata Usaha untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Bagian Tata Usaha beserta staf menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.

I. Pengawasan Internal

1. Pengawasan oleh atasan langsung
2. Dilakukan Sistem pengendalian intern pemerintah
3. Dilaksanakan secara kontinyu
4. Pemberian teguran dan sanksi kepada pelayanan yang tidak mematuhi standar pelayanan

J. Jaminan . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 991 -

J. Jaminan Pelayanan

1. Pelayanan dilaksanakan secara efektif, efisien, dan aman
2. Kecepatan dan ketepatan dalam pemrosesan surat
3. Pemberian informasi kepada pihak yang membutuhkan sesuai ketentuan
4. Pemberian pelayanan bebas dari suap/pungutan liar
5. Pemberian pelayanan tidak diskriminatif

K. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Seluruh surat masuk/keluar dijamin kerahasiaannya dan dapat dipertanggungjawabkan
2. Seluruh surat masuk/keluar akan disampaikan/dikirim dalam kondisi lengkap dan utuh
3. Dilakukan sistem pengendalian dengan sistem persuratan secara elektronik
4. Seluruh dokumen terkait dengan pengurusan dan pengendalian surat masuk/keluar diarsipkan dengan baik
5. Pengguna pelayanan yang menyampaikan pengaduan/keluhan/masukan terhadap pelayanan yang diberikan akan dijamin kerahasiaan identitasnya

L. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi akan dilakukan sesuai dengan kebutuhan, minimal satu kali dalam satu tahun.