



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 331 -

4. Standar Pelayanan Pengurusan dan Pengendalian Memorandum di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara

**STANDAR PELAYANAN  
PENGURUSAN DAN PENGENDALIAN MEMORANDUM  
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA**

**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
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

**B. Latar Belakang**

Dalam rangka tertib administrasi penanganan memorandum di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara serta mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi seluruh unit kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara, perlu dilakukan kegiatan pengurusan dan pengendalian memorandum. Agar kegiatan tersebut dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien, maka diperlukan standar pelayanan.

**C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penetapan Standar Pelayanan Pengurusan dan Pengendalian Memorandum di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara adalah sebagai pedoman bagi pelaksana pelayanan dan sebagai informasi bagi pengguna pelayanan berkaitan dengan pengurusan dan pengendalian memorandum di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.

Tujuannya . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 332 -

Tujuannya adalah untuk memperkuat sistem dan meningkatkan kinerja Biro Tata Usaha dalam melaksanakan pelayanan ketatausahaan di Kementerian Sekretariat Negara, sehingga dapat mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi seluruh unit kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.

**D. Ruang Lingkup**

1. Unit pelayanan yang melaksanakan pengurusan dan pengendalian memorandum yang ditujukan kepada Menteri Sekretaris Negara dan Presiden RI di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara adalah Biro Tata Usaha.
2. Pelaksana pelayanan adalah Kepala Bagian Protokol dan Tata Usaha Pimpinan, Kepala Subbagian Tata Usaha Menteri Sekretaris Negara serta pegawai yang berkaitan dengan tugas pengelolaan surat di lingkungan Biro Tata Usaha Sekretariat Kementerian Sekretariat Negara.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Tata Usaha.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya acuan baku dalam melaksanakan pengurusan dan pengendalian memorandum di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara, sehingga pelaksanaannya dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat, aman, dan tertib.
5. Pengguna pelayanan adalah seluruh satuan organisasi/unit kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara, seluruh Instansi Pemerintah di Pusat dan Daerah, serta masyarakat umum lainnya.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah seluruh dokumen yang berkaitan dengan sistem pengelolaan memorandum mulai dari dokumen pencatatan, dokumen disposisi, dokumen pemrosesan/tindak lanjut.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah terwujudnya tertib administrasi dalam pengurusan dan pengendalian memorandum untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi seluruh unit kerja Kementerian Sekretariat Negara.
8. Definisi peristilahan  
Pengurusan dan pengendalian adalah sebuah proses terpadu dalam pengelolaan memorandum yang dilakukan secara bertahap dengan melibatkan beberapa bagian dan fungsi-fungsi tertentu mulai dari penerimaan memorandum, pencatatan dan pemrosesan, monitoring, pengawasan hingga memorandum didisposisi Menteri Sekretaris Negara maupun Presiden RI dan dikirim/diteruskan kembali ke Pejabat Eselon I/pengolah.

9. Standar . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 333 -

9. Standar kompetensi pelaksana:
- a. Memiliki pengetahuan mengenai ketatanegaraan
  - b. Memahami dasar-dasar administrasi perkantoran dan tata naskah dinas
  - c. Memahami tugas dan fungsi Kementerian Sekretariat Negara
  - d. Mampu memahami substansi dan sifat surat secara tepat
  - e. Memahami dan mampu mengoperasikan sistem aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) dan komputer program Microsoft Office
  - f. Mampu menjaga kerahasiaan
  - g. Komunikatif, responsif, rapi, dan cermat dalam bekerja

**BAGIAN . . .**

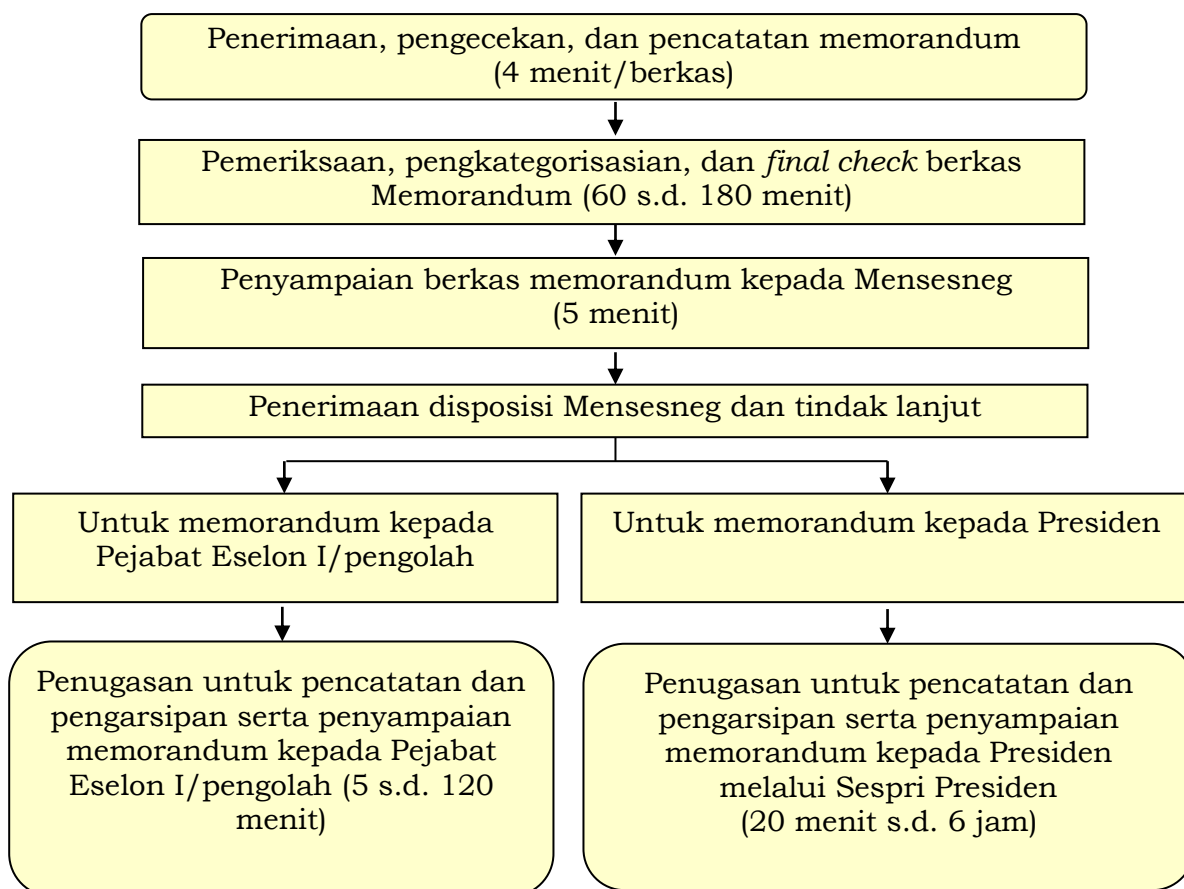


MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 334 -

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

**A. Kerangka Prosedur**



**B. Uraian Prosedur**

1. Staf pada Subbagian TU Menteri Sekretaris Negara menerima berkas memorandum dari pejabat Eselon I/pengolah dan meneliti kelengkapan berkas. Berkas yang diteliti berupa berkas memorandum dan/atau berkas konsep surat dinas yang akan ditandatangani Menteri Sekretaris Negara kemudian melakukan pencatatan/registrasi memorandum dalam sistem aplikasi serta menyampaikannya kepada Kepala Subbagian TU Menteri Sekretaris Negara (4 menit).

2. Kepala . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 335 -

2. Kepala Subbagian TU Menteri Sekretaris Negara meneliti berkas dan melakukan pemeriksaan isi memorandum dan/atau konsep surat dinas. Jika terdapat kesalahan pengetikan/data maka dikembalikan ke pejabat Eselon I/pengolah. Selanjutnya Kepala Subbagian TU Menteri Sekretaris Negara menyampaikan berkas memorandum dan atau konsep surat dinas yang telah diteliti kepada Kepala Bagian Protokol dan TUP (20 s.d. 60 menit).
3. Kepala Bagian Protokol dan TUP membaca dan memeriksa ulang isi memorandum serta konsep surat dinas dan mengkategorisasikan memorandum berdasarkan substansi dan derajat penyampaian, untuk selanjutnya diajukan kepada Kepala Biro Tata Usaha (20 s.d. 60 menit).
4. Kepala Biro Tata Usaha memeriksa dan menelaah isi memorandum dan konsep surat dinas sebagai *final check* sebelum diajukan kepada Menteri Sekretaris Negara (20 s.d. 60 menit).
5. Kepala Bagian Protokol dan TUP menyampaikan berkas memorandum dan/atau konsep surat dinas kepada Menteri Sekretaris Negara (5 menit).
6. Kepala Biro Tata Usaha membaca disposisi Menteri Sekretaris Negara dan memberikan arahan kepada Kabag Protokol dan TUP untuk menindaklanjuti sesuai disposisi/arahan Menteri Sekretaris Negara (2 menit).
7. Kepala Bagian Protokol dan TUP menindaklanjuti arahan Kepala Biro Tata Usaha.
8. a. Untuk Memorandum yang Disampaikan Kepada Pejabat Eselon I/ Pengolah
  - 1) Kepala Bagian Protokol dan TUP menugaskan Kasubbag TU Menteri Sekretaris Negara untuk menyampaikan berkas memorandum yang telah mendapat disposisi/arahan Menteri Sekretaris Negara dan atau konsep surat yang telah mendapat tanda tangan Menteri Sekretaris Negara (5 menit).
  - 2) Kepala Subbagian TU Menteri Sekretaris Negara menugaskan staf untuk melakukan pencatatan disposisi/arahan Menteri Sekretaris Negara, menggandakan berkas, dan menyampaikannya kepada Pejabat Eselon I/pengolah (5 menit).
  - 3) Staf melakukan pencatatan dan pengarsipan berkas memorandum beserta disposisi/arahan Menteri Sekretaris Negara ke dalam sistem aplikasi, kemudian menyampaikannya kepada Pejabat Eselon I/pengolah (5 menit s.d 120 menit).

b. Untuk . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 336 -

b. Untuk Memorandum yang Disampaikan Kepada Presiden

- 1) Kepala Bagian Protokol dan TUP menugaskan Kasubbag TU Menteri Sekretaris Negara untuk menyampaikan memorandum yang telah ditandatangani Menteri Sekretaris Negara ke Presiden melalui Sekretaris Pribadi Presiden (5 menit).
- 2) Kepala Subbagian TU Menteri Sekretaris Negara menugaskan staf untuk mencatat data memorandum yang akan disampaikan kepada Presiden, menggandakan berkas, dan menyampaikannya kepada Presiden melalui Sekretaris Pribadi Presiden (5 menit).
- 3) Staf melakukan pencatatan dan pengarsipan berkas memorandum ke dalam sistem aplikasi, dan menyampaikannya kepada Presiden melalui Sekretaris Pribadi Presiden.
  - Di kantor Presiden/Istana Kepresidenan di Jakarta (20 menit)
  - Di Kediaman (6 jam)

**C. Persyaratan**

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
  - a. Adanya memorandum masuk
  - b. Adanya arahan pimpinan
  - c. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:

Berkepentingan langsung terhadap pelayanan pengurusan dan pengendalian memorandum di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara

**D. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Alat tulis kantor, komputer, printer, scanner, mesin fotokopi, telepon, faksimile, lemari file/lemari pengarsipan, mobile file, kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat

**E. Biaya Pelayanan**

Tidak ada

**F. Tempat . . .**



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 337 -

**F. Tempat Pelayanan**

Pelayanan pengurusan dan pengendalian memorandum di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara dilaksanakan di Biro Tata Usaha.

**G. Jadwal Pelayanan**

Pelayanan pengurusan dan pengendalian memorandum di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara 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 terkait dengan pelayanan pengurusan dan pengendalian memorandum di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara disampaikan kepada Kepala Biro Tata Usaha.
2. Kepala Biro Tata Usaha dapat mendelegasikan wewenang kepada Kepala Bagian Persuratan dan Reproduksi dan/atau Kepala Bagian Protokol dan TUP untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Bagian Persuratan dan Reproduksi dan/atau Kepala Bagian Protokol dan TUP 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 Pelayanan**

1. Kecepatan dan ketepatan dalam pemrosesan memorandum.
2. Pemberian informasi kepada pihak yang membutuhkan sesuai ketentuan.

**K. Jaminan . . .**



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 338 -

**K. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**

1. Seluruh memorandum dijamin kerahasiaannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
2. Seluruh memorandum baik yang maju ke Presiden maupun yang kembali ke unit Eselon I akan disampaikan dalam kondisi lengkap dan utuh.

**L. Evaluasi Kinerja Pelaksana**

Evaluasi dilakukan secara berkala minimal satu kali dalam satu tahun.