



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 307 -

C. Biro Tata Usaha

1. Standar Pelayanan Pengurusan dan Pengendalian Surat Masuk di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara

**STANDAR PELAYANAN
PENGURUSAN DAN PENGENDALIAN SURAT MASUK
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 16 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 6 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tata Naskah Dinas Kementerian Sekretariat Negara

B. Latar Belakang

Dalam rangka tertib administrasi penanganan surat masuk di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara, perlu dilakukan kegiatan pengurusan dan pengendalian surat. Agar kegiatan tersebut dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien, maka perlu ditetapkan standar pelayanan.

C. Maksud . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 308 -

C. Maksud dan Tujuan

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

Tujuannya adalah untuk memperkuat sistem dan meningkatkan kinerja Biro Tata Usaha dalam melaksanakan pengurusan dan pengendalian surat di lingkungan 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 surat masuk di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara adalah Biro Tata Usaha.
2. Pelaksana pelayanan adalah Kepala Bagian Persuratan dan Reproduksi, Kepala Bagian Keprotokolan dan Tata Usaha Pimpinan, Kepala Subbagian Persuratan, dan Kepala Subbagian Tata Usaha Menteri Sekretaris Negara, serta staf yang berkaitan dengan tugas pengelolaan surat di lingkungan Biro Tata Usaha dan Hubungan Masyarakat.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Tata Usaha.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya acuan baku dalam pelayanan pengurusan dan pengendalian surat masuk 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, Lembaga Negara, organisasi kemasyarakatan, serta masyarakat umum lainnya.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah seluruh dokumen yang berkaitan dengan sistem pengelolaan surat mulai dari dokumen pencatatan, dokumen disposisi, dokumen pemrosesan/tindak lanjut.

7. Kemanfaatan . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 309 -

7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah terwujudnya tertib administrasi dalam pengurusan dan pengendalian surat masuk untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi seluruh unit kerja Kementerian Sekretariat Negara.
8. Definisi peristilahan
Pengurusan dan pengendalian surat masuk adalah sebuah proses terpadu dalam pengelolaan surat masuk yang dilakukan secara bertahap dengan melibatkan beberapa bagian dan fungsi-fungsi tertentu mulai dari penerimaan surat, pencatatan dan pemrosesan, monitoring dan pengawasan hingga surat selesai ditindaklanjuti.
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. Mampu mengoperasikan Sistem Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE) dan komputer program *Microsoft Office*
 - f. Mampu menjaga kerahasiaan
 - g. Komunikatif, responsif, rapi, dan cermat

BAGIAN . . .

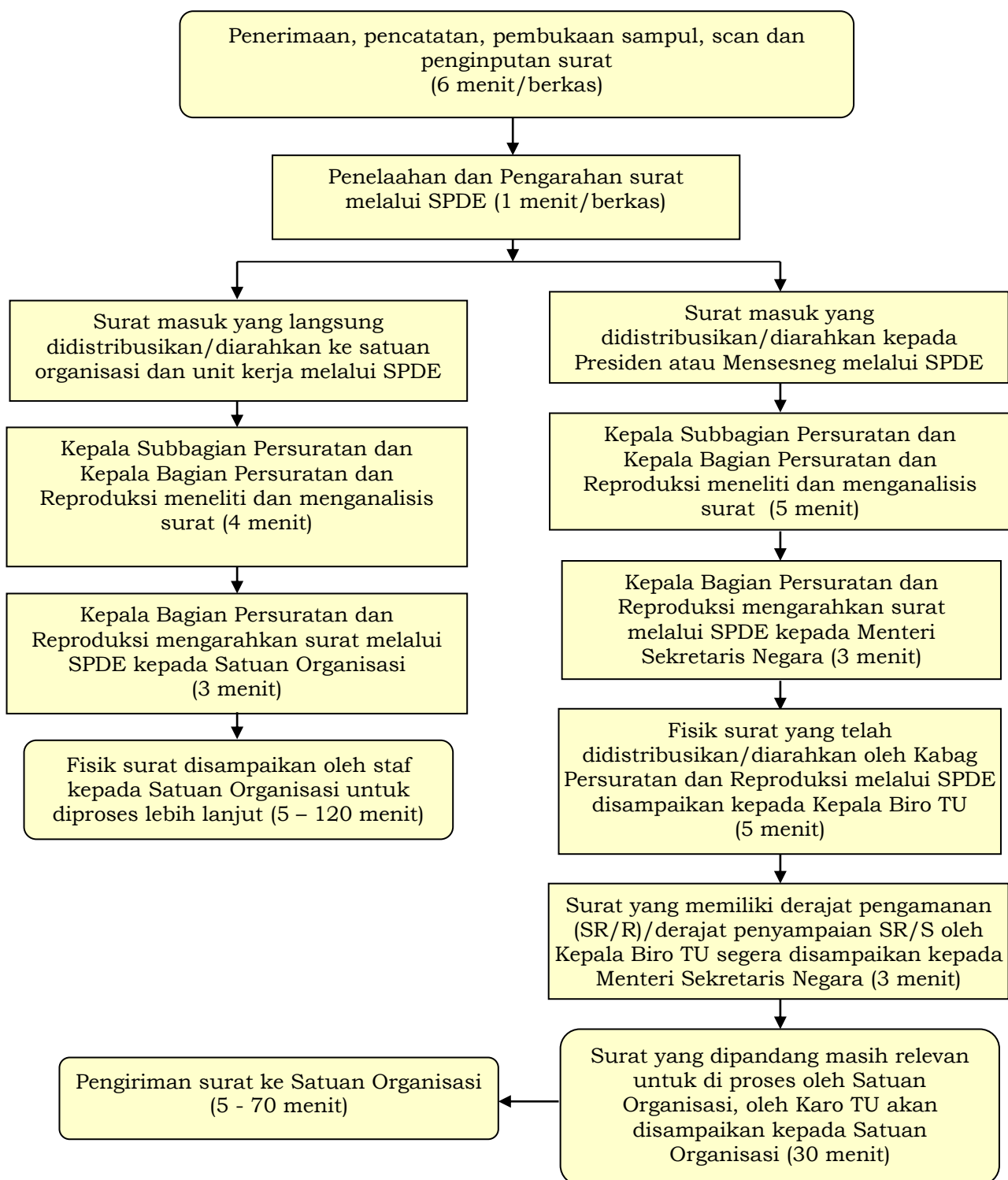


MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 310 -

BAGIAN KEDUA
MEKANISME DAN KETENTUAN PELAYANAN

A. Kerangka Prosedur



B. Uraian . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 311 -

B. Uraian Prosedur

1. Staf pada Subbagian Persuratan melakukan kegiatan
 - a. Menerima, mencatat, dan meneliti kelengkapan berkas surat masuk dari instansi-instansi pemerintah di pusat dan di daerah, serta masyarakat umum lainnya (1 menit)
 - b. Membuka sampul surat (1 menit)
 - c. Melaksanakan scanning terhadap surat masuk (1 menit)
 - d. Penginputan surat; nomor agenda, tanggal, derajat pengamanan, derajat penyampaian dan pengirim surat (1 menit)
 - e. Menyusun hal surat (1 menit)
 - f. Mencetak lembar disposisi dan menggabungkan dengan fisik surat, kemudian menyerahkan kepada Subbagian Persuratan (1 menit).

2. Kepala Subbagian Persuratan memeriksa hasil penginputan yang dilakukan oleh staf, kemudian melakukan penelitian kembali, kemudian meneruskan surat tersebut kepada Kepala Bagian Persuratan dan Reproduksi untuk didistribusikan/diarahkan sesuai dengan memerhatikan pengirim, substansi surat dan tugas dan fungsi masing-masing Satuan Organisasi.
 - a. Untuk Surat Masuk yang didistribusikan/diarahkan ke satuan organisasi dan unit kerja
 - 1) Kepala Subbagian Persuratan memeriksa dan menganalisis surat yang tidak perlu diarahkan kepada Menteri Sekretaris Negara dan menyampaikan fisik surat kepada Kepala Bagian Persuratan dan Reproduksi (2 menit).
 - 2) Kepala Bagian Persuratan dan Reproduksi memeriksa kembali surat dari Kepala Subbagian Persuratan, kemudian langsung mendistribusikan/mengarahkan surat melalui SPDE ke Satuan organisasi/unit kerja (2 menit).
 - 3) Staf Subbagian Persuratan menyampaikan langsung Fisik surat kepada Satuan Organisasi untuk ditindaklanjuti (5-120 menit).
 - b. Untuk Surat Masuk yang akan disampaikan kepada Presiden atau Menteri Sekretaris Negara
 - 1) Kepala Subbagian Persuratan memeriksa dan menganalisis surat yang ditujukan kepada Presiden atau Menteri Sekretaris Negara dan menyampaikan fisik surat kepada Kepala Bagian Persuratan dan Reproduksi (2 menit)
 - 2) Kepala Bagian Persuratan dan Reproduksi memeriksa kembali surat dari Kepala Subbagian Persuratan, kemudian langsung mendistribusikan/mengarahkan surat melalui SPDE kepada Menteri Sekretaris Negara (3 menit).

3) Fisik . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 312 -

- 3) Fisik surat yang telah didistribusikan/diarahkan Kepala Bagian Persuratan dan Reproduksi melalui SPDE, utamanya yang memiliki derajat pengamanan yang Sangat Rahasia/Rahasia atau derajat penyampaian Sangat Segera atau Segera oleh Kepala Biro Tata Usaha akan sesegera mungkin disampaikan kepada Menteri Sekretaris Negara melalui Kepala Bagian Protokol dan Tata Usaha Pimpinan (3 menit).
 - 4) Sebelum surat disampaikan kepada Menteri Sekretaris Negara, Kepala Biro Tata Usaha terlebih dahulu membubuhkan paraf pada kolom arahan yang telah tersedia
 - 5) Apabila dipandang perlu, surat yang ditujukan kepada Presiden atau Menteri Sekretaris Negara, oleh Kepala Biro Tata Usaha dapat didistribusikan/disampaikan kepada Satuan Organisasi yang memiliki relevansi dengan substansi surat (30 menit).
3. Pengiriman surat ke satuan organisasi
- a. Berdasarkan arahan, staf Subbagian Tata Usaha Menteri Sekretaris Negara mencatat disposisi dan menggandakan surat masuk (5 menit)
 - b. Kepala Subbagian Tata Usaha Menteri Sekretaris Negara/staf menyampaikan surat masuk kepada pejabat yang diberi disposisi oleh Menteri Sekretaris Negara (5-60 menit)
 - c. Staf Subbagian Tata Usaha Menteri Sekretaris Negara mengarsipkan fotokopi surat masuk dan lembar disposisi (5 menit).

C. Persyaratan

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan
 - a. Adanya surat masuk
 - b. Adanya arahan dari pimpinan
 - c. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing.
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan
Berkepentingan langsung terhadap pelayanan pengurusan dan pengendalian surat masuk 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 . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 313 -

E. Biaya Pelayanan

Tidak ada

F. Tempat Pelayanan

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

G. Jadwal Pelayanan

Pelayanan pengurusan dan pengendalian surat masuk 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 surat masuk 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 . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 314 -

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

L. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi dilakukan secara berkala minimal satu kali dalam satu tahun.