



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 315 -

2. Standar Pelayanan Pengurusan dan Pengendalian Surat Keluar di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara

**STANDAR PELAYANAN  
PENGURUSAN DAN PENGENDALIAN SURAT KELUAR  
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 Keluar di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara, perlu dilakukan kegiatan pengurusan dan pengendalian surat. Agar kegiatan tersebut dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien, maka diperlukan standar pelayanan.

**C. Maksud dan Tujuan**

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

Tujuannya . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 316 -

Tujuannya adalah untuk 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 surat keluar di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara adalah Biro Tata Usaha.
2. Pelaksana pelayanan adalah Kepala Bagian Persuratan dan Reproduksi, Kepala Subbagian Persuratan dan staf yang berkaitan dengan tugas pengelolaan surat di lingkungan Biro Tata Usaha.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Tata Usaha.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya acuan baku dalam pelayanan pengurusan dan pengendalian surat keluar 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 surat mulai dari dokumen pencatatan, dokumen disposisi, dokumen pemrosesan/tindak lanjut.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah terwujudnya tertib administrasi dalam pengurusan dan pengendalian surat ke luar untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi seluruh unit kerja Kementerian Sekretariat Negara.
8. Definisi peristilahan  
Pengurusan dan pengendalian surat keluar adalah sebuah proses terpadu dalam pengelolaan surat keluar yang dilakukan secara bertahap dengan melibatkan beberapa bagian dan fungsi-fungsi tertentu mulai dari penerimaan surat dari satuan organisasi/unit kerja, pemberian nomor, pembubuhan cap dinas, pencatatan sampai dengan pengiriman surat.



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 317 -

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

**BAGIAN . . .**

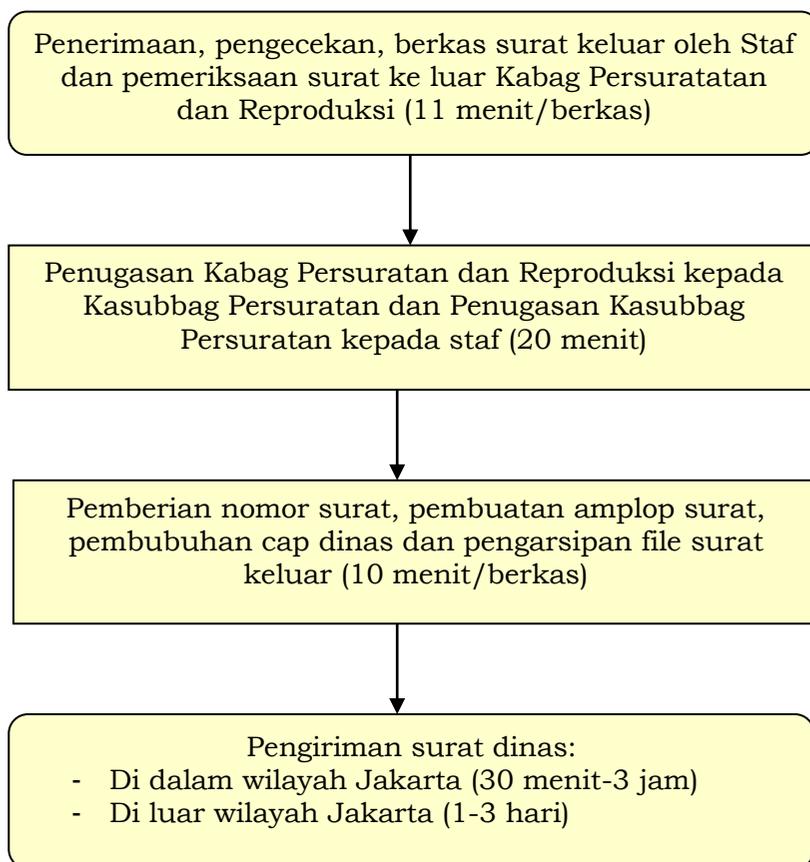


MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 318 -

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

**A. Kerangka Prosedur**



**B. Uraian Prosedur**

1. Staf pada Subbagian Persuratan menerima dan meneliti kelengkapan berkas surat keluar yang akan dikirimkan kepada instansi di luar Kementerian Sekretariat Negara dan menyampaikannya kepada Kepala Bagian Persuratan dan Reproduksi untuk dilakukan pemeriksaan dengan meneliti isi, jenis surat, derajat pengamanan, derajat penyampaian, dan alamat yang (11 menit/berkas).
2. Kepala Bagian Persuratan dan Reproduksi menugaskan Kepala Subbagian Persuratan untuk menyelesaikan pengurusan dan pengendalian surat keluar, kemudian Kepala Subbagian Persuratan menugaskan staf untuk memberi nomor surat sesuai klasifikasinya (20 menit).

3. Staf . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 319 -

3. Staf melaksanakan arahan Kepala Subbagian persuratan dan menyelesaikan pengurusan dan pengendalian surat keluar (10 menit/berkas), yaitu:
  - memberi nomor/kode surat disesuaikan dengan jenis naskah dinas, pejabat penanda tangan surat, derajat penanganannya dan derajat penyampaiannya;
  - membuat amplop surat;
  - membubuhi cap dinas;
  - menggandakan surat sesuai kebutuhan;
  - membuat tanda terima pengiriman surat;
  - mengarsipkan file surat keluar.
4. Staf mengirimkan surat keluar sesuai dengan tujuan penerima surat.
  - Surat yang ditujukan kepada instansi di dalam wilayah Jakarta (30 menit-360 menit).
  - Surat yang ditujukan kepada instansi di luar wilayah Jakarta dikirimkan melalui jasa pengiriman surat (1-3 hari).

### **C. Persyaratan**

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
  - a. Adanya surat ke luar
  - 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 keluar 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**

- 320 -

**F. Tempat Pelayanan**

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

**G. Jadwal Pelayanan**

Pelayanan pengurusan dan pengendalian surat keluar 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 keluar 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 untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Bagian Persuratan dan Reproduksi beserta Kepala Subbagian Persuratan dan 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. Pelayanan dilaksanakan secara cepat, tepat, dan aman
2. Pemberian pelayanan bebas dari suap/pungutan liar
3. Pemberian pelayanan tidak diskriminatif

**K. Jaminan . . .**



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 321 -

**K. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan**

1. Seluruh surat keluar dijamin kerahasiaannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
2. Seluruh surat keluar akan dikirim dalam kondisi lengkap dan utuh.
3. Seluruh dokumen terkait dengan pengurusan dan pengendalian surat ke luar diarsipkan dengan baik.
4. 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.