



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 49 -

7. Standar Pelayanan Administrasi Ketatausahaan di Lingkungan Sekretariat Presiden

**STANDAR PELAYANAN
ADMINISTRASI KETATAUSAHAAN
DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT PRESIDEN**

**BAGIAN KESATU
PENDAHULUAN**

A. Dasar Hukum

1. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2015 tentang Kementerian Sekretariat Negara
2. 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
3. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 5 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan dan Evaluasi Standar Pelayanan 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

B. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi dan meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Presiden, perlu dilakukan penanganan administrasi ketatausahaan di lingkungan Sekretariat Presiden. Agar penanganan ketatausahaan tersebut dapat dilaksanakan dengan tepat, efektif, dan efisien, perlu ditetapkan standar pelayanan.

C. Maksud . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 50 -

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penetapan Standar Pelayanan Administrasi Ketatausahaan di Lingkungan Sekretariat Presiden adalah sebagai pedoman bagi pelaksana pelayanan dan informasi bagi pengguna pelayanan mengenai kegiatan administrasi ketatausahaan di lingkungan Sekretariat Presiden.

Tujuannya adalah untuk memperkuat sistem dan meningkatkan kinerja Biro Administrasi dalam melaksanakan administrasi ketatausahaan di lingkungan Sekretariat Presiden, sehingga dapat mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Presiden.

D. Ruang Lingkup

1. Unit pelayanan yang melaksanakan penanganan administrasi ketatausahaan di lingkungan Sekretariat Presiden adalah Bagian Tata Usaha, Biro Administrasi, Deputy Bidang Administrasi dan Pengelolaan Istana.
2. Pelaksana pelayanan adalah:
 - a. Kepala Bagian Tata Usaha, Biro Administrasi;
 - b. Kepala Subbagian Persuratan beserta staf;
 - c. Kepala Subbagian Tata Usaha Kepala Sekretariat Presiden beserta staf;
 - d. Kepala Subbagian Tata Usaha Deputy Bidang Administrasi dan Pengelolaan Istana beserta staf;
 - e. Kepala Subbagian Tata Usaha Deputy Bidang Protokol, Pers dan Media beserta staf.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Biro Administrasi.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya acuan baku dalam pelaksanaan penanganan administrasi ketatausahaan yang tepat, efektif, dan efisien di lingkungan Sekretariat Presiden.
5. Pengguna pelayanan adalah seluruh unit kerja di dalam dan di luar lingkungan Sekretariat Presiden.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah seluruh dokumen dan pencatatan elektronik yang berkaitan dengan proses penanganan surat, mulai dari penginputan surat masuk dan keluar, penginputan disposisi, sampai dengan dokumen tindak lanjut.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah memperlancar pelaksanaan tugas dan fungsi seluruh unit kerja di lingkungan Sekretariat Presiden.

8. Definisi . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 51 -

8. Definisi Peristilahan

- a. Administrasi Ketatausahaan adalah serangkaian kegiatan mencatat, surat menyurat, melaksanakan pembukuan ringan, mengetik, mengagenda dan sebagainya yang bersifat teknis perihal tata usaha.
- b. Persuratan adalah kegiatan proses surat masuk dan keluar serta pendistribusiannya kepada orang/unit yang berkepentingan.
- c. Surat adalah sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain
- d. Dokumen adalah sebuah tulisan yang memuat informasi
- e. SPDE adalah Sistem Persuratan Disposisi Elektronik atau sistem TNDE (Tata Naskah Dinas Elektronik) yaitu suatu sistem pengelolaan naskah dinas yang dibangun dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang bersifat legal.
- f. Disposisi adalah pendapat atau arahan seorang pimpinan mengenai urusan yang termuat dalam suatu surat dinas yang langsung dituliskan pada surat yang bersangkutan atau pada lembar khusus.
- g. Pendistribusian adalah proses penyaluran atau pengiriman surat kepada beberapa orang atau kebeberapa tempat baik didalam maupun diluar Sekretariat Presiden.
- h. Tata Naskah Dinas (TND) adalah Petunjuk Pelaksanaan yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Sekretaris Negara yang dijadikan pedoman dalam proses pembuatan surat/naskah dinas di lingkungan Sekretariat Negara.

9. Standar kompetensi pelaksana:

- a. Memahami dasar-dasar administrasi perkantoran
- b. Memahami Tata Naskah Dinas Kementerian Sekretariat Negara
- c. Mampu mengoperasikan komputer program Microsoft Office
- d. Mampu menjalankan aplikasi SPDE
- e. Mampu menjaga kerahasiaan
- f. Komunikatif, responsif, rapi, cermat, serta kreatif

BAGIAN . . .



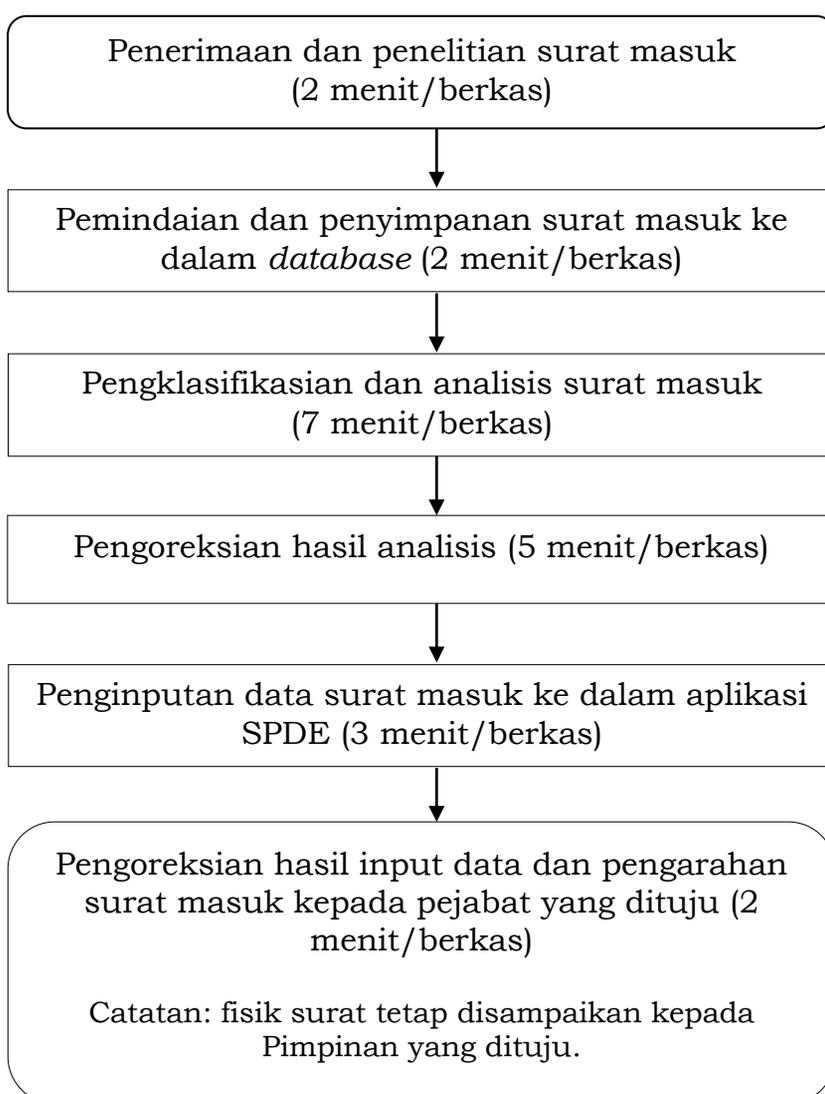
MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 52 -

BAGIAN KEDUA
MEKANISME DAN KETENTUAN PELAYANAN

A. Kerangka Prosedur

1. Pengelolaan Surat Masuk Subbagian Persuratan



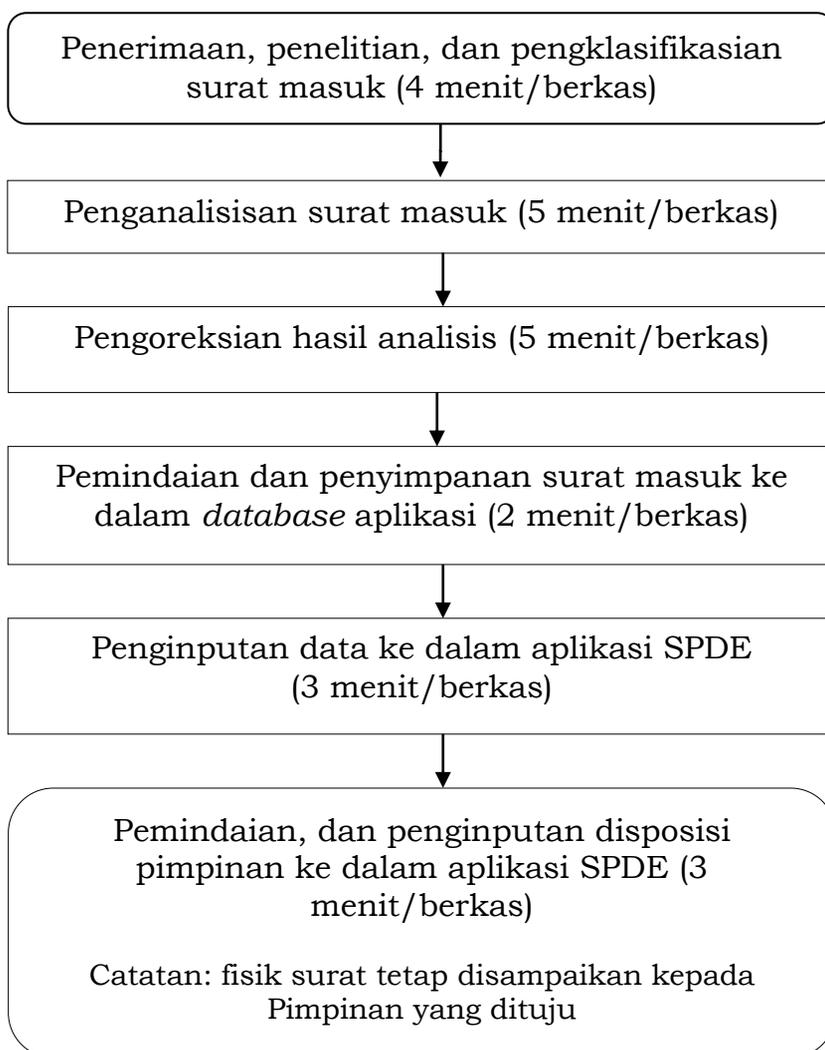
2. Penerimaan . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 53 -

**2. Penerimaan dan Pencatatan Surat Masuk Subbagian Tata Usaha
Pimpinan**



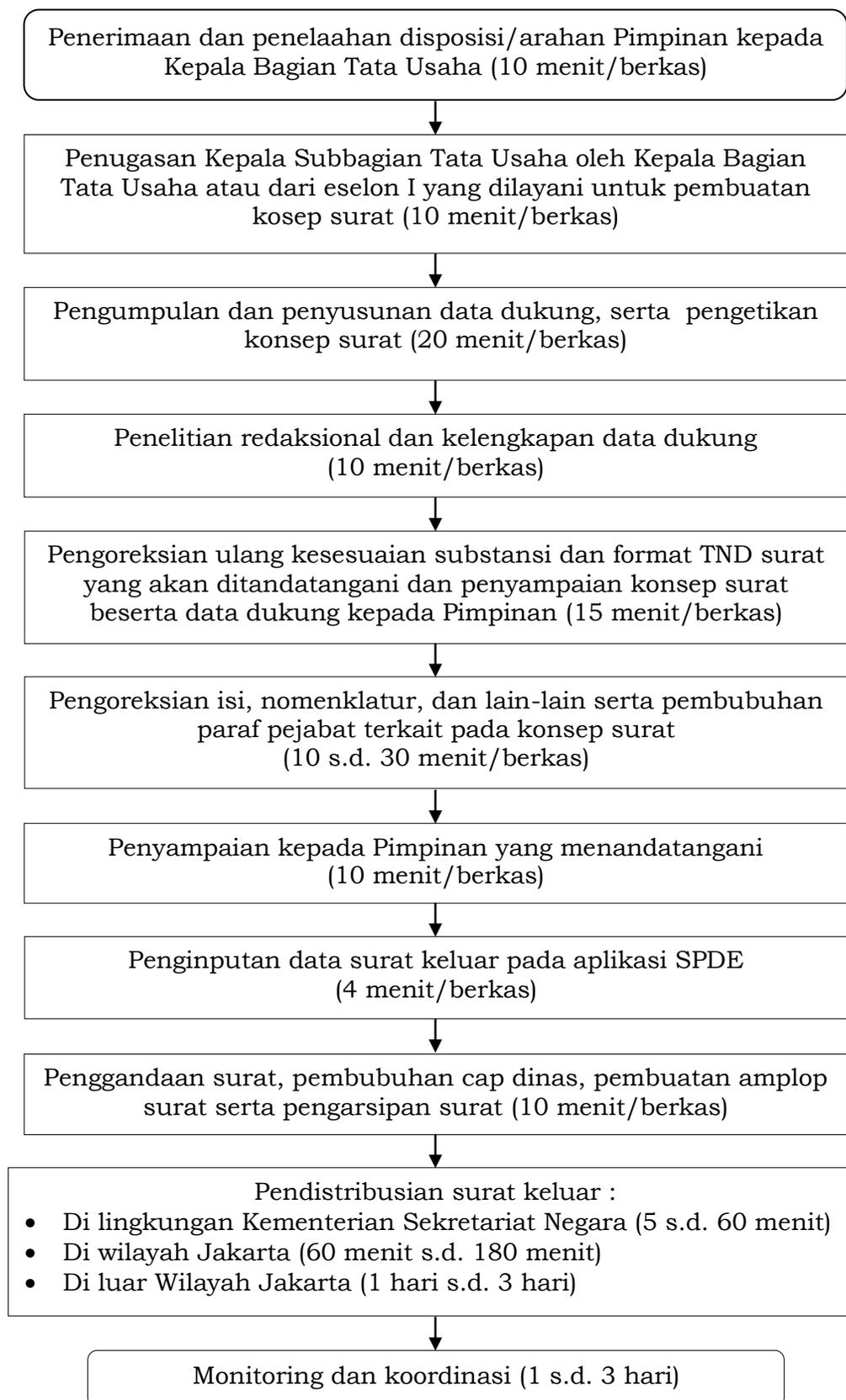
3. Pengelolaan . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 54 -

3. Pengelolaan dan Pendistribusian Surat Keluar



B. Uraian . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

- 55 -

B. Uraian Prosedur

1. Pengelolaan Surat Masuk Subbagian Persuratan

- a. Pengadministrasi Umum pada Subbagian Persuratan menerima surat masuk untuk Presiden, Kepala Sekretariat Presiden, dan para pejabat di lingkungan Sekretariat Presiden dari Masyarakat, Instansi Pemerintah, LSM dan lain-lain (2 menit/berkas).
- b. Pengadministrasi Umum pada Subbagian Persuratan melakukan pemindaian fisik surat masuk kemudian menyimpannya ke dalam *database* aplikasi SPDE (2 menit/berkas).
- c. Pengadministrasi Umum pada Subbagian Persuratan menyampaikan fisik surat masuk yang sudah dipindai kepada Pengelola Naskah untuk diklasifikasi dan dianalisis berdasarkan substansi dan urgensi surat masuk tersebut (7 menit/berkas).
- d. Pengelola Naskah pada Subbagian Persuratan menyampaikan hasil analisis kepada Kepala Subbagian Persuratan untuk dikoreksi (5 menit/berkas).
- e. Kepala Subbagian Persuratan mengembalikan surat masuk dan hasil analisis yang sudah dikoreksi kepada Pengolah Data untuk dimasukkan kedalam aplikasi SPDE (3 menit/berkas).
- f. Kepala Bagian Tata Usaha mengoreksi hasil input data dan meneruskan surat masuk yang sudah diinput Pengolah Data ke dalam aplikasi SPDE kepada pejabat yang dituju. (2 menit/berkas).

2. Pengelolaan Surat Masuk Subbagian Tata Usaha Pimpinan

- a. Pengelola Naskah Subbagian Tata Usaha Pimpinan menerima surat masuk untuk Pejabat Eselon I Sekretariat Presiden. Pada saat menerima surat masuk, Pengelola Naskah Subbagian Tata Usaha Pimpinan meneliti kesesuaian surat mengenai tujuan, alamat pengirim, lampiran serta hal-hal yang terkait lainnya kemudian memilah surat-surat masuk yang diterima tersebut sesuai dengan klasifikasi pengodean berdasarkan jenis, isi, dan pengirim surat (4 menit/berkas).
- b. Pengelola Naskah Subbagian Tata Usaha Pimpinan melakukan analisis terhadap surat masuk tersebut berdasarkan substansi dan urgensinya (5 menit/berkas).

c. Kepala . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 56 -

- c. Kepala Subbagian Tata Usaha Pimpinan mengoreksi hasil analisis yang telah dibuat Pengelola Naskah dan kemudian menyerahkan kepada Pengolah data untuk diinput ke dalam aplikasi SPDE (5 menit/berkas).
- d. Pengolah Data melakukan pemindaian fisik surat masuk kemudian menyimpannya kedalam *database* aplikasi SPDE (2 menit/berkas).
- e. Pengolah Data melakukan penginputan data ke dalam aplikasi SPDE yang secara otomatis masuk kedalam akun Eselon I yang dilayani (3 menit/berkas).
- f. Sekretaris melakukan pemindaian dan penginputan disposisi pimpinan yang sudah turun kedalam aplikasi SPDE (3 menit).

3. Pengelolaan dan Pendistribusian Surat Keluar

- a. Kepala Bagian Tata Usaha menerima dan menelaah disposisi/ arahan dari Pejabat Eselon I atau II untuk membuat surat keluar (10 menit/berkas).
- b. Kepala Bagian Tata Usaha memberikan arahan kepada pejabat dibawahnya atau Kepala Subbagian Tata Usaha Eselon I mendapat arahan langsung dari pejabat Eselon I yang dilayaninya untuk membuat konsep surat keluar (10 menit/berkas).
- c. Pengelola Naskah pada Bagian Tata Usaha melakukan pengumpulan dan penyusunan data dukung, serta pengetikan konsep surat (20 menit/berkas).
- d. Pengelola Naskah pada Bagian Tata Usaha meneliti redaksional dan kelengkapan data dukung untuk konsep surat (10 menit/berkas)
- e. Kepala Subbagian menerima konsep surat yang dibuat Pengelola Naskah untuk diteliti kesesuaian substansi dan format TND surat yang akan ditandatangani dan menyampaikan konsep surat beserta data dukung kepada Kepala Bagian Tata Usaha (15 menit/berkas).
- f. Kepala Bagian Tata Usaha mengoreksi isi surat, meneliti nomenklatur dan lain-lain serta membubuhkan paraf pada konsep surat (10-30 menit/berkas).
- g. Pengadministrasi Umum pada Subbagian Persuratan (atau Pengolah Data pada Subbagian Tata Usaha Pimpinan) menyampaikan konsep surat kepada Pejabat Eselon I atau II yang menandatangani surat tersebut (10 menit/berkas).

h. Pengolah . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 57 -

- h. Pengolah Data pada Bagian Tata Usaha melakukan penginputan surat keluar yang telah ditandatangani ke dalam aplikasi SPDE (4 menit/berkas).
- i. Pengadministrasi Umum pada Subbagian Persuratan menggandakan surat, membubuhkan stempel sebagai tanda legalisasi, membuat amplop, dan menyimpan surat berparaf sebagai arsip (10 menit/berkas).
- j. Pengadministrasi Umum pada Subbagian Persuratan (atau Pengolah Data pada Subbagian Tata Usaha Pimpinan) melakukan pendistribusian surat baik secara langsung atau melalui jasa pengiriman pos kepada unit di dalam lingkungan Kementerian Sekretariat Negara (5 s.d. 60 menit) atau di dalam wilayah Jakarta (1 s.d. 3 jam) serta diluar wilayah Jakarta (1 s.d. 3 hari).
- k. Kepala Subbagian melakukan monitoring dan koordinasi (jika diperlukan), selama 1 s.d. 3 hari.

C. Persyaratan

- 1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
 - a. Kompetensi sesuai jenjang masing-masing
 - b. Adanya surat masuk atau surat keluar yang akan ditindaklanjuti
 - c. Adanya disposisi/arahan pimpinan yang harus ditindaklanjuti
- 2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan yaitu harus berkepentingan langsung dengan surat masuk yang dikirim dan/atau produk naskah dinas yang diterima atau dikeluarkan oleh Sekretariat Presiden.

D. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Alat tulis kantor, komputer, printer, *scanner*, mesin *fotocopy*, telepon, faksimili, *box file*, lemari arsip, kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat.

E. Biaya Pelayanan

Tidak Ada

F. Tempat . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 58 -

F. Tempat Pelayanan

Pelayanan administrasi ketatausahaan di lingkungan Sekretariat Presiden dilaksanakan di Bagian Tata Usaha, Biro Administrasi, Deputi Bidang Administrasi dan Pengelolaan Istana.

G. Jadwal Pelayanan

Pelayanan administrasi ketatausahaan di lingkungan Sekretariat 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 yang berkaitan dengan pelayanan pengelolaan surat di lingkungan Sekretariat Presiden disampaikan kepada Kepala Biro Administrasi melalui Bagian Tata Usaha.
2. Kepala Biro Administrasi 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. Supervisi atasan langsung
2. Laporan kegiatan pada atasan
3. Dilakukan secara berkesinambungan
4. Pemberian teguran dan sanksi kepada pelaksana yang tidak mematuhi Standar Pelayanan

J. Jaminan Pelayanan

1. Surat yang ditujukan kepada pimpinan akan disampaikan selambat-lambatnya 1 hari kerja (24 jam) terhitung dari waktu penerimaan surat.
2. Surat yang telah mendapat arahan pimpinan akan disampaikan kepada unit terkait selambat-lambatnya 1 hari kerja (24 jam) terhitung dari waktu penerimaan arahan pimpinan.

3. Surat . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

- 59 -

3. Surat keluar atau memorandum pimpinan akan ditindaklanjuti paling lambat 1 jam terhitung dari waktu penerimaan arahan pimpinan dan akan diterbitkan paling lama 1 hari setelah ditandatangani oleh pimpinan.
4. Informasi mengenai surat masuk dan keluar yang tidak bersifat rahasia akan diberikan secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan.

K. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

1. Surat masuk untuk pimpinan yang bersifat rahasia akan dijamin kerahasiaannya.
2. Surat keluar atau memorandum yang ditandatangani pimpinan dan bersifat rahasia akan dijamin kerahasiaannya.
3. Surat keluar atau memorandum yang ditandatangani pimpinan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.

L. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi dilakukan secara berkala minimal satu kali dalam satu tahun.