



KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA RI
SEKRETARIAT PRESIDEN
ISTANA KEPRESIDENAN BOGOR
Jalan Ir. H. Juanda No. 1, Bogor 16122, Telepon (0251) 8321001
Faksimile (0251) 8328172

STANDAR PELAYANAN
KERUMAHTANGGAAN DALAM RANGKA ACARA PRESIDEN, WAKIL
PRESIDEN, SUAMI/ISTRI PRESIDEN/WAKIL PRESIDEN, PEJABAT NEGARA,
DAN TAMU-TAMU PENTING LAINNYA DI ISTANA KEPRESIDENAN BOGOR

NOMOR 14/SP/SETPRES/D-1/I-BGR/10/2012

BAGIAN KESATU
PENDAHULUAN

A. Dasar Hukum

1. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia
2. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 2 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara

B. Latar Belakang

Guna meningkatkan kinerja pelayanan Istana Kepresidenan Bogor dalam rangka memberikan pelayanan kepada Presiden, Wakil Presiden, Suami/Isteri Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan tamu-tamu penting lainnya, perlu didukung oleh pelayanan kerumahtanggaan yang berkualitas. Agar pelayanan kerumahtanggaan tersebut dapat dilaksanakan secara efektif, efisien, dan optimal, maka diperlukan standar pelayanan.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penetapan Standar Pelayanan Kerumahtanggaan Dalam Rangka Acara Presiden, Wakil Presiden, Suami/Isteri Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan Tamu-Tamu Penting Lainnya di Istana Kepresidenan Bogor adalah sebagai pedoman bagi pelaksana pelayanan dan sebagai informasi bagi pengguna pelayanan—mengenai kegiatan pelayanan kerumahtanggaan kepada Presiden, Wakil Presiden, Suami/Isteri Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan tamu-tamu penting lainnya.

Tujuannya ...

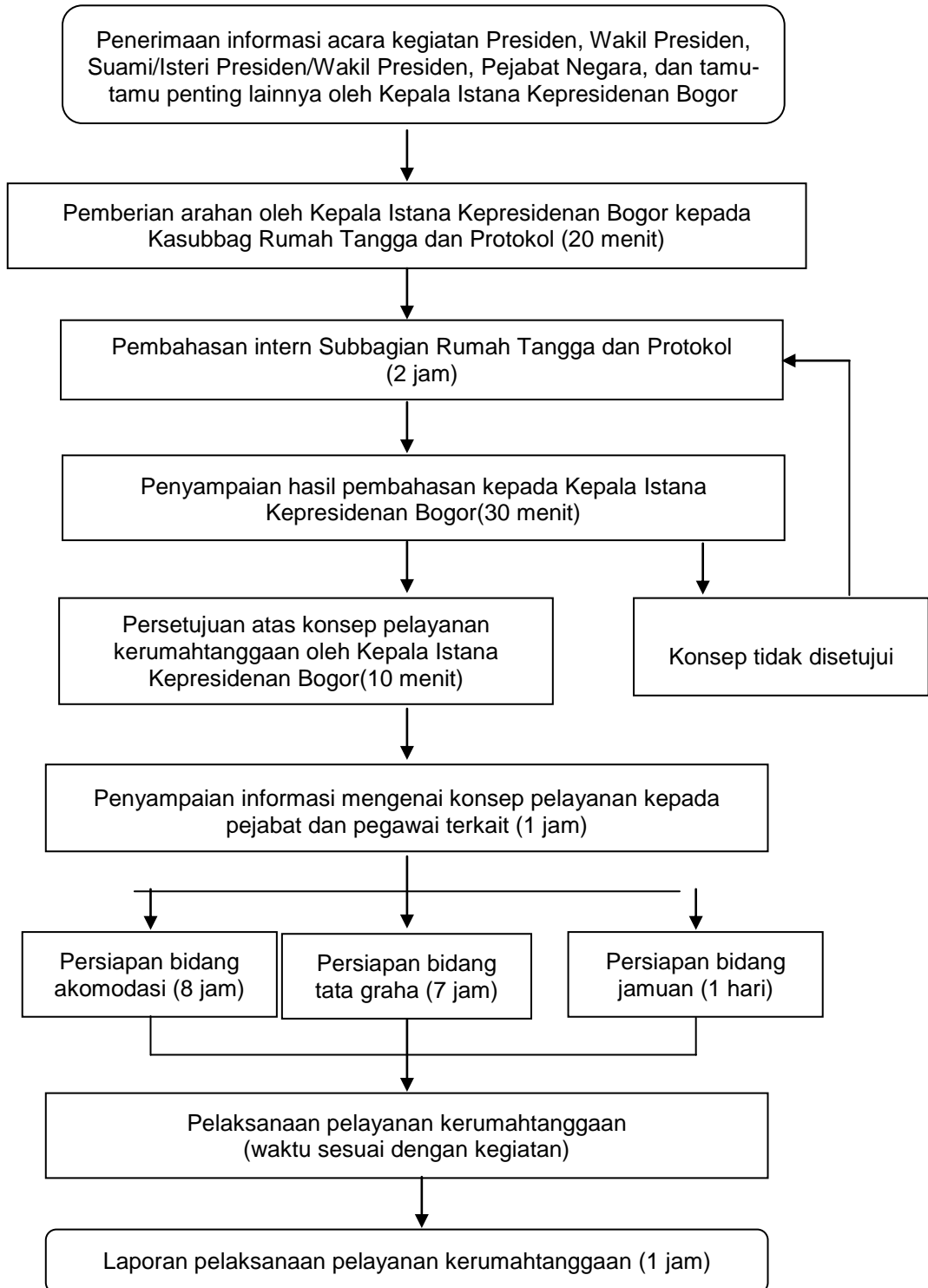
Tujuannya adalah untuk memperkuat sistem dan meningkatkan kinerja Istana Kepresidenan Bogor dalam memberikan pelayanan kerumahtanggaan, yang meliputi bidang akomodasi, tata graha, dan jamuan kepada Presiden, Wakil Presiden, Suami/Isteri Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan tamu-tamu penting lainnya.

D. Ruang Lingkup

1. Unit pelayanan yang melaksanakan pelayanan kerumahtanggaan dalam rangka acara Presiden, Wakil Presiden, Suami/Isteri Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan tamu-tamu penting lainnya di Istana Kepresidenan Bogor adalah Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Istana Kepresidenan Bogor.
2. Pelaksana pelayanan adalah Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Penata Jamuan, Juru Masak, Penata Acara, Petugas Protokol, Pramusaji.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Istana Kepresidenan Bogor.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya acuan baku dalam pelaksanaan pelayanan kerumahtanggaan, yang meliputi bidang akomodasi, tata graha, dan jamuan kepada Presiden, Wakil Presiden, Suami/Isteri Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan tamu-tamu penting lainnya, sehingga pelaksanaannya dapat dilaksanakan secara tertib, lancar, teratur, dan memuaskan.
5. Pengguna pelayanan adalah Presiden, Wakil Presiden, Suami/Isteri Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan tamu-tamu penting lainnya.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah terlaksananya pelayanan kerumahtanggaan yang meliputi bidang akomodasi, tata graha, dan jamuan kepada Presiden, Wakil Presiden, Suami/Isteri Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan tamu-tamu penting lainnya.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah terwujudnya kepuasan Presiden, Wakil Presiden, Suami/Isteri Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan tamu-tamu penting lainnya terhadap pelayanan kerumahtanggaan di Istana Kepresidenan Bogor.
8. Standar kompetensi pelaksana:
 - a. Memiliki pengetahuan di bidang tata graha
 - b. Memiliki pengetahuan di bidang tata boga
 - c. Memiliki kemampuan dalam menyusun dan mengklasifikasikan akomodasi bagi pengguna pelayanan
 - d. Memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan jamuan (*food service*)
 - e. Mampu menggunakan komputer program Microsoft office
 - f. Berpenampilan baik dan sopan

BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

A. Kerangka Prosedur



B. Prosedur ...

B. Prosedur Pelayanan

1. Kepala Istana Kepresidenan Bogor menerima informasi mengenai acara kegiatan Presiden, Wakil Presiden, Suami/Istri Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan tamu-tamu penting lainnya yang akan diselenggarakan di Istana Kepresidenan Bogor, baik secara lisan maupun tertulis dari Sekrteriat Presiden.
2. Kepala Istana Kepresidenan Bogor memberikan arahan kepada Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol untuk melaksanakan kegiatan pelayanan kerumahtanggaan (20 menit).
3. Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol melaksanakan pembahasan intern dengan Penata Jamuan, Juru Masak, Penata Acara, Petugas Protokol, Pramusaji (2 jam).
 - a. Penata Acara dan Petugas Protokol membuat susunan akomodasi berdasarkan waktu pelaksanaan dan jumlah pengguna jasa.
 - b. Penata Jamuan dan Juru masak membuat susunan menu berdasarkan waktu pelaksanaan dan jumlah pengguna jasa.
 - c. Pramusaji menyiapkan kelengkapan tata graha antara lain spre, handuk, sabun mandi, pasta gigi, dan lain-lain.
4. Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol menyampaikan hasil pembahasan berupa konsep akomodasi, tempat acara, dan susunan menu kepada Kepala Istana Kepresidenan Bogor (30 menit).
5. Tindak lanjut arahan Kepala Istana Kepresidenan Bogor
 - a. Konsep disetujui
 - 1) Kepala Istana Kepresidenan Bogor menyetujui dan menandatangani konsep yang akan dilaksanakan (10 menit).
 - 2) Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol menyampaikan hasil pembahasan yang telah disetujui oleh Kepala Istana Kepresidenan Bogor kepada Penanggung Jawab Bidang Protokol, Penanggung Jawab Bidang Tata Laksana Jamuan, dan Penanggung Jawab Bidang Linen untuk melakukan persiapan pelayanan kerumahtanggaan (1 jam).
 - 3) a). Persiapan bidang tata graha (7jam):
 - Penata Acara berkordinasi dengan Pengelola Perlengkapan yang menangani linen pada Subbagian perlengkapan untuk menyiapkan dan mendistribusikan barang-barang linen ke tempat acara yang telah ditentukan
 - Pramusaji dan petugas yang menangani linen pada subbagian Perlengkapan melaksanakan pemasangan barang-barang linen di tempat acara, seperti: taplak meja dan plisir, kosmetik, *table set*, alat-alat makan (piring, gelas, sendok, garpu dan lain-lainnya tergantung dari kuantitas acara itu sendiri)

▪ Penata ...

- Penata Acara menyampaikan laporan tentang kesiapan tata graha kepada Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol
- b). Persiapan bidang akomodasi (8 jam):
- Petugas Protokol mengecek kesiapan kamar (kamar mandi dan kamar tidur) dan ruangan lainnya
 - Petugas Protokol menempel nama pengguna pelayanan pada setiap kamar tidur
 - Petugas Protokol menyiapkan jadwal shalat dan arah kiblat
 - Petugas protokol menyampaikan laporan tentang kesiapan akomodasi kepada Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol
- c). Persiapan bidang jamuan (1 hari):
- Penata jamuan dan juru masak mempersiapkan kelengkapan peralatan jamuan.
 - Penata Jamuan menyusun RAB berdasarkan menu dan kebutuhan lainnya yang telah disetujui.
 - Juru Masak bahan-bahan masakan.
 - Juru Masak *preparing*/persiapan (dimulai dari ketika bahan-bahan masakan datang dari pasar, kemudian mencuci bersih daging, ikan, sayuran, dan lain-lain, membuat bumbu, memasak, menggoreng makanan hingga hingga 100 % sampai selesai.
 - Penata Jamuan berkordinasi dengan *food security (foodsec)* mengetes/menguji makanan terlebih dahulu sebelum disajikan di tempat acara.
 - Pramusaji mengirim makanan ke tempat acara .
 - Penata Jamuan menyampaikan laporan kepada Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol bahwa makanan telah dikirim ke tempat acara
- 4) Pelaksanaan pelayanan kerumahtanggaan (waktu sesuai dengan kegiatan)
- a) Penata jamuan melaksanakan koordinasi dengan petugas terkait seperti: pramusaji, dan petugas dapur.
 - b) Penata Acara, Petugas protokol dan Pramusaji melaksanakan tugas pelayanan langsung di lapangan
 - c) Selama acara berlangsung pramusaji , Petugas Protokol dan Penata Acara tetap berada di ruangan acara untuk memonitor jalannya acara.
- 5) Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol menyampaikan laporan pelaksanaan pelayanan kerumahtanggaan kepada Kepala Istana Kepresidenan Bogor(1 jam).
- b. Konsep tidak disetujui
Dalam hal konsep tidak disetujui, maka dilakukan pembahasan ulang (mulai dari tahapan ke-3).

C. Persyaratan

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
 - a. Adanya informasi acara kegiatan Presiden, Wakil Presiden, Suami/Istri Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan tamu-tamu penting lainnya yang akan diselenggarakan di Istana Kepresidenan Bogor dari Sekrteriat Presiden
 - b. Adanya arahan dari Kepala Istana Kepresidenan Bogor untuk menyelenggarakan pelayanan kerumahtanggaan
 - c. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang dan tugas masing-masing
2. Persyaratan administratif/teknis bagi pengguna pelayanan:
Berkepentingan terhadap pelayanan kerumahtanggaan di Istana Kepresidenan Bogor

D. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Alat tulis kantor, komputer, printer, mesin fotokopi, peralatan jamuan, peralatan rumah tangga, kendaraan roda empat, dan kendaraan roda dua

E. Biaya Pelayanan

Tidak ada

F. Tempat Pelayanan

Pelayanan kerumahtanggaan dalam rangka acara Presiden, Wakil Presiden, Suami/Istri Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan tamu-tamu penting lainnya di Istana Kepresidenan Bogor di selenggarakan di Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, sedangkan tempat acara disesuaikan dengan kegiatan.

G. Jadwal Pelayanan

Pelayanan kerumahtanggaan dalam rangka acara Presiden, Wakil Presiden, Suami/Istri Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan tamu-tamu penting lainnya di Istana Kepresidenan Bogor diselenggarakan pada jam kerja kedinasan, dan apabila diperlukan dapat diselenggarakan di luar hari dan jam kerja.

H. Penanganan ...

H. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan

1. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan kerumahtangga dalam rangka acara Presiden, Wakil Presiden, Suami/Istri Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan tamu-tamu penting lainnya di Istana Kepresidenan Bogor disampaikan kepada Kepala Istana Kepresidenan Bogor.
2. Kepala Istana Kepresidenan Bogor dapat mendelegasikan wewenang kepada Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Penata Jamuan, Juru Masak, Penata Acara, Petugas Protokol, Pramusaji menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.

BAGIAN KETIGA PENUTUP

- A. Evaluasi terhadap Standar Pelayanan Kerumahtangga Dalam Rangka Acara Presiden, Wakil Presiden, Suami/Istri Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan Tamu-Tamu Penting Lainnya di Istana Kepresidenan Bogor akan dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan.
- B. Standar Pelayanan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Bogor, 22 Oktober 2012
Kepala Istana Kepresidenan Bogor,



Drs. Samadi, M.Si.