



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
PENYELENGGARAAN JAMUAN
DI LINGKUNGAN ISTANA KEPRESIDENAN BOGOR

NOMOR 17/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

Dalam rangka mendukung pelaksanaan kegiatan/acara Presiden/Wakil Presiden, dan/atau Istri/Suami Presiden/Wakil Presiden, Tamu Negara, dan tamu penting lainnya yang berkunjung ke Istana Kepresidenan Bogor, serta kegiatan pejabat dan pegawai yang diselenggarakan di Istana Kepresidenan Bogor, perlu didukung dengan kegiatan penyelenggaraan jamuan di lingkungan Istana Kepresidenan Bogor. Agar pelaksanaan jamuan tersebut dapat berjalan secara efektif, efisien, dan prima, maka diperlukan standar pelayanan.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penetapan Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan di Lingkungan Istana Kepresidenan Bogor adalah sebagai pedoman bagi pelaksana pelayanan dan sebagai informasi bagi pengguna pelayanan mengenai penyelenggaraan jamuan di lingkungan Istana Kepresidenan Bogor.

Tujuannya adalah untuk memperkuat sistem dan meningkatkan kinerja Istana Kepresidenan Bogor dalam menyelenggarakan jamuan di lingkungan Istana Kepresidenan Bogor, sehingga dapat memberikan kepuasan pengguna

pelayanan ...

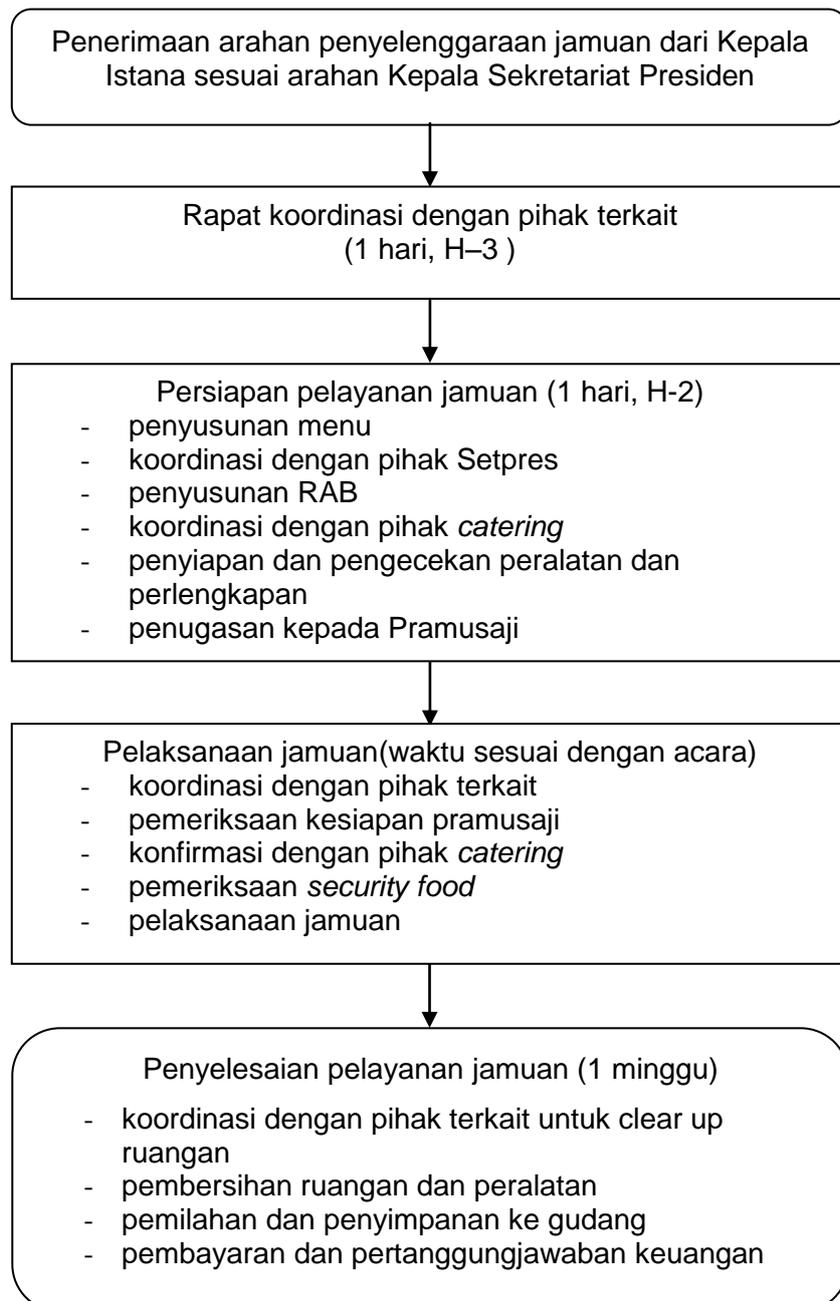
pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan jamuan di lingkungan Istana Kepresidenan Bogorserta mampu mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi unit organisasi di lingkungan Istana Kepresidenan Bogor.

D. Ruang Lingkup

1. Unit pelayanan yang melaksanakan pelayanan penyelenggaraan jamuan di lingkungan Istana Kepresidenan Bogor adalah Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Istana Kepresidenan Bogor.
2. Pelaksana pelayanan adalah Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Penata Jamuan, dan pramusaji.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Istana Kepresidenan Bogor.
4. Sasaran pelayanan adalah terwujudnya acuan baku dalam menyelenggarakan jamuan di lingkungan Istana Kepresidenan Bogor, sehingga pelaksanaan jamuan dapat dilaksanakan dengan efektif, efisien, dan memuaskan.
5. Pengguna pelayanan adalah Presiden/Wakil Presiden, dan/atau Isteri/Suami Presiden/Wakil Presiden, Tamu Negara, dan tamu penting lainnya yang berkunjung ke Istana Kepresidenan Bogor, serta pejabat dan pegawai di lingkungan Istana Kepresidenan Bogor.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah terlaksananya pelayanan jamuan pada acara Presiden/Wakil Presiden, dan/atau Isteri/Suami Presiden/Wakil Presiden, Tamu Negara, dan tamu penting lainnya di Istana Kepresidenan Bogor dengan baik dan lancar.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah membantu kelancaran acara Presiden/Wakil Presiden, dan/atau Isteri/Suami Presiden/Wakil Presiden, Tamu Negara, dan tamu penting lainnya di Istana Kepresidenan Bogor.
8. Standar kompetensi pelaksana:
 - a. Menguasai tata boga
 - b. Menguasai manajemen pelayanan
 - c. Mampu berbahasa Inggris
 - d. Berpenampilan rapi dan bersih

BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

A. Kerangka Prosedur



B. Prosedur Pelayanan

1. Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol menerima arahan dari Kepala Istana Kepresidenan Bogor untuk melaksanakan jamuan sesuai dengan arahan Kepala Sekretariat Presiden.
2. Kepala Istana Kepresidenan Bogor memimpin rapat koordinasi dengan pejabat/pegawai di lingkungan Istana Kepresidenan Bogor serta pihak terkait untuk melakukan pembahasan mengenai jadwal acara, tempat acara, jumlah peserta/tamu, dan jamuan yang akan dihidangkan (1 hari, H-3)
3. Persiapan Pelayanan Jamuan (1 hari, H-2)
 - a. Perencana Program dan Anggaran menyusun konsep menu serta melaporkannya kepada Kepala Istana Kepresidenan Bogor.
 - b. Kepala Istana Kepresidenan Bogor melaksanakan koordinasi dengan Kepala Sekretariat Presiden melalui Deputi Kepala Sekretariat Presiden Bidang Administrasi dan Pengelolaan Istana.
 - c. Kepala Istana Kepresidenan Bogor memberikan arahan kepada Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol untuk menyusun Rencana Anggaran Biaya (RAB).
 - d. Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol beserta Perencana Program dan Anggaran membuat RAB jamuan yang akan diselenggarakan secara efisien, efektif, dan transparan, serta disesuaikan dengan DIPA yang ada, baik DIPA Istana Kepresidenan Bogor maupun DIPA Sekretariat Presiden.
 - e. Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol dan Perencana Program dan Anggaran melaksanakan koordinasi dengan pihak *catering* dan unsur terkait untuk pemesanan makanan.
 - f. Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol melaksanakan koordinasi dengan Subbagian Perlengkapan untuk menyiapkan peralatan dan perlengkapan jamuan.
 - g. Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol melaksanakan pengecekan kesiapan jumlah dan kebersihan peralatan dan perlengkapan jamuan.
 - h. Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol menugaskan Pramusaji untuk melaksanakan pelayanan jamuan pada saat acara.
4. Pelaksanaan Pelayanan Jamuan (sesuai dengan jadwal acara):
 - a. Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol melaksanakan koordinasi kesiapan peralatan jamuan dengan unit/petugas terkait (30 menit, 3 jam sebelum acara).
 - b. Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol memeriksa kesiapan Pramusaji (2 jam sebelum acara dimulai).
 - c. Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol beserta Perencana Program dan Anggaran melaksanakan konfirmasi kepastian kesiapan makanan kepada pihak *catering* sesuai dengan pesanan (30 menit, 2 jam sebelum acara).

d. Kepala ...

- d. Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol beserta Perencana Program dan Anggaran melaksanakan koordinasi dengan Tim Dokter dari Paspampres mengenai *security food* (30 menit, 1 jam sebelum acara).
 - e. Penata Jamuan dan Pramusaji melaksanakan pelayanan jamuan selama pelaksanaan acara.
5. Penyelesaian pelaksanaan acara (1 minggu):
- a. Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol melaksanakan koordinasi dengan Kepala Subbagian Perlengkapan, *cleaning service*, untuk *clear up* ruangan/tempat dan peralatan yang telah digunakan (10 menit).
 - b. *Cleaning service* membersihkan ruangan (3 jam).
 - c. Pramusaji membersihkan peralatan makan minum (2 jam).
 - d. Pengelola Perlengkapan memilah dan menyimpan kembali perlengkapan jamuan ke gudang (1 hari).
 - e. Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol beserta Perencana Program dan Anggaran:
 - menyusun laporan pelaksanaan penyelenggaraan jamuan serta menyampaikannya kepada Kepala Istana Kepresidenan Bogor (2 jam);
 - melaksanakan penyelesaian administrasi pembayaran dan pertanggungjawaban biaya penyelenggaraan jamuan (5 hari).

Catatan:

Khusus pelaksanaan penyediaan jamuan untuk kegiatan pejabat/pegawai di lingkungan Istana Kepresidenan Bogor tidak dilakukan kegiatan:

1. rapat koordinasi;
2. koordinasi dengan pihak Sekretariat Presiden untuk persetujuan menu jamuan; dan
3. pemeriksaan *security food*.

C. Persyaratan

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
 - a. Adanya arahan dari pimpinan
 - b. Adanya surat tugas dari pimpinan secara berjenjang
 - c. Tersedianya Buku Acara yang diterbitkan oleh Biro Protokol, Sekretariat Presiden
 - d. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
2. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pengguna pelayanan:
 - a. Bagi tamu penting lainnya, harus memiliki izin/undangan dari Sekretariat Presiden
 - b. Pengguna pelayanan berkepentingan terhadap penyelenggaraan pelayanan jamuan di Istana Kepresidenan Bogor

D. Sarana ...

D. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Alat tulis kantor, komputer, printer, telepon, faksimili, tempat/ruangan, seragam kerja, peralatan, perlengkapan jamuan, peralatan upacara, trolley, serta kendaraan roda empat dan roda dua

E. Biaya Pelayanan

Tidak ada

F. Tempat Pelayanan

Pelayanan penyelenggaraan jamuan di lingkungan Istana Kepresidenan Bogor dilaksanakan di lingkungan Istana Kepresidenan Bogor, Pesanggrahan Pelabuhan Ratu, dan tempat pelaksanaan acara disesuaikan dengan kegiatan.

G. Jadwal Pelayanan

Pelayanan penyelenggaraan jamuan di lingkungan Istana Kepresidenan Bogor dilaksanakan pada jam kerja kedinasan, dan apabila diperlukan dapat dilaksanakan di luar hari dan jam kerja, sesuai dengan jadwal acara kegiatan.

H. Penanganan Pengaduan/Tindak Lanjut/Keluhan/Masukan

1. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna pelayanan yang berkaitan dengan penyelenggaraan jamuan di lingkungan 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 dan Penanggung Jawab Bidang Jamuan beserta staf terkait menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.

**BAGIAN KETIGA
PENUTUP**

- A. Evaluasi terhadap Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan di Lingkungan Istana Kepresidenan Bogor akan dilakukan sesuai dengan kebutuhan.
- B. Standar Pelayanan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Bogor, 22 Oktober 2012
Kepala Istana Kepresidenan Bogor,



(Signature)
Drs. Samadi, M.Si.