



KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA RI
SEKRETARIAT PRESIDEN
ISTANA KEPRESIDENAN TAMPAKSIRING BALI
Jalan Astinapura Utara, Tampaksiring, Bali 80552, Telepon (0361) 901400
Faksimile (0361) 901300

STANDAR PELAYANAN
PENANGANAN PERSURATAN DI LINGKUNGAN ISTANA KEPRESIDENAN
TAMPAKSIRING BALI

NOMOR 03/SP/SETPRES/D-1/I-TS/11/2012

BAGIAN KESATU
PENDAHULUAN

A. Dasar Hukum

1. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 7 Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengurusan Arsip Sekretariat Negara Republik Indonesia
2. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2007 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia
3. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 2 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara
4. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 3 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tata Naskah Dinas Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia

B. Latar Belakang

Dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi unit organisasi di lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali, perlu dilaksanakan penanganan persuratan dengan baik. Agar kegiatan tersebut dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien, maka diperlukan standar pelayanan.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penetapan Standar Pelayanan Penanganan Persuratan di Lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali adalah sebagai pedoman bagi pelaksana pelayanan dan sebagai informasi bagi pengguna pelayanan mengenai kegiatan penanganan persuratan di lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali.

Tujuannya ...

Tujuannya adalah untuk memperkuat sistem dan meningkatkan kinerja Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali dalam memberikan pelayanan penanganan persuratan, sehingga mampu mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi unit organisasi di lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali.

D. Ruang Lingkup

1. Unit pelayanan yang melaksanakan penanganan persuratan di lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali adalah Subbagian Tata Usaha.
2. Pelaksana pelayanan adalah Kepala Subbagian Tata Usaha, Pengolah Bahan Pustaka, dan Pengadministrasi Umum.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali.
4. Sasaran yang hendak dicapai adalah terwujudnya acuan baku dalam penanganan persuratan di lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali, sehingga penanganannya dapat dilaksanakan secara efektif, efisien, dan tertib.
5. Pengguna pelayanan adalah seluruh unit organisasi di lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali, unit kerja/satuan organisasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara, instansi terkait, pihak ketiga, dan masyarakat umum.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah dokumen dan/atau produk naskah kedinasan di lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah terdukungnya kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi unit organisasi di lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali.
8. Standar kompetensi pelaksana:
 - a. Menguasai manajemen perkantoran
 - b. Menguasai manajemen arsip
 - c. Mampu mengoperasikan komputer program Microsoft Office (MS Word, MS Excel), dan internet
 - d. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik

BAGIAN KEDUA KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN

A. Kerangka Prosedur

Prosedur Pelayanan	Unit Pelayanan			Kepala Istana
	Pengadministrasi Umum	Pengolah Bahan Pustaka	Kasubbag TU	
A. Administrasi Surat/Memorandum Masuk (45 menit/ berkas)				
1. Berkas surat diterima dan dipelajari substansinya 2. Pembubuhan lembar disposisi 3. Pengagendaan (penomoran agenda masuk, penulisan tanggal diterima, dan penulisan substansi surat/memorandum) 4. Pengarahan tapis pertama dan kedua 5. Pencatatan arahan 6. Pendistribusian surat/memorandum	1 ↓ 5 6	1 ↓ 2 3 ↓ 4	4 ↓ 4	
B. Administrasi Surat/Memorandum Keluar				
1. Penelitian dan pengurusan (25 menit/ berkas): 1. Penelitian redaksional 2. Pembubuhan nomor 3. Pembubuhan cap 4. Penggandaan dan pengarsipan 5. Penomoran dan pembubuhan cap amplop 6. Pembuatan lembar tanda terima	4 5 6	2 3	1	
2. Pengiriman surat/memorandum internal (15 menit) eksternal dalam kota (1-3 jam) 7. Pengiriman/penyampaian surat/memorandum sesuai tujuan surat/memorandum 8. Pengarsipan tanda terima	7 8			

B. Prosedur Pelayanan

1. Administrasi surat/memorandum masuk (45 menit/berkas):
 - a. Berkas surat/memorandum diterima oleh Pengadministrasi Umum yang menangani persuratan, membubuhkan lembar disposisi dan disampaikan kepada Pengolah Bahan Pustaka.
 - b. Pengolah Bahan Pustaka mempelajari substansi surat/memorandum.
 - c. Pengolah Bahan Pustaka mengagendakan surat/memorandum (memberi nomor agenda, tanggal diterima, dan penulisan substansi).

d. Berkas ...

- d. Berkas surat/memorandum diteruskan kepada Kepala Subbagian Tata Usaha untuk selanjutnya disampaikan kepada Kepala Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali untuk mendapatkan pengarahan.
 - e. Pengadministrasi Umum yang menangani persuratan mendistribusikan surat/memorandum kepada Subbagian sesuai dengan substansinya.
2. Administrasi surat/memorandum keluar:
- a. Penelitian dan pengurusan (25 menit/berkas):
Konsep surat dapat berasal dari Subbagian Tata Usaha/Subbagian lainnya.
 - 1) Kepala Subbagian Tata Usaha meneliti redaksional dan kelengkapan berkas surat/memorandum sebelum dan setelah ditandatangani oleh Kepala Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali.
 - 2) Pengolah Bahan Pustaka membubuhkan nomor dan cap surat/memorandum.
 - 3) Pengadministrasi Umum yang menangani persuratan menggandakan dan melakukan pengarsipan surat/memorandum.
 - 4) Pengadministrasi Umum yang menangani persuratan menyiapkan amplop, memberikan nomor, dan membubuhkan cap pada amplop surat.
 - 5) Pengadministrasi Umum yang menangani persuratan membuat lembar tanda terima.
 - b. Pengiriman surat/memorandum keluar (internal 15 menit; eksternal dalam kota 1-3 jam):
 - 1) Pengadministrasi Umum yang menangani persuratan mengirimkan/menyampaikan surat/ memorandum sesuai tujuan.
 - 2) Pengadministrasi Umum yang menangani persuratan melakukan pengarsipan tanda terima.

C. Persyaratan

1. Persyaratan administratif/teknis yang harus dipenuhi oleh pelaksana pelayanan:
 - a. Adanya surat/memorandum masuk dan surat/memorandum keluar yang telah ditandatangani oleh Kepala Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali
 - b. Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing
2. Persyaratan administrasi/teknis bagi pengguna pelayanan:
Berkepentingan dengan pelayanan penanganan persuratan di lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali

D. Sarana dan Prasarana

Alat tulis kantor, komputer, printer, *scanner*, mesin ketik elektrik, cap dinas, faksimile, telepon, mesin fotokopi, kendaraan roda dua dan roda empat

E. Biaya ...

E. Biaya Pelayanan

Tidak ada

F. Tempat Pelayanan

Pelayanan penanganan persuratan di lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali dilaksanakan di Subbagian Tata Usaha.

G. Peringatan

1. Dalam hal prosedur penelitian/pengecekan redaksional dan/atau kelengkapan berkas surat tidak dilakukan, maka akan terjadi kesalahan redaksional/ketidaklengkapan berkas atas surat/memorandum keluar.
2. Dalam hal prosedur pengarsipan atas surat/memorandum keluar tidak dilakukan dengan benar, maka akan terjadi kebocoran dokumen negara.

H. Jadwal Pelayanan

Pelayanan penanganan persuratan di lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali diselenggarakan selama jam kerja kedinasan, dan apabila diperlukan dapat dilaksanakan di luar hari dan jam kerja.

I. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan

1. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna pelayanan berkaitan dengan pelayanan penanganan persuratan di lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali disampaikan kepada Kepala Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali.
2. Kepala Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali dapat mendelegasikan wewenang kepada Kepala Subbagian Tata Usaha untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Subbagian Tata Usaha, Pengolah Bahan Pustaka, beserta Pengadministrasi Umum menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.

**BAGIAN KETIGA
PENUTUP**

- A. Evaluasi terhadap Standar Pelayanan Penanganan Persuratan di Lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali akan dilakukan sesuai dengan kebutuhan.
- B. Standar Pelayanan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Tampaksiring, 5 November 2012
Kepala Istana Kepresidenan
Tampaksiring Bali,



I Dewa Gde Swarthana, S.E., M.H.