



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

---

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

**NOMOR 14/SP/SETPRES/D-1/I-TS/11/2012**

**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 Tampaksiring Bali 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 kerumatanggaan 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 Tampaksiring Bali 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 ...

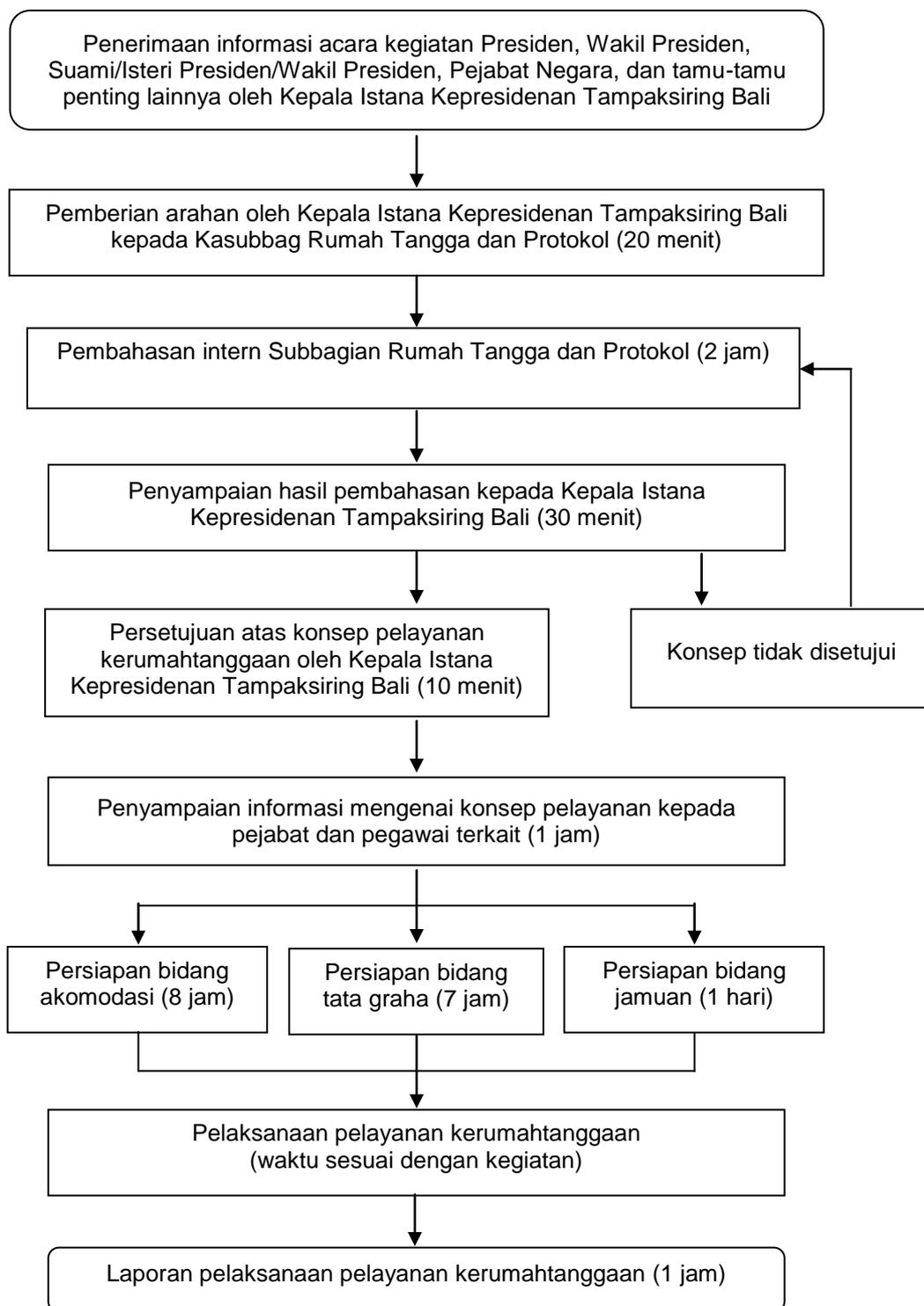
Tujuannya adalah untuk memperkuat sistem dan meningkatkan kinerja Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali dalam memberikan pelayanan kerumahtanggaan, yang meliputi bidang akomodasi, tata graha, dan jamuan kepada Presiden, Wakil Presiden, Suami/Isteri Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan Tamu-tamu 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 Tampaksiring Bali adalah Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali.
2. Pelaksana pelayanan adalah Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Penata Acara, Perencana Program dan Anggaran, Pengadministrasi Umum, Petugas Protokol, Penata Jamuan masing-masing Wisma, Gedung Konfrensi, dan Juru Masak.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali.
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/Istri 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/Istri Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan Tamu-tamu Penting Lainnya.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah terwujudnya kepuasan Presiden, Wakil Presiden, Suami/Istri Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan Tamu-tamu Penting Lainnya terhadap pelayanan kerumahtanggaan di Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali.
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 Microsof 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 Tampaksiring Bali 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 Tampaksiring Bali, baik secara lisan maupun tertulis dari Sekrteriat Presiden.
2. Kepala Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali 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 Acara, Perencana Program dan Anggaran, Pengadministrasi Umum, Petugas Protokol, Penata Jamuan masing-masing Wisma, Gedung Konfrensi, dan Juru Masak (2 jam).
  - a. Penata Acara dan Pelaksana Protokol membuat susunan akomodasi berdasarkan waktu pelaksanaan dan jumlah pengguna jasa.
  - b. Perencana Program dan Anggaran dan Pengadministrasi Umum membuat susunan menu berdasarkan waktu pelaksanaan dan jumlah pengguna jasa.
  - c. Juru Masak menyiapkan dan mengolah bahan mentah menjadi bahan siap saji.
  - d. Penata Jamuan masing-masing Wisma, dan paviliun menyiapkan perlengkapan kamar, yang meliputi: sikat gigi, pasta gigi, sabun mandi, dan lain-lain.
  - e. Penata jamuan Gedung konferensi menyiapkan kelengkapan keperluan acara di Gedung Konferensi.
4. Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol menyampaikan hasil pembahasan berupa konsep akomodasi, tempat acara, dan susunan menu kepada Kepala Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali (30 menit).
5. Tindak lanjut arahan Kepala Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali
  - a. Konsep disetujui
    - 1) Kepala Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali 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 Tampaksiring Bali kepada Penata Acara, Perencana Program dan Anggaran, Pengadministrasi Umum, Petugas Protokol, Penata Jamuan masing-masing Wisma, Gedung Konfrensi, dan Juru Masak untuk melakukan persiapan pelayanan kerumahtanggaan (1 jam).
    - 3) a). Persiapan bidang tata graha (7 jam):
      - Penata Jamuan melakukan koordinasi dengan Pengelola Perlengkapan yang menangani linen pada Subbagian Perlengkapan untuk mendistribusikan barang-barang linen ke

- tempat acara yang telah ditentukan dan melaksanakan pemasangan.
- Penata Jamuan melaksanakan pemasangan barang-barang kosmetik, *table set*, alat-alat makan (piring, gelas, sendok, garpu dan lain-lainnya tergantung dari kuantitas acara itu sendiri)
  - Penata Jamuan melaporkan tentang kesiapan tata graha kepada Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol
- b). Persiapan bidang akomodasi (8 jam):
- Penata Acara beserta Petugas Protokol mengecek kesiapan kamar (kamar mandi dan kamar tidur) dan ruangan lainnya
  - Penata Acara beserta Petugas Protokol menempel nama pengguna pelayanan pada setiap kamar tidur
  - Penata Acara beserta Petugas Protokol menyiapkan jadwal shalat dan arah kiblat
  - Penata Acara menyampaikan laporan tentang kesiapan akomodasi kepada Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol
- c). Persiapan bidang jamuan (1 hari):
- Perencana Program dan Anggaran beserta Juru Masak mempersiapkan kelengkapan peralatan jamuan.
  - Kasubag Rumah Tangga Dan Protokol, Perencana Program dan Anggaran menyusun RAB berdasarkan menu dan kebutuhan lainnya yang telah disetujui.
  - Perencana Program dan Anggaran beserta Juru Masak membeli 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 60 % jadi.
  - Juru Masak memasak hingga 100 % sampai selesai.
  - Penata Jamuan dan Juru Masak melakukan *food security (foodsec)* mengetes/menguji makanan terlebih dahulu sebelum disajikan di tempat acara.
  - Penata Jamuan dan Juru Masak mengirim makanan ke tempat acara .
  - Perencana Program dan Anggaran 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) Perencana Program dan Anggaran melaksanakan koordinasi dengan petugas terkait seperti: Penata Jamuan, dan Juru Masak
  - b) Penata Jamuan Subbagian Rumah Tangga dan Protokol melaksanakan tugas pelayanan tata graha dan penyajian jamuan.
  - c) Selama acara berlangsung pramusaji 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 Tampaksiring Bali (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 Tampaksiring Bali dari Sekrteriat Presiden
  - b. Adanya arahan dari Kepala Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali 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 Tampaksiring Bali

### **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 Tampaksiring Bali diselenggarakan di Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, sedangkan tempat acara disesuaikan dengan kegiatan.

### **G. Jadwal ...**

## **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 Tampaksiring Bali diselenggarakan pada jam kerja kedinasan, dan apabila diperlukan dapat diselenggarakan di luar hari dan jam kerja.

## **H. Penanganan/Tindak Lanjut Pengaduan/Keluhan/Masukan**

1. Pengaduan/keluhan/masukan dari pengguna pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan kerumahtanggaan dalam rangka acara Presiden, Wakil Presiden, Suami/Istri Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan Tamu-tamu penting lainnya di Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali disampaikan kepada Kepala Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali.
2. Kepala Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali dapat mendelegasikan wewenang kepada Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Perencana Program dan anggaran, Penata Acara, Pengadministrasi Umum, Penata Jamuan Masing-masing Wisma, Gedung Konfrensi dan Paviliun, menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.

## **BAGIAN KETIGA PENUTUP**

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

Tampaksiring, 5 November 2012  
Kepala Istana Kepresidenan  
Tampaksiring Bali,



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