



KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA RI

SEKRETARIAT PRESIDEN

ISTANA KEPRESIDENAN CIPANAS

Jalan Raya Cipanas No. 105, Cipanas, Cianjur 52353,
Telepon (0263) 511188, 512301, Faksimile (0263) 512120

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

NOMOR 14/SP/SETPRES/D-1/I-CPS/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 Cipanas dalam rangka memberikan pelayanan kepada Presiden, Wakil Presiden, Istri/Suami Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan 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, Istri/Suami Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan Tamu Penting Lainnya di Istana Kepresidenan Cipanas adalah sebagai pedoman bagi pelaksana pelayanan dan sebagai informasi bagi pengguna pelayanan mengenai kegiatan pelayanan kerumahtanggaan kepada Presiden, Wakil Presiden, Istri/Suami Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan tamu penting lainnya.

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

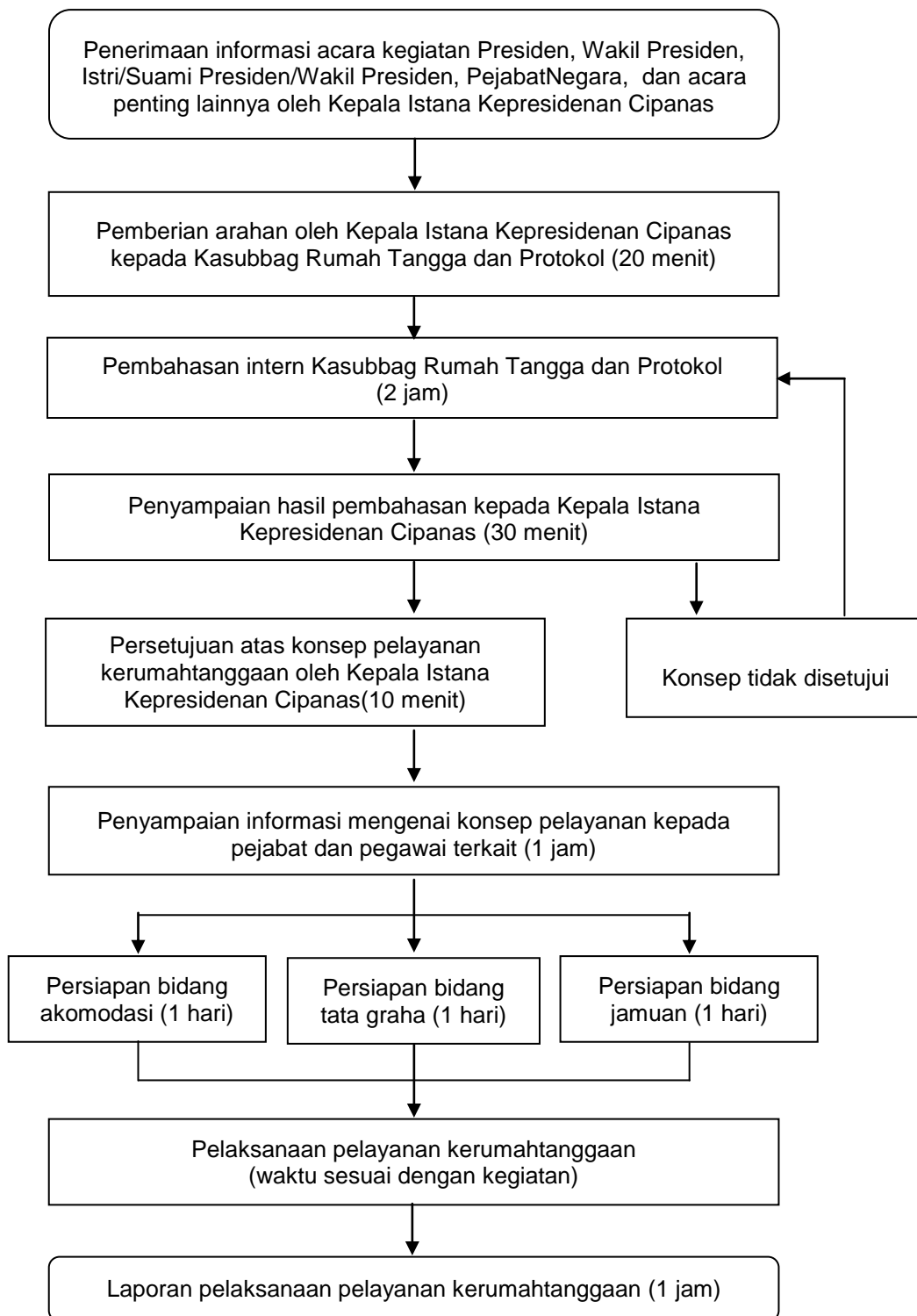
D. Ruang ...

D. Ruang Lingkup

1. Unit pelayanan yang melaksanakan pelayanan kerumahtanggaan dalam rangka acara Presiden, Wakil Presiden, Istri/Suami Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan acara penting lainnya di Istana Kepresidenan Cipanas adalah Subbagian Rumah Tangga dan Protokol Istana Kepresidenan Cipanas.
2. Pelaksana pelayanan adalah Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Penata Acara, Penata Jamuan, Perencana Program dan Anggaran, Petugas Protokol, pramusaji, tenaga pengamanan dan petugas dapur.
3. Penanggung jawab pelayanan adalah Kepala Istana Kepresidenan Cipanas.
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, Istri/Suami Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan acara penting lainnya, sehingga pelaksanaannya dapat dilaksanakan secara tertib, lancar, teratur, dan memuaskan.
5. Pengguna pelayanan adalah Presiden, Wakil Presiden, Istri/Suami Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan tamu penting lainnya.
6. Keluaran (*output*) pelayanan adalah terlaksananya pelayanan kerumahtanggaan yang meliputi bidang akomodasi, tata graha, dan jamuan kepada Presiden, Wakil Presiden, Istri/Suami Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan tamu penting lainnya.
7. Kemanfaatan (*outcome*) pelayanan adalah terwujudnya kepuasan Presiden, Wakil Presiden, Istri/Suami Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan acara penting lainnya terhadap pelayanan kerumahtanggaan di Istana Kepresidenan Cipanas.
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 (*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 Cipanas menerima informasi mengenai acara kegiatan Presiden, Wakil Presiden, Istri/Suami Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negera, dan tamu penting lainnya yang akan diselenggarakan di Istana Kepresidenan Cipanas, baik secara lisan maupun tertulis dari Sekrteriat Presiden.
2. Kepala Istana Kepresidenan Cipanas 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, Penata Jamuan, Juru Masak, Tenaga Peliputan, Petugas Protokol, Perencana Program dan Anggaran, Pramusaji dan Tenaga Pengamanan (2 jam).
 - a. Penata Acara di bantu petugas protokol membuat susunan akomodasi berdasarkan waktu pelaksanaan dan jumlah pengguna pelayanan
 - b. Penata Jamuan membuat susunan menu berdasarkan waktu pelaksanaan dan jumlah pengguna pelayanan.
 - 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 Cipanas (30 menit).
5. Tindak lanjut arahan Kepala Istana Kepresidenan Cipanas
 - a. Konsep disetujui
 - 1) Kepala Istana Kepresidenan Cipanas 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 Cipanas kepada Penata Acara, Penata Jamuan, Juru Masak, Tenaga Peliputan, Petugas Protokol, Perencana Program dan Anggaran, Pramusaji dan Tenaga Pengamanan untuk melakukan persiapan pelayanan kerumahtanggaan (1 jam).
 - 3) a. Persiapan bidang tata graha (1 hari):
 - Pramusaji beserta petugas bidang Linen 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).
 - Pramusaji menyampaikan laporan tentang kesiapan tata graha kepada Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol.
 - b. Persiapan ...

- b. Persiapan bidang akomodasi (1 hari):
 - 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 mempersiapkan kelengkapan peralatan jamuan.
 - Perencana Program dan Anggaran menyusun RAB berdasarkan menu dan kebutuhan lainnya yang telah disetujui.
 - Perencana Program dan Anggaran menyiapkan bahan-bahan masakan.
 - Juru Masak melakukan *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).
 - Juru Masak memasak hingga 100 % sampai selesai.
 - Pramusaji melakukan *food security (foodsec)* mengetes/menguji makanan terlebih dahulu kepada petugas food security 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, petugas gedung, dan petugas dapur.
 - b) Pramusaji 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 Cipanas (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, Istri/Suami Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan kegiatan penting lainnya yang akan diselenggarakan di Istana Kepresidenan Cipanas dari Sekretariat Presiden
 - b. Adanya arahan dari Kepala Istana Kepresidenan Cipanas 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 Cipanas

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, Istri/Suami Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan kegiatan penting lainnya di Istana Kepresidenan Cipanas diselenggarakan di Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, sedangkan tempat acara disesuaikan dengan kegiatan.

G. Jadwal Pelayanan

Pelayanan kerumahtanggaan dalam rangka acara Presiden, Wakil Presiden, Istri/Suami Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan kegiatan penting lainnya di Istana Kepresidenan Cipanas 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 kerumahtanggaan dalam rangka acara Presiden, Wakil Presiden, Istri/Suami Presiden/Wakil Presiden, Pejabat Negara, dan kegiatan penting lainnya di Istana Kepresidenan Cipanas disampaikan kepada Kepala Istana Kepresidenan Cipanas.
2. Kepala Istana Kepresidenan Cipanas dapat mendelegasikan wewenang kepada Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol untuk menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.
3. Kepala Subbagian Rumah Tangga dan Protokol, Penata Acara, Penata Jamuan, Juru Masak, Tenaga Peliputan, Petugas Protokol, Perencana Program dan Anggaran, Pramusaji dan Tenaga Pengamanan menindaklanjuti pengaduan/keluhan/masukan.

BAGIAN KETIGA PENUTUP

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

Cipanas, 22 Oktober 2012
Kepala Istana Kepresidenan Cipanas,


Darsono, S.H., MMPub.