

**4. Standar Pelayanan Pengelolaan Persuratan di Lingkungan Sekretariat Kabinet**

**STANDAR PELAYANAN  
PENGELOLAAN PERSURATAN  
DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT KABINET**

**BAGIAN KESATU  
PENDAHULUAN**

**A. Dasar Hukum**

1. Peraturan Presiden Nomor 31 Tahun 2005 tentang Sekretariat Negara dan Sekretariat Kabinet, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 19 Tahun 2007;
2. Peraturan Sekretaris Kabinet Nomor 1 Tahun 2006 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Kabinet Republik Indonesia.

**B. Latar Belakang**

Sebagai upaya menciptakan tata pemerintahan yang bersih dan berwibawa, serta untuk mewujudkan transparansi, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, yang dapat menjamin kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi Sekretariat Kabinet diperlukan Standar Pelayanan Pengelolaan Persuratan di Lingkungan Sekretariat Kabinet.

**C. Maksud dan Tujuan**

Maksud penetapan standar pelayanan ini adalah sebagai acuan bagi unit pelaksana di lingkungan Biro Tata Usaha Sekretariat Kabinet dalam memberikan pelayanan teknis dan administrasi pengelolaan persuratan di lingkungan Sekretariat Kabinet.

Tujuan...

Tujuan standar pelayanan ini adalah terselenggaranya kinerja pelayanan ketatausahaan di Sekretariat Kabinet yang lebih berkualitas, sehingga tercipta instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas kinerja bidang ketatausahaan Sekretariat Kabinet.

#### **D. Ruang Lingkup**

1. Unit Pelayanan yang akan menyelenggarakan kegiatan pengelolaan persuratan di lingkungan Sekretariat Kabinet adalah Biro Tata Usaha Sekretariat Kabinet.
2. Pelaksana Pelayanan adalah para pejabat dan pegawai di lingkungan Biro Tata Usaha.
3. Penanggung jawab Pelayanan adalah Deputi Sekretaris Kabinet Bidang Persidangan dan Dokumentasi.
4. Sasaran yang akan dicapai adalah terciptanya acuan baku dalam pelayanan pengkoordinasian, pengendalian, dan pengurusan surat secara cepat, tepat, aman, dan tertib di lingkungan Sekretariat Kabinet.
5. Pengguna Pelayanan adalah pejabat dan pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet, Instansi Pemerintah, Lembaga Swasta dan Organisasi Masyarakat, Pemerintah Daerah, Lembaga Negara dan masyarakat.
6. Keluaran Pelayanan adalah seluruh dokumen yang berkaitan dengan sistem pengelolaan surat.
7. Kemanfaatan Pelayanan adalah terwujudnya tertib administrasi dalam pengkoordinasian, pengendalian, dan pengurusan surat untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi Sekretariat Kabinet.

8. Definisi...

8. Definisi Peristilahan:
  - a. Pengelolaan persuratan adalah sebuah proses terpadu yang dilakukan secara bertahap yang diawali dari penerimaan surat, pencatatan dan pemrosesan, monitoring dan pengawasan hingga surat selesai ditindaklanjuti;
  - b. Hari adalah hari kerja kedinasan dari Senin sampai dengan Jumat sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian.
9. Pelaksana pengelolaan persuratan di lingkungan Sekretariat Kabinet memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing.

**BAGIAN KEDUA**  
**KERANGKA PROSEDUR DAN STANDAR PELAYANAN**

**A. Kerangka Prosedur**

No.	Uraian Pekerjaan	Waktu	Keterangan
1	<b>Administrasi Surat Masuk</b>		
	<b>A. Penerimaan Surat</b>	Maksimal 5 menit	
	1. Penerimaan surat ekstern		
	2. Pemeriksaan tujuan surat		
	3. Pemberian tanda terima surat		
	<b>B. Pengolahan Surat Masuk</b>	Minimal 10 menit	
	1. Pemilahan surat (Jenis/Sifat/Tujuan)		
	2. Pembukaan surat		
	3. Pemeriksaan surat (Lampiran/CD)		
	4. Pengagendaan surat		
	5. Pencetakan lembar disposisi		
	6. Pembubuhan cap tanda terima pada lembar disposisi		
	<b>C. Pengarahan Surat</b>	Minimal 10 menit	
	1. Pemeriksaan/koreksi ulang surat		
	2. Pemberian paraf		
	3. Pengarahan surat (disposisi)		
	<b>D. Pendistribusian</b>	Minimal 15 menit	
	1. Pencatatan arahan surat		
	2. Penerusan surat (ke Pimpinan / Lainnya)		
	3. Pemberian disposisi / petunjuk Pimpinan		Tidak terikat waktu
	4. Penerimaan surat yang telah didisposisi oleh pimpinan		
	5. Pencatatan arahan pimpinan		
	6. Pendistribusian ke unit pengolah sesuai arahan pimpinan		

**2. Administrasi...**

No.	Uraian Pekerjaan	Waktu	Keterangan
2.	<b>Administrasi Surat Keluar</b>		
	<b>A. Penomoran Surat</b>	Maksimal 5 menit	
	1. Penerimaan permintaan penomoran surat dari unit pengolah		
	2. Pemeriksaan surat yang akan diberi nomor		
	3. Pencatatan nomor dan tanggal surat serta pembubuhan tanda tangan pemohon		
	4. Pemberian nomor, tanggal dan stempel Instansi Sekretariat Kabinet / Sekretaris Kabinet		
	5. Pengarsipan surat asli yang diberi paraf		
	<b>B. Pengiriman Surat</b>	Maksimal 1 hari	Setiap surat yang diterima dikirimkan pada hari yang sama
	1. Penerimaan permintaan pengiriman surat dari unit pengolah		
	2. Pemeriksaan tujuan dan alamat surat yang akan dikirim		
	3. Pemberian tanda terima pengiriman sementara		
	4. Pencatatan data surat yang dikirim ke komputer		
	5. Pengajuan biaya pengiriman surat		Dilakukan awal bulan berikutnya
	6. Pengiriman surat langsung/via PT. Pos Indonesia		
	7. Penerimaan bukti pengiriman surat/resi		
	8. Pencatatan tanggal dan biaya pengiriman		
	9. Penyampaian laporan pertanggungjawaban keuangan		
	10. Penyampaian rekap pengiriman surat perbulan pada unit pengirim		

### 3. Administrasi...

No.	Uraian Pekerjaan	Waktu	Keterangan
3.	<b>Administrasi Ajuan ke Wakil Sekretaris Kabinet</b>		
	<b>A. Penerimaan Ajuan</b>	Minimal 15 menit	
	1. Penerimaan berkas (memo, rancangan surat, keputusan, laporan, risalah) dari unit pengolah		
	2. Pemeriksaan kelengkapan berkas		
	3. Pencatatan surat/berkas ajuan di komputer		
	4. Pembuatan sampul berkas ajuan		
	5. Pengajuan berkas ke Wakil Sekretaris Kabinet		
	<b>B. Pengarahan Wakil Sekretaris Kabinet</b>		
	1. Pemberian keputusan		
	2. Pemberian disposisi/petunjuk		
	<b>C. Tindak Lanjut Ajuan</b>	Minimal 20 menit	
	1. Pengambilan/penerimaan berkas ajuan dari Wakil Sekretaris Kabinet		
	2. Pemeriksaan berkas		
	3. Pencatatan petunjuk/disposisi		
	4. Pemilahan berkas ajuan		
	5. Pencatatan dan pengembalian berkas yang mendapat koreksi Wakil Sekretaris Kabinet ke unit pengolah		
	6. Pencatatan dan pengajuan berkas ke Tata Usaha Sekretaris Kabinet		

#### 4. Administrasi...

	Uraian Pekerjaan	Waktu	Keterangan
4.	<b>Administrasi Ajuan ke Sekretaris Kabinet</b>		
	<b>A. Penerimaan Ajuan</b>	Minimal 20 menit	
	1. Penerimaan berkas (memo, rancangan surat, keputusan, laporan, risalah) dari unit pengolah/Wakil Sekretaris Kabinet		
	2. Pemeriksaan kelengkapan berkas		
	3. Pencatatan surat/berkas ajuan di komputer		
	4. Pembuatan daftar berkas yang akan diajukan ke Sekretaris Kabinet		
	5. Pemeriksaan kembali berkas ajuan sesuai dengan daftar pengajuan		
	6. Pengajuan berkas ke Sekretaris Kabinet		
	<b>B. Pengarahan Sekretaris Kabinet</b>		
	1. Pemberitahuan keputusan		
	2. Pemberian disposisi/petunjuk		
	<b>C. Tindak Lanjut Ajuan</b>	Minimal 45 menit	
	1. Pengambilan/penerimaan berkas ajuan dari Sekretaris Kabinet		
	2. Pemeriksaan berkas		
	3. Pencatatan petunjuk/disposisi		
	4. Penyimpanan 1 berkas yang berparaf		
	5. Pengiriman berkas yang ditandatangani Sekretaris Kabinet kepada TU Sekretaris Pribadi Presiden		
	6. Pengembalian berkas yang mendapat koreksi/petunjuk kepada unit pengolah/Wakil Sekretaris Kabinet		

No.	Uraian Pekerjaan	Waktu	Keterangan
5.	<b>Administrasi Ajuan yang Turun dari Tata Usaha Sekretaris Pribadi Presiden</b>		
	<b>A. Penerimaan Kembali</b>	Minimal 10 menit	
	1. Penerimaan berkas dari TU Sekretaris Pribadi Presiden		
	2. Pemeriksaan berkas yang diterima		
	3. Penggabungan kembali arsip pertinggal ke dalam berkas		
	4. Pencatatan arahan Presiden dan tanggal turun berkas		
	5. Pengajuan berkas yang turun dari Presiden untuk diketahui dan dimintakan petunjuk Sekretaris Kabinet		
	<b>B. Pengarahan Seskab</b>		
	1. Pemberian keputusan		
	2. Pemberian disposisi/petunjuk		
	<b>C. Pendistribusian Berkas</b>	Minimal 15 menit	
	1. Pengambilan/penerimaan berkas ajuan dari Sekretaris Kabinet		
	2. Pemeriksaan kembali berkas		
	3. Pencatatan petunjuk/disposisi Sekretaris Kabinet		
	4. Penerusan/pendistribusian surat/berkas/ajuan ke Wakil Sekretaris Kabinet /unit pengolah		

6. Administrasi...



No.	Uraian Pekerjaan	Waktu	Keterangan
6.	<b>Administrasi Ajuan yang Turun dari Tata Usaha Sekretaris Kabinet</b>		
	<b>A. Penerimaan Berkas</b>	Minimal 15 menit	
	1. Penerimaan berkas (memo, rancangan surat, keputusan, laporan, risalah) dari Tata Usaha Sekretaris Kabinet		
	2. Pemeriksaan kelengkapan berkas		
	3. Pencatatan surat/berkas ajuan serta disposisi Presiden / Sekretaris Kabinet di komputer		
	4. Pengajuan berkas ke Wakil Sekretaris Kabinet		
	<b>B. Pengarahan Wakil Sekretaris Kabinet</b>		
	1. Pemberian disposisi/petunjuk		
	<b>C. Pendistribusian Berkas</b>	Minimal 20 menit	
	1. Pengambilan/penerimaan berkas ajuan dari Wakil Sekretaris Kabinet		
	2. Pemeriksaan berkas		
	3. Pencatatan petunjuk/disposisi Wakil Sekretaris Kabinet		
	4. Pencatatan dan pendistribusian berkas ke unit pengolah		

## **B. Prosedur Pelayanan**

### **1. Administrasi Surat Masuk**

- a. Penerimaan Surat (maksimal 5 menit):
  - 1). Penelitian berkas/surat (nama instansi yang dituju, nama pejabat/pegawai di lingkungan Sekretariat Kabinet);
  - 2). Pemberian tanda terima yang berisi keterangan nama petugas penerima surat, tanggal penerimaan surat, nomor telepon, paraf dan stempel tanda terima surat, kepada kurir atau pengirim surat (bila datang langsung).
- b. Pengolahan Surat (minimal 10 menit):
  - 1). Surat/berkas masuk dipilah berdasarkan kode surat (Sangat Rahasia, Rahasia, Sangat Segera, Segera, Biasa, Pribadi);
  - 2). Surat yang berkode selain SR, R dan Pribadi, dibuka untuk diperiksa;
  - 3). Pemeriksaan lampiran surat atau *cakram disk*;
  - 4). Surat dicatat dan diberi nomor agenda, tanggal masuk surat, tujuan surat, jenis surat, nomor surat, tanggal surat, pengirim surat, perihal, lampiran dan nomor agenda yang lalu (nomor agenda Sekretariat Negara/Sekretariat Militer/Kepala Rumah Tangga), kemudian dibaca untuk diketahui substansinya;
  - 5). Pencetakan lembaran disposisi yang telah dilengkapi keterangan sesuai dengan isi agenda surat masuk;
  - 6). Lembar disposisi dibubuhi cap tanda terima yang terdapat tanggal dan waktu pengolahan data.
- c. Pengarahan Surat (minimal 10 menit):
  - 1). Surat yang telah diberi lembar disposisi diperiksa untuk diteliti ulang;
  - 2). Surat yang telah diperiksa dan diparaf diajukan secara hierarkis kepada pimpinan;

- 3). Pimpinan memberikan arahan/disposisi sesuai dengan substansi surat.
- d. Pendistribusian (minimal 15 menit):
  - 1) Surat yang telah diarahkan/disposisi diperiksa dan dicatat dalam agenda penerimaan surat masuk untuk memudahkan penemuan kembali;
  - 2) Surat yang telah diberikan arahan diteruskan ke pimpinan/ lainnya;
  - 3) Pimpinan memberikan disposisi/petunjuk (tidak terikat waktu);
  - 4) Penerimaan surat yang telah mendapat disposisi/petunjuk pimpinan;
  - 5) Pencatatan kembali tanggal disposisi dan isi arahan pimpinan;
  - 6) Pemilahan dan pendistribusian surat sesuai arahan pimpinan.

## **2. Administrasi Surat Keluar**

- a. Penomoran Surat (maksimal 5 menit):
  - 1). Penerimaan permintaan penomoran surat dari semua unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet;
  - 2). Pemeriksaan surat yang dimintakan nomor (pejabat pendatangan surat, kode surat);
  - 3). Pencatatan nomor, tanggal, perihal dan tujuan surat pada agenda penomoran surat serta meminta tandatangan dan identitas pegawai yang mengajukan permintaan penomoran surat;
  - 4). Pemberian nomor, tanggal, dan stempel Instansi Sekretariat Kabinet/Sekretaris Kabinet pada surat yang telah diberikan penomorannya;
  - 5) Penyimpanan...

- 5). Penyimpanan arsip surat asli yang dibubuhi paraf.
- b. Pengiriman Surat (maksimal 1 hari):
  - 1). Penerimaan surat yang akan dikirim dari semua unit kerja di lingkungan Sekretariat Kabinet;
  - 2). Pemeriksaan kelengkapan penulisan tujuan surat, jumlah surat, dan tanda terima dari unit pengirim;
  - 3). Penandatanganan dan pemberian lembar tanda terima pengiriman sementara kepada unit pengolah;
  - 4). Pencatatan nomor surat, tanggal surat, unit pengirim, perihal, petugas penerima surat, tanggal terima surat, waktu dan jenis pengiriman surat, ke dalam komputer dan menyimpan 1 (satu) berkas tanda terima pengiriman sementara yang telah diberi keterangan sebagai arsip;
  - 5). Pengajuan biaya pengiriman kepada Biro Perencanaan dan Keuangan;
  - 6).
    - a). Surat yang ditujukan kepada Presiden/Sekretaris Kabinet diperlakukan seperti surat masuk pada Administrasi Surat Masuk;
    - b). Surat yang ditujukan kepada Menteri Sekretaris Negara, Kepala Rumah Tangga, Sekretaris Militer dikirim langsung sedangkan surat lainnya dikirimkan melalui PT. POS;
  - 7). Penghimpunan bukti pengiriman surat maupun resi dari PT. POS;
  - 8). Pencatatan tanggal, waktu dan biaya pengiriman surat sesuai yang tertera dalam resi ke dalam agenda pengiriman;
  - 9). Pembuatan laporan pertanggungjawaban penggunaan uang yang dilakukan setiap awal bulan berikutnya kepada Biro Perencanaan dan Keuangan;

10) Pembuatan ...

- 10). Pembuatan rekap pengiriman surat per bulan dan mengirimkannya kepada unit terkait sebagai laporan.

### **3. Administrasi Ajuan ke Wakil Sekretaris Kabinet**

- a. Penerimaan Ajuan (minimal 15 menit):
  - 1). Penerimaan berkas dari unit pengolah;
  - 2). Pemeriksaan kelengkapan dan isi berkas;
  - 3). Pencatatan berkas tersebut ke dalam komputer;
  - 4). Pencetakan sampul berkas ajuan;
  - 5). Pengajuan berkas yang telah tersusun kepada Wakil Sekretaris Kabinet.
- b. Pengarahan Wakil Sekretaris Kabinet:
  - 1). Pemberian keputusan oleh Wakil Sekretaris Kabinet;
  - 2). Pemberian disposisi oleh Wakil Sekretaris Kabinet.
- c. Tindak Lanjut Ajuan (minimal 20 menit):
  - 1). Pengambilan/penerimaan berkas dari Wakil Sekretaris Kabinet;
  - 2). Pemeriksaan berkas yang diambil/diterima;
  - 3). Pencatatan petunjuk/disposisi Wakil Sekretaris Kabinet;
  - 4). Pemilahan berkas ajuan;
  - 5). Pencatatan dan pengembalian berkas yang mendapat koreksi/petunjuk Wakil Sekretaris Kabinet ke unit pengolah;
  - 6). Pencatatan dan penerusan berkas ajuan ke Tata Usaha Sekretaris Kabinet;

### **4. Administrasi Ajuan ke Sekretaris Kabinet**

- a. Penerimaan Ajuan (minimal 20 menit):
  - 1). Penerimaan berkas (memo, rancangan surat, keputusan, laporan, risalah) dari unit pengolah/Wakil Sekretaris Kabinet;
  - 2). Pemeriksaan...

- 2). Pemeriksaan kelengkapan dan isi berkas;
  - 3). Pencatatan berkas ke dalam komputer;
  - 4). Pembuatan daftar berkas yang akan diajukan ke Sekretaris Kabinet;
  - 5). Pemeriksaan kembali berkas sesuai dengan daftar ajuan;
  - 6). Pengajuan berkas yang telah tersusun kepada Sekretaris Kabinet.
- b. Pengarahan Sekretaris Kabinet:
- 1). Pemberian keputusan oleh Sekretaris Kabinet;
  - 2). Pemberian disposisi oleh Sekretaris Kabinet.
- c. Tindak Lanjut Ajuan (minimal 45 menit):
- 1). Pengambilan/penerimaan berkas dari Sekretaris Kabinet;
  - 2). Pemeriksaan berkas yang diambil/diterima;
  - 3). Pencatatan petunjuk/disposisi Sekretaris Kabinet;
  - 4). Penyimpanan 1 (satu) berkas yang berparaf;
  - 5). Pengiriman berkas yang ditandatangani Sekretaris Kabinet ke Tata Usaha Sekretaris Pribadi Presiden;
  - 6). Pengembalian berkas yang mendapat koreksi/petunjuk Sekretaris Kabinet ke Wakil Sekretaris Kabinet/unit pengolah.

## **5. Administrasi Ajuan yang turun dari Sekretaris Pribadi Presiden**

- a. Penerimaan Kembali (minimal 10 menit):
- 1). Penerimaan berkas dari Tata Usaha Sekretaris Presiden;
  - 2). Pemeriksaan berkas yang diterima;
  - 3). Penggabungan kembali arsip pertinggal ke dalam berkas;
  - 4). Pencatatan tanggal turun berkas dan arahan Presiden;
  - 5). Pengajuan berkas yang turun dari Presiden untuk diketahui dan dimintakan petunjuk Sekretaris Kabinet.

b. Pengarahan ...

- b. Pengarahan Pimpinan:
  - 1). Pemberian keputusan oleh Sekretaris Kabinet;
  - 2). Pemberian disposisi oleh Sekretaris Kabinet.
- c. Pendistribusian Berkas (minimal 15 menit):
  - 1). Pengambilan/penerimaan berkas dari Sekretaris Kabinet;
  - 2). Pemeriksaan kembali berkas yang diterima;
  - 3). Pencatatan petunjuk/disposisi;
  - 4). Pendistribusian berkas ke Wakil Sekretaris Kabinet/unit pengolah untuk diselesaikan.

#### **6. Administrasi Ajuan yang Turun dari Tata Usaha Sekretaris Kabinet**

- a. Penerimaan Ajuan (minimal 15 menit):
  - 1). Penerimaan berkas dari Tata Usaha Sekretaris Kabinet;
  - 2). Pemeriksaan kelengkapan dan isi berkas;
  - 3). Pencatatan berkas/disposisi Presiden/Sekretaris Kabinet kedalam komputer;
  - 4). Pengajuan berkas yang telah tersusun kepada Wakil Sekretaris Kabinet.
- b. Pengarahan Wakil Sekretaris Kabinet:  
Pemberian disposisi/petunjuk oleh Wakil Sekretaris Kabinet.
- c. Tindak Lanjut Ajuan (minimal 20 menit):
  - 1). Pengambilan/penerimaan berkas dari Wakil Sekretaris Kabinet;
  - 2). Pemeriksaan berkas yang diambil/diterima;
  - 3). Pencatatan petunjuk/disposisi Wakil Sekretaris Kabinet;
  - 4). Pencatatan dan pendistribusian berkas ke unit pengolah.

**C. Persyaratan ...**

**C. Persyaratan**

1. Administratif  
surat masuk/memorandum.
2. Kompetensi Pelaksana
  - a. mampu memahami dasar administrasi perkantoran dan tata persuratan dinas;
  - b. mampu memahami substansi dan sifat surat secara tepat;
  - c. mampu mengoperasikan sistem aplikasi persuratan/perkantoran, yaitu *MS Office*, *MS Outlook*, dan *MS Acces*.

**D. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Alat tulis kantor, alat pengolah data dan presentasi, kendaraan, ruang kerja, ruang arsip dan lemari arsip.

**E. Biaya Pelayanan**

Tidak ada.

**F. Tempat Pelayanan**

Biro Tata Usaha Sekretariat Kabinet.

**G. Peringatan**

1. Ketidaktepatan pelaksanaan prosedur persuratan akan mengakibatkan kesalahan pemrosesan surat.
2. Ketidaktepatan pengamanan arsip surat/dokumen akan menyebabkan terjadinya kebocoran dokumen negara.

**H. Jadwal Pelayanan**

Pelayanan pengelolaan persuratan di lingkungan Sekretariat Kabinet diselenggarakan selama hari dan jam kerja kedinasan, dan dalam hal kebutuhan mendesak diselenggarakan di luar hari dan jam kerja kedinasan.

**I. Mekanisme...**



**I. Mekanisme Penanganan Pengaduan/Tindak Lanjut atas Masukan/  
Keluhan dari Pengguna Pelayanan**

Pengaduan/masukan berkaitan dengan pelayanan disampaikan kepada Deputi Sekretaris Kabinet Bidang Persidangan dan Dokumentasi, dan selanjutnya secara berjenjang dapat menugaskan kepada pejabat di bawahnya untuk menindaklanjuti pengaduan/masukan dimaksud.

**BAGIAN KETIGA  
PENUTUP**

Evaluasi terhadap Standar Pelayanan Pengelolaan Persuratan di Lingkungan Sekretariat Kabinet ini dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan.

**D. Standar...**