



**SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA**

Jakarta, 1 Oktober 2018

Kepada

Yth. Para Kepala Perangkat Daerah/Unit Kerja
pada Perangkat Daerah Provinsi DKI
Jakarta

di

Jakarta

SURAT EDARAN

NOMOR 63/SE/2018

TENTANG

STANDARDISASI PELAYANAN TAMU RESMI DAERAH

Dalam rangka menindaklanjuti Peraturan Gubernur Nomor 151 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelayanan Penerimaan Tamu Daerah dan untuk memberikan fasilitasi penerimaan tamu resmi daerah dengan baik, dengan ini diminta hal sebagai berikut :

1. Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah dalam melaksanakan proses penerimaan tamu menggunakan Standardisasi Pelayanan Penerimaan Tamu Daerah sebagaimana tercantum dalam Lampiran Surat Edaran Sekretaris Daerah ini; dan
2. Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah dalam melaksanakan proses penerimaan tamu harus menciptakan kesan dan citra positif tamu terhadap Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Edaran ini untuk menjadi perhatian dan agar dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab.

Sekretaris Daerah Provinsi Daerah Khusus
Ibukota Jakarta,

Saefullah

NIP. 196402111984031002

Tembusan :

1. Gubernur Provinsi DKI Jakarta
2. Para Asisten Sekda Provinsi DKI Jakarta

Nomor 63/SE/2018
Tanggal 1 Oktober 2018

STANDARDISASI PELAYANAN TAMU RESMI DAERAH

Kegiatan persiapan penerimaan tamu, meliputi :

- a. Menentukan kategori dan golongan tamu;
- b. Melaksanakan koordinasi dan korespondensi dengan PD/UKPD terkait;
- c. Menyiapkan bahan/nota dinas kepada pimpinan guna mendapat petunjuk/arahan/disposisi;
- d. Memberikan konfirmasi waktu atas rencana penerimaan tamu;
- e. Memberikan konfirmasi pejabat penerima tamu yang ditentukan berdasarkan golongan tamu, sebagai berikut :
 - 1) Tamu golongan A diterima oleh Gubernur atau pejabat yang ditunjuk dan dilakukan setelah mendapat persetujuan Gubernur;
 - 2) Tamu golongan B diterima oleh Gubernur dan/atau Wakil Gubernur atau pejabat yang ditunjuk dan dilakukan setelah mendapat persetujuan Gubernur.
 - 3) Tamu golongan C diterima oleh Sekretaris Daerah atau pejabat yang ditunjuk dan dilakukan setelah mendapat persetujuan Sekretaris Daerah.
- f. Apabila pejabat penerima berhalangan maka penerimaan dapat dilakukan oleh pejabat yang ditunjuk yang memiliki kedudukan minimal setara dengan tamu.
- g. Permohonan kunjungan tamu dengan golongan lebih tinggi dari pejabat penerima dapat dilakukan setelah mendapat persetujuan Pimpinan Daerah.
- h. Dalam hal pelaksanaan penerimaan tamu maka PD/UKPD pejabat penerima tamu wajib menyiapkan dan menyampaikan bahan/data yang terkait dengan maksud dan tujuan kunjungan.
- i. Memberikan konfirmasi pejabat pendamping penerima tamu yang ditentukan berdasarkan maksud dan tujuan kunjungan.
- j. Dalam hal pelaksanaan penerimaan tamu maka PD/UKPD pejabat pendamping penerima tamu wajib menyiapkan bahan/data pendukung yang terkait dengan maksud dan tujuan kunjungan.
- k. Melaksanakan pemilihan penyedia untuk fasilitasi kebutuhan tamu, antara lain: jamuan, cinderamata, akomodasi, transportasi, inbound tamu dan atau hospitalitas lainnya.
 - 1) Jamuan
 - a) Jamuan dapat diberikan pada acara resmi dan/atau fasilitasi tamu Pemerintah Daerah atas persetujuan pimpinan.
 - b) Jamuan berupa penyediaan makanan dan minuman dengan penyajian dalam bentuk kemasan (box), prasmanan (buffet/self service) dan/atau pelayanan penuh di meja (table service).

- c) Jamuan diberikan sesuai kedudukan dan golongan tamu dengan ketentuan berdasarkan Harga Satuan e-Budgeting APBD Provinsi DKI Jakarta Tahun Anggaran 2018 sebagai berikut:

No.	Jenis Jamuan	Spesifikasi	Harga Satuan (Rp)
1.	Jamuan Tamu Golongan A	Hotel/Restaurant	1.036.900,00
2.	Jamuan Tamu Golongan A	Catering	518.450,00
3.	Jamuan Tamu Golongan B	Hotel/Restaurant	829.520,00
4.	Jamuan Tamu Golongan B	Catering	414.760,00
5.	Jamuan Tamu Golongan C	Hotel/Restaurant	622.140,00
6.	Jamuan Tamu Golongan C	Catering	362.920,00

- d) Penyediaan jamuan difasilitasi oleh pihak ketiga dengan mempertimbangkan asas efisiensi dan efektivitas serta ketersediaan anggaran pada DPA PD/UKPD masing-masing atau atas petunjuk Pimpinan Daerah.

2) Cenderamata Resmi

- a) Cenderamata resmi dapat diberikan kepada tamu yang berkunjung ke Pemerintah Daerah atau instansi yang dikunjungi oleh pejabat Pemerintah Daerah secara kedinasan.
- b) Cenderamata resmi berupa kerajinan seni (art-craft) atau kerajinan desain (craft-design); bentuk karya 2 (dua) dimensi atau 3 (tiga) dimensi yang diproduksi secara massal, terbatas atau satuan; dari bahan batu, kayu/rotan, keramik, kertas, plastic, gelas, logam, serta, tekstil dan materi lainnya serta teknik pembuatan meliputi pahat/ukir, rakit, cetak, pilin, slabing (keramik), tenun, batik (tekstil) dan teknik kerajinan lainnya, dimana terdapat lambang dan nama resmi daerah.
- c) Cenderamata resmi diberikan sesuai kedudukan dan golongan tamu dengan ketentuan berikut :

Penggolongan Tamu Jenis Souvenir	Golongan A	Golongan B	Golongan C
	Plakat	v	v
Medali	X	v	v
Lukisan	v	v	x
Pin	v	v	X
Patung	v	v	X
Kain Batik	v	v	v

- d) Cenderamata resmi disiapkan oleh Biro Kepala Daerah dan Kerjasama Luar Negeri Setda Provinsi DKI Jakarta dan/atau PD/UKPD penerima tamu serta difasilitasi oleh pihak ketiga sesuai kebutuhan dan ketersediaan anggaran serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c) Jamuan diberikan sesuai kedudukan dan golongan tamu dengan ketentuan berdasarkan Harga Satuan e-Budgeting APBD Provinsi DKI Jakarta Tahun Anggaran 2018 sebagai berikut:

No.	Jenis Jamuan	Spesifikasi	Harga Satuan (Rp)
1.	Jamuan Tamu Golongan A	Hotel/Restaurant	1.036.900,00
2.	Jamuan Tamu Golongan A	Catering	518.450,00
3.	Jamuan Tamu Golongan B	Hotel/Restaurant	829.520,00
4.	Jamuan Tamu Golongan B	Catering	414.760,00
5.	Jamuan Tamu Golongan C	Hotel/Restaurant	622.140,00
6.	Jamuan Tamu Golongan C	Catering	362.920,00

- d) Penyediaan jamuan difasilitasi oleh pihak ketiga dengan mempertimbangkan asas efisiensi dan efektivitas serta ketersediaan anggaran pada DPA PD/UKPD masing-masing atau atas petunjuk Pimpinan Daerah.

2) Cenderamata Resmi

- a) Cenderamata resmi dapat diberikan kepada tamu yang berkunjung ke Pemerintah Daerah atau instansi yang dikunjungi oleh pejabat Pemerintah Daerah secara kedinasan.
- b) Cenderamata resmi berupa kerajinan seni (art-craft) atau kerajinan desain (craft-design); bentuk karya 2 (dua) dimensi atau 3 (tiga) dimensi yang diproduksi secara massal, terbatas atau satuan; dari bahan batu, kayu/rotan, keramik, kertas, plastic, gelas, logam, serta, tekstil dan materi lainnya serta teknik pembuatan meliputi pahat/ukir, rakit, cetak, pilin, slabing (keramik), tenun, batik (tekstil) dan teknik kerajinan lainnya, dimana terdapat lambang dan nama resmi daerah.
- c) Cenderamata resmi diberikan sesuai kedudukan dan golongan tamu dengan ketentuan berikut :

Penggolongan Tamu / Jenis Souvenir	Golongan A	Golongan B	Golongan C
Plakat	v	v	v
Medali	X	v	v
Lukisan	v	v	x
Pin	v	v	X
Patung	v	v	X
Kain Batik	v	v	v

- d) Cenderamata resmi disiapkan oleh Biro Kepala Daerah dan Kerjasama Luar Negeri Setda Provinsi DKI Jakarta dan/atau PD/UKPD penerima tamu serta difasilitasi oleh pihak ketiga sesuai kebutuhan dan ketersediaan anggaran serta ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Akomodasi

- a) Akomodasi diberikan pada tamu Pemerintah Daerah dan/atau mitra kerja sama luar negeri atas kesepakatan/kesepakatan antara Pemerintah Daerah dan pihak tamu/mitra serta arahan/petunjuk/persetujuan pimpinan.
- b) Akomodasi berupa penginapan tamu/mitra/delegasi difasilitasi dalam jangka waktu tertentu selama kunjungan kedinasan.
- c) Akomodasi diberikan sesuai kedudukan dan golongan tamu dengan ketentuan berikut :

No.	Jenis Akomodasi	Tipe Kamar
1.	Akomodasi Tamu Golongan A - Hotel Bintang 5	Club/Executive
2.	Akomodasi Tamu Golongan B - Hotel Bintang 5/4	Suite/Superior
3.	Akomodasi Tamu Golongan C - Hotel Bintang 4	Superior/Deluxe

- d) Penyediaan akomodasi dilaksanakan oleh pihak ketiga dengan mempertimbangkan asas resiprositas (timbang balik), efisiensi, efektivitas serta ketersediaan anggaran pada DPA PD/UKPD masing-masing atau atas petunjuk Pimpinan Daerah.

4) Transportasi

- a) Transportasi diberikan pada tamu Pemerintah Daerah dan/atau mitra kerjasama luar negeri atas kesepakatan/kesepakatan antara Pemerintah Daerah dan pihak tamu/mitra serta arahan/petunjuk/persetujuan pimpinan.
- b) Transportasi berupa penyediaan akses kendaraan melalui darat, laut dan/atau udara, dari dalam dan/atau menuju luar negeri, serta layanan antar jemput dalam kota yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Fasilitasi transportasi darat dalam kota dan layanan antar jemput tamu diberikan sesuai kedudukan dan golongan tamu dengan ketentuan berikut :

No.	Jenis Kendaraan Roda Empat	Tipe Kendaraan
1.	Kendaraan Roda 4 untuk Tamu Resmi Golongan A kapasitas 1-2 orang	Luxury Sedan
2.	Kendaraan Roda 4 untuk Tamu Resmi Golongan A kapasitas 3-10 orang	Luxury Mini Bus
3.	Kendaraan Roda 4 untuk Tamu Golongan B kapasitas 1-2 orang	Sedan
4.	Kendaraan Roda 4 untuk Tamu Golongan B kapasitas 3-14 orang	Mini Bus
5.	Kendaraan Roda 4 untuk Tamu Golongan C kapasitas 1-2 orang	MPV
6.	Kendaraan Roda 4 untuk Tamu Golongan C kapasitas 3-14 orang	Mini Bus

- d) Penyediaan transportasi dilaksanakan oleh pihak ketiga melalui mekanisme sewa dengan mempertimbangkan kelayakan kendaraan dan asas efisiensi, efektivitas serta ketersediaan anggaran pada DPA PD/UKPD masing-masing atau atas petunjuk Pimpinan Daerah.

5) Inbound Tamu

- a) Inbound tamu adalah kegiatan mengenalkan ciri khas dan identitas Kota Jakarta kepada tamu resmi daerah selama melakukan kunjungan.
- b) Inbound tamu diberikan kepada tamu Pemerintah Daerah dan/atau mitra kerjasama luar negeri atas kesepakatan/kesepakatan antara Pemerintah Daerah dan pihak tamu/mitra serta arahan/petunjuk/persetujuan pimpinan.
- c) Inbound tamu berupa fasilitasi penerimaan, pendampingan (guiding), antar jemput di bandara, akomodasi, transportasi lokal, jamuan hingga kunjungan lapangan ke destinasi yang memiliki daya tarik wisata buday, alam, buatan serta minta khusus.
- d) Fasilitasi inbound tamu dapat diberikan secara menyeluruh atau parsial menyesuaikan dengan rangkaian kegiatan dan kebutuhan tamu yaitu selama ½ (setengah) hari, 1 (satu) hari dan 2 (dua) hari 1 (satu) malam dengan tema kunjungan yang menarik dan sesuai kebutuhan tamu.
- e) Penyediaan inbound tamu disiapkan oleh Biro Kepala Daerah dan Kerjasama Luar Negeri Setda Provinsi DKI Jakarta serta difasilitasi oleh pihak ketiga dengan mempertimbangkan asas resiprositas (timbal balik), efisiensi, efektivitas serta ketersediaan anggaran pada DPA PD/UKPD masing-masing atau atas petunjuk Pimpinan Daerah.

I. Pembiayaan

Biaya yang diperlukan untuk penerimaan Tamu Pemerintah Daerah dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) melalui:

- 1) DPA Biro Kepala Daerah dan Kerjasama Luar Negeri Setda Provinsi DKI Jakarta untuk tamu Gubernur, Wakil Gubernur, Deputi Gubernur dan Sekretaris Daerah serta tamu yang mendapat petunjuk dari pimpinan; dan
- 2) DPA PD/UKPD masing-masing untuk tamu Kepala PD/UKPD bersangkutan serta tamu yang mendapat petunjuk dari pimpinan.

1.1. Tahapan Pelaksanaan

Fasilitasi penerimaan tamu Pemerintah Daerah menganut prinsip efisien dan efektif dan dilakukan berdasarkan asas kepatutan dan timbal balik (resiprositas) serta ketersediaan anggaran. Kegiatan pelaksanaan penerimaan tamu, meliputi :

- a. Menyiapkan sarana dan prasarana pertemuan mencakup ruangan beserta kelengkapannya seperti meja, kursi, proyektor, infocus, sound system; sarana dan akses parkir serta sarana kelengkapan penerimaan tamu seperti buku tamu, bendera, bunga meja, tempat pulpen, pulpen dan sebagainya.
- b. Melaksanakan dokumentasi dan publikasi acara penerimaan tamu melalui media internal dan atau media eksternal dalam format cetak, televisi, daring, digital dan lainnya.
- c. Menyelesaikan administrasi SPPD tamu dengan ketentuan, sebagai berikut:
 - 1) SPPD dapat diterbitkan apabila pelaku perjalanan dinas dapat menunjukkan surat tugas dan bukti kehadiran kunjungan.

- 2) SPPD tamu golongan A, golongan B dan/atau golongan C ditandatangani Kepala Biro Kepala Daerah dan Kerjasama Luar Negeri Setda Provinsi DKI Jakarta atau pejabat yang ditunjuk.
 - 3) SPPD tamu yang berkunjung ke PD/UKPD ditandatangani Kepala PD/UKPD terkait atau pejabat yang ditunjuk.
- d. Melakukan pendampingan tamu selama kunjungan dimulai dari proses keberangkatan menuju lokasi kunjungan, dalam perjalanan menuju lokasi kunjungan, saat ketibaan di lokasi kunjungan, pelaksanaan kunjungan hingga kepulangan dari lokasi kunjungan.

1.2. Tahapan Pelaporan

Kegiatan pelaporan penerimaan tamu dilaksanakan setelah kegiatan persiapan penerimaan tamu dan kegiatan pelaksanaan penerimaan tamu selesai, meliputi :

a. Pelaporan kegiatan

Kepala PD/UKPD terkait wajib melaporkan hasil pelaksanaan penerimaan kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah paling sedikit 1 (satu) tahun sekali atau sewaktu-waktu apabila dibutuhkan dan mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

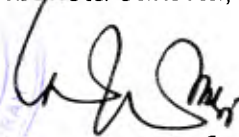
b. Survei kepuasan tamu

Dalam rangka melakukan evaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan penerimaan tamu di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, maka dilaksanakan survei kepuasan tamu resmi daerah dengan mengisi pertanyaan kuesioner pelayanan tamu pada link berikut : bit.ly/pelayanantamukuisisioner.

c. Publikasi kegiatan

Pelaksanaan kegiatan pelayanan tamu resmi daerah untuk diinformasikan dan dipublikasikan pada media internal dan/atau eksternal dalam bentuk cetak, televisi dan daring melalui koordinasi dengan Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi DKI Jakarta.

Sekretaris Daerah Provinsi Daerah Khusus
Ibukota Jakarta,



Saefullah

NIP 196402111984031002