

KATA PENGANTAR

Berdasarkan amanat Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 23 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia serta mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pedoman Penjaminan Kualitas (*Quality Assurance*) dan Pedoman Monitoring dan Evaluasi Reformasi Birokrasi, Kementerian Sekretariat Negara perlu melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi standar pelayanan.

Menindaklanjuti kedua Peraturan Menteri tersebut, pada tahun 2012 telah dilakukan kegiatan monitoring dan evaluasi pelaksanaan standar pelayanan unit kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara, belum termasuk standar pelayanan di lingkungan Istana-Istana Kepresidenan di daerah. Sehubungan dengan hal tersebut, maka pada tahun 2013 dilaksanakan kegiatan evaluasi pelaksanaan standar pelayanan di lingkungan Istana-Istana Kepresidenan di daerah.

Evaluasi tersebut dilaksanakan melalui survei terhadap 16 standar pelayanan di lingkungan Istana-Istana Kepresidenan di daerah, yaitu 4 standar pelayanan pada masing-masing Istana (1 standar pelayanan pada masing-masing Subbagian). Survei tersebut menggunakan kuesioner dengan responden seluruh pejabat/pegawai masing-masing Istana Kepresidenan sebagai pengguna pelayanan. Unsur-unsur yang dinilai adalah prosedur, persyaratan, kejelasan pejabat/pegawai, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan, kesopanan dan keramahan, kecepatan pelayanan, ketepatan, keadilan, kenyamanan lingkungan, keamanan, kemanfaatan, akses informasi, dan responsivitas.

Dengan adanya evaluasi pelaksanaan standar pelayanan ini, diharapkan standar pelayanan yang telah disusun dapat dijadikan acuan bagi para pejabat/pegawai masing-masing Istana Kepresidenan dalam menyelesaikan tugas dan fungsi, sehingga mampu memberikan pelayanan prima baik bagi pimpinan maupun pengguna pelayanan lainnya.

Jakarta, 3 Oktober 2013

Deputi Bidang Sumber Daya Manusia,



Dr. Cecep Sutiawan, M.Si.