

2. Hasil Akhir

Berdasarkan hasil survei dan setelah dilakukan penghitungan dengan menggunakan Teknik Penghitungan sebagaimana disebutkan pada Bab II, huruf C, angka 3 tersebut di atas, diperoleh hasil sebagai berikut.

a. Unit Pelayanan

Dari 27 Standar Pelayanan yang dievaluasi pada Unit Pelayanan, diketahui bahwa:

- sebanyak 2 unit kerja yang melaksanakan standar pelayanan dengan kategori Sangat Baik;
- sebanyak 14 unit kerja yang melaksanakan standar pelayanan dengan kategori Baik;
- sebanyak 6 unit kerja yang melaksanakan standar pelayanan dengan kategori Cukup;
- sebanyak 5 unit kerja yang melaksanakan standar pelayanan dengan kategori Kurang.

Nilai akhir dan kategori pada Unit Pelayanan secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 2.1.

TABEL 2.1
HASIL AKHIR REKAPITULASI PELAKSANAAN STANDAR
PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN

| No | Unit Kerja | Nilai akhir | Kategori |
|----|---|-------------|-------------|
| 1 | Biro Administrasi TNI dan Polri, Setmil | 95,00 | Sangat Baik |
| 2 | Biro Tanda-tanda Jasa/Kehormatan, Setmil | 92,00 | Sangat Baik |
| 3 | Biro Dukungan Informatika, Deputi Mensesneg Bidang Dukungan Kebijakan | 90,50 | Baik |
| 4 | Biro Pelayanan Kerumahtanggaan, Rumgapres | 90,50 | Baik |
| 5 | Biro Operasi dan Pengamanan, Setmil | 88,50 | Baik |
| 6 | Biro Protokol dan Persidangan, Setwapres | 85,50 | Baik |
| 7 | Biro Media Massa, Setwapres | 85,50 | Baik |
| 8 | Biro Tata Usaha, Setwapres | 85,50 | Baik |
| 9 | Biro Organisasi dan Humas, Deputi Mensesneg Bidang SDM | 85,50 | Baik |
| 10 | Biro Umum, Rumgapres | 84,00 | Baik |
| 11 | Pusat Pendidikan dan Pelatihan, Deputi Mensesneg Bidang SDM | 83,50 | Baik |
| 12 | Biro Protokol, Rumgapres | 82,50 | Baik |
| 13 | Biro Umum, Setwantimpres | 82,50 | Baik |
| 14 | Biro Kerjasama Teknik Luar Negeri, Setmensesneg | 81,00 | Baik |

| No | Unit Kerja | Nilai akhir | Kategori |
|----|--|-------------|----------|
| 15 | Pusat Penerjemahan dan Penyiapan Naskah, Setwapres | 81,00 | Baik |
| 16 | Biro Umum, Setwapres | 81,00 | Baik |
| 17 | Biro Perlengkapan dan Kerumahtanggaan, Setwapres | 80,50 | Cukup |
| 18 | Biro Umum, Setmil | 80,50 | Cukup |
| 19 | Biro Keuangan, Setmensesneg | 79,50 | Cukup |
| 20 | Biro Perencanaan, Setmensesneg | 77,50 | Cukup |
| 21 | Biro Umum, Setmensesneg | 76,00 | Cukup |
| 22 | Biro Administrasi, Rumgapres | 75,50 | Cukup |
| 23 | Biro Dokumentasi dan Pelayanan Informasi Pers dan Media, Rumgapres | 63,50 | Kurang |
| 24 | Biro Pers dan Media, Rumgapres | 59,50 | Kurang |
| 25 | Biro Istana-istana, Rumgapres | 56,00 | Kurang |
| 26 | Biro Kepegawaian, Deputi Mensesneg Bidang SDM | 54,50 | Kurang |
| 27 | Biro Tata Usaha, Setmensesneg | 53,00 | Kurang |

b. Unit Kajian

Dari 31 Standar Pelayanan yang dievaluasi pada Unit Kajian, diketahui bahwa:

- sebanyak 5 unit kerja yang melaksanakan standar pelayanan dengan kategori Sangat Baik;
- sebanyak 12 unit kerja yang melaksanakan standar pelayanan dengan kategori Baik;
- sebanyak 6 unit kerja yang melaksanakan standar pelayanan dengan kategori Cukup;
- sebanyak 8 unit kerja yang melaksanakan standar pelayanan dengan kategori Kurang.

Nilai akhir dan kategori pada Unit Kajian secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 2.2

TABEL 2.2
HASIL AKHIR REKAPITULASI PELAKSANAAN STANDAR
PELAYANAN PADA UNIT KAJIAN

| No | Unit Kerja | Nilai akhir | Kategori |
|----|---|-------------|-------------|
| 1 | Biro Hubungan Internasional, Setwapres | 92,53 | Sangat Baik |
| 2 | Biro Pemerintahan dan Politik Dalam Negeri, Setwapres | 92,53 | Sangat Baik |
| 3 | Biro Pertahanan Negara, Keamanan, dan Ketertiban, Setwapres | 92,53 | Sangat Baik |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No | Unit Kerja | Nilai akhir | Kategori |
|----|---|-------------|-------------|
| 4 | Biro Kehakiman, Hukum, dan Hak Asasi Manusia, Setwapres | 92,53 | Sangat Baik |
| 5 | Biro Kewilayahan dan Wawasan, Setwapres | 92,53 | Sangat Baik |
| 6 | Biro Pemantauan Pemberantasan Korupsi, Setwapres | 90,80 | Baik |
| 7 | Biro Dukungan Pengawasan Pembangunan dan Pengelolaan Kekayaan Negara, Setwapres | 89,08 | Baik |
| 8 | Biro PUU Bidang Polkesra, Deputi Mensesneg Bidang PUU | 87,36 | Baik |
| 9 | Biro Pemberdayaan Perempuan, Usaha Mikro, Kecil, dan Ketenagakerjaan, Setwapres | 87,36 | Baik |
| 10 | Biro Dukungan Hubungan Internasional, Deputi Mensesneg Bidang Dukungan Kebijakan | 86,78 | Baik |
| 11 | Biro Agama dan Sosial, Setwapres | 85,63 | Baik |
| 12 | Biro Akuntabilitas Kinerja, Deputi Mensesneg Bidang Pengawasan | 85,06 | Baik |
| 13 | Biro Dukungan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan dan Otonomi Daerah, Setwapres | 85,06 | Baik |
| 14 | Biro Pengelolaan Data dan Pengaduan Masyarakat, Setwapres | 83,33 | Baik |
| 15 | Biro Hubungan Lembaga Negara, Deputi Mensesneg Bidang Hubungan Kelembagaan | 82,18 | Baik |
| 16 | Biro Kesehatan, Lingkungan Hidup, dan Perumahan Rakyat, Setwapres | 81,61 | Baik |
| 17 | Biro Hubungan Organisasi Kemasyarakatan, Deputi Mensesneg Bidang Hubungan Kelembagaan | 81,61 | Baik |
| 18 | Biro Pendidikan, Kebudayaan, dan Olah Raga, Setwapres | 79,89 | Cukup |
| 19 | Biro Analisis Kebijakan Dalam Negeri, Deputi Mensesneg Bidang Dukungan Kebijakan | 77,59 | Cukup |
| 20 | Biro Data dan Informasi, Setwantimpres | 71,84 | Cukup |
| 21 | Biro Produksi, Setwapres | 71,84 | Cukup |
| 22 | Biro Pengawasan Internal, Deputi Mensesneg Bidang Pengawasan | 71,26 | Cukup |
| 23 | Biro Prasarana Dasar dan Energi, Setwapres | 71,26 | Cukup |
| 24 | Biro Pengaduan Masyarakat, Deputi Mensesneg Bidang Pengawasan | 70,11 | Kurang |
| 25 | Biro Hukum dan Administrasi PUU, Deputi Mensesneg Bidang PUU | 67,82 | Kurang |
| 26 | Biro Moneter dan Keuangan, Setwapres | 66,67 | Kurang |
| 27 | Biro Naskah dan Penerjemahan, Deputi Mensesneg Bidang Dukungan Kebijakan | 66,09 | Kurang |

| No | Unit Kerja | Nilai akhir | Kategori |
|----|---|-------------|----------|
| 28 | Biro Perdagangan dan Kerjasama Internasional, Setwapres | 59,20 | Kurang |
| 29 | Biro Hubungan Organisasi Politik dan Lembaga Swadaya Masyarakat, Deputi Mensesneg Bidang Hubungan Kelembagaan | 58,62 | Kurang |
| 30 | Biro PUU Bidang Perekonomian dan Industri, Deputi Mensesneg Bidang PUU | 58,62 | Kurang |
| 31 | Biro Hubungan Lembaga Daerah, Deputi Mensesneg Bidang Hubungan Kelembagaan | 52,87 | Kurang |

2. Analisis dan Rekomendasi

a. Analisis

- 1) Sebagian besar standar pelayanan yang dievaluasi sesuai dengan kebutuhan pelaksanaan pelayanan dan telah disosialisasikan kepada para pelaksana pelayanan, mudah dipahami, mudah dilaksanakan, dan bersifat terbuka. Hal ini terlihat pada hasil *self-assessment* yang dilakukan oleh masing-masing pimpinan unit kerja dimana sebagian besar nilai variabel Struktur Standar Pelayanan pada sebagian besar unit kerja memiliki nilai maksimal (Lihat Bab II, huruf D, angka 1. Hasil Tabulasi).
- 2) Tingkat pencapaian pelaksanaan standar pelayanan lebih dari 50% berkategori Sangat Baik dan Baik. Dari 58 standar pelayanan yang dievaluasi, sebanyak 33 standar pelayanan berkategori Sangat Baik dan Baik, yang terdiri dari 7 standar pelayanan berkategori Sangat Baik dan 26 standar pelayanan berkategori Baik (Lihat Bab II, huruf D, angka 2. Hasil Akhir).
- 3) Hasil analisis untuk masing-masing unit kerja dapat dilihat pada Tabel 2.4.

Catatan:

Biro Naskah dan Penerjemahan melalui Memorandum Kepala Biro Naskah dan Penerjemahan nomor M-943/Naster/12/2010 tanggal 10 Desember 2010 hal Kuesioner Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan, mengusulkan untuk dilakukan penghitungan ulang terhadap jawaban kuesioner yang telah disampaikan terdahulu, karena dianggap terdapat kesalahan persepsi dalam pengisian kuesioner evaluasi pelaksanaan standar pelayanan. Setelah dilakukan penghitungan ulang, hasil rekapitulasi jawaban kuesioner Biro Naskah dan Penerjemahan adalah sebagai berikut pada Tabel 2.3.

TABEL 2.3
HASIL PENGHITUNGAN JAWABAN KUESIONER BIRO NASKAH
DAN PENERJEMAHAN

Judul Standar : Standar Pelayanan Administrasi Pengangkatan dan Penarikan Duta
Pelayanan : Besar Luar Biasa dan Berkuasa Penuh Republik Indonesia untuk
Negara Sahabat dan Penerimaan Penempatan Duta Besar Luar
Biasa dan Berkuasa Penuh Negara Sahabat untuk Republik
Indonesia

| Keterangan | Nilai Per-pertanyaan Untuk Masing-Masing Variabel | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|---|-----|-----|-----|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----------------------|-----|
| | Struktur SP | | | | Sistem dan Prosedur | | | | | SDM | | | | | Sarana dan Prasarana | |
| | 1.1 | 1.2 | 1.3 | 1.4 | 2.1 | 2.2 | 2.3 | 2.4 | 2.5 | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 3.4 | 3.5 | 4.1 | 4.2 |
| Hasil Penghitungan Awal | 100 | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 100 | 50 | 50 | 100 | 100 | 100 | 100 | 50 | 100 | 100 |
| Hasil Penghitungan Ulang | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 50 | 100 | 100 |

Keterangan:

Setelah dilakukan penghitungan kembali terhadap jawaban kuesioner dari Biro Naskah dan Penerjemahan, maka nilai hasil akhir yang semula **66,09** dengan kategori Kurang, menjadi **98,28** dengan kategori Sangat Baik.

b. Rekomendasi

Rekomendasi atas hasil evaluasi pelaksanaan standar pelayanan pada masing-masing unit kerja di lingkungan Sekretariat Negara dapat dilihat pada Tabel 2.4.

TABEL 2.4
HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI EVALUASI PELAKSANAAN
STANDAR PELAYANAN

1. Unit Pelayanan

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|---|--|---|---|---|
| A | Deputi Kepala Rumah Tangga Kepresidenan Bidang Kerumahtanggaan dan Pengelolaan Istana | | | | |
| 1 | Biro Administrasi | Standar Pelayanan Penanganan Administrasi Kepangkatan Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia 3. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pengelolaan pengaduan pengguna pelayanan belum berfungsi dengan baik 2. Akses mendapatkan informasi mengenai standar pelayanan masih terbatas pada internet dan buku tentang standar pelayanan 3. Penanganan administrasi kepangkatan PNS belum seluruhnya dilaksanakan sesuai dengan waktu masing-masing tahapan yang ditetapkan dalam standar pelayanan 4. Kadang-kadang masih terjadi kekeliruan/ kesalahan yang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya 5. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal 6. Sarana pengaduan kurang berfungsi dengan baik (tidak tersedia sarana bantu misalnya formulir dan alat tulis yang memudahkan para pengguna pelayanan menyampaikan pengaduan atau saran) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menunjuk pejabat/pegawai untuk menerima, mencatat, dan meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk menangani, sehingga penanganan lebih tertib dan terkendali serta sesuai dengan prosedur 2. Apabila dianggap perlu, dapat menyebarluaskan standar pelayanan melalui <i>leaflet</i>, <i>banner</i>, atau ditempel di papan pengumuman, dll. 3. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan, dengan demikian waktu penyelesaian kegiatan dapat sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan bahkan bisa lebih cepat 4. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 5. Menambah sarana/prasarana yang memudahkan pengguna pelayanan dalam memberikan saran/ masukan/pengaduan, misalnya dengan menyediakan alat tulis dan formulir pengaduan, menempel nomor pengaduan dan nama pegawai yang bertugas menerima pengaduan di papan pengumuman, dll 6. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|----------------------------------|--|---|--|--|
| 2 | Biro Umum | Standar Pelayanan Perencanaan Bangunan di Lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia 3. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Akses mendapatkan informasi mengenai standar pelayanan masih terbatas pada internet dan buku tentang standar pelayanan 2. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal 3. Kurangnya kedisiplinan pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan 4. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru 5. Sarana pengaduan kurang berfungsi dengan baik (tidak tersedia sarana bantu misalnya formulir dan alat tulis yang memudahkan para pengguna pelayanan menyampaikan pengaduan atau saran) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila dianggap perlu, dapat menyebarluaskan standar pelayanan melalui <i>leaflet</i>, <i>banner</i>, atau ditempel di papan pengumuman, dll 2. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 3. Perlu memberikan bimbingan atas pelaksanaan standar pelayanan serta melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kedisiplinan pelaksana pelayanan 4. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru 5. Menambah sarana/prasarana yang memudahkan pengguna pelayanan dalam memberikan saran/masukan/pengaduan, misalnya dengan menyediakan alat tulis dan formulir pengaduan, menempel nomor pengaduan dan nama pegawai yang bertugas menerima pengaduan di papan pengumuman, dll 6. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |
| 3 | Biro Pelayanan Kerumah-tangga-an | Standar Pelayanan Kegiatan Pelayanan Kerumah-tangga-an Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, Serta Kegiatan Penting Lainnya | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia 3. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Akses mendapatkan informasi mengenai standar pelayanan masih terbatas pada internet dan buku tentang standar pelayanan 2. Kedisiplinan pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan masih kurang 3. Masih cukup banyak terjadi kekeliruan/kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila dianggap perlu, dapat menyebarluaskan standar pelayanan melalui <i>leaflet</i>, <i>banner</i>, atau ditempel di papan pengumuman, dll 2. Perlu memberikan bimbingan atas pelaksanaan standar pelayanan serta melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kedisiplinan pelaksana pelayanan 3. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|-------------------------------|--|---|--|---|
| | | | | 4. Sarana dan prasarana yang ada untuk melaksanakan pelayanan sebagian masih kurang lengkap dan sebagian telah rusak | 4. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang jumlahnya kurang/perlu perbaikan/harus diganti, serta mengajukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan 5. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |
| 4 | Biro Istana-istana | Standar Pelayanan Perawatan Benda-Benda Seni Bahan Logam Koleksi Rumah Tangga Kepresidenan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia 3. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada prosedur pengelolaan pengaduan 2. Akses mendapatkan informasi mengenai standar pelayanan masih terbatas pada internet dan buku tentang standar pelayanan 3. Prosedur yang dilakukan dalam melaksanakan pelayanan belum seluruhnya sesuai dengan standar yang ditetapkan 4. Pelaksanaan perawatan secara keseluruhan tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan 5. Pelaksanaan perawatan belum seluruhnya dilaksanakan sesuai dengan waktu masing-masing tahapan yang ditetapkan dalam standar pelayanan 6. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal 7. Masih cukup banyak terjadi kekeliruan/kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menunjuk pejabat/pegawai untuk menerima, mencatat, dan meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk menangani, sehingga penanganan lebih tertib dan terkendali serta sesuai dengan prosedur 2. Apabila dianggap perlu, dapat menyebarluaskan standar pelayanan melalui <i>leaflet</i>, <i>banner</i>, atau ditempel di papan pengumuman, dll. 3. Perlu dilakukan pengecekan kembali mengenai prosedur dan waktu yang ada dalam standar pelayanan dibandingkan dengan pelaksanaan kegiatan <ul style="list-style-type: none"> - Apabila ketidaksesuaian tersebut disebabkan karena hal-hal teknis dan administratif (misalnya kualitas dan kuantitas pegawai kurang, keterbatasan peralatan, sarana/prasarana banyak yang rusak, dll), maka untuk mengatasi hal tersebut perlu diberikan pemahaman yang mendalam kepada pelaksana pelayanan mengenai prosedur pelayanan, atau melakukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan, dll - Apabila ketidaksesuaian tersebut disebabkan karena pencantuman prosedur dan waktu dalam standar pelayanan memang tidak sesuai dengan pelaksanaan kegiatan, maka standar pelayanan tersebut perlu disempurnakan |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|----------|--|---|--|---|--|
| | | | | <p>8. Kebijakan pengembangan pegawai belum sesuai dengan rencana dan kebutuhan, masih tergantung pada tawaran dari pihak lain, dan pelatihan peningkatan kemampuan yang ada masih kurang relevan</p> <p>9. Sarana dan prasarana yang ada untuk melaksanakan pelayanan sebagian masih kurang lengkap dan sebagian telah rusak</p> <p>10. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru</p> <p>11. Sarana pengaduan tidak berfungsi dengan baik, antara lain disebabkan oleh tidak tersedianya sarana bantu misalnya formulir dan alat tulis yang memudahkan para pengguna pelayanan menyampaikan pengaduan atau saran</p> | <p>4. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis</p> <p>5. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan</p> <p>6. Menginventarisasi jenis diklat yang diperlukan dan mengusulkannya kepada Pusat Pendidikan dan Pelatihan</p> <p>7. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang jumlahnya kurang/perlu perbaikan/harus diganti, serta mengajukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan</p> <p>8. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru</p> <p>9. Menambah sarana/prasarana yang memudahkan pengguna pelayanan dalam memberikan saran/ masukan/pengaduan, misalnya dengan menyediakan alat tulis dan formulir pengaduan, menempel nomor pengaduan dan nama pegawai yang bertugas menerima pengaduan di papan pengumuman, dll</p> <p>10. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu</p> |
| B | Deputi Kepala Rumah Tangga Kepresidenan Bidang Protokol, Pers dan Media | | | | |
| 1 | Biro Protokol | Standar Pelayanan Penyiapan Acara Harian Presiden dan Isteri/Suami Presiden | <p>1. Sistem dan Prosedur</p> <p>2. Sumber Daya Manusia</p> <p>3. Sarana dan Prasarana</p> | <p>1. Akses mendapatkan informasi mengenai standar pelayanan masih terbatas pada internet dan buku tentang standar pelayanan</p> <p>2. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal</p> | <p>1. Apabila dianggap perlu, dapat menyebarluaskan standar pelayanan melalui <i>leaflet</i>, <i>banner</i>, atau ditempel di papan pengumuman, dll</p> <p>2. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis</p> <p>3. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan</p> |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|-------------------------------|--|---|---|---|
| | | | | <ol style="list-style-type: none"> 3. Kadang-kadang masih terjadi kekeliruan/ kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya 4. Sarana dan prasarana yang ada untuk melaksanakan pelayanan sebagian masih kurang lengkap dan sebagian telah rusak 5. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru 6. Sarana pengaduan tidak berfungsi dengan baik, antara lain disebabkan oleh tidak tersedianya sarana bantu misalnya formulir dan alat tulis yang memudahkan para pengguna pelayanan menyampaikan pengaduan atau saran | <ol style="list-style-type: none"> 4. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang jumlahnya kurang/perlu perbaikan/harus diganti, serta mengajukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan 5. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru 6. Menambah sarana/prasarana yang memudahkan pengguna pelayanan dalam memberikan saran/ masukan/pengaduan, misalnya dengan menyediakan alat tulis dan formulir pengaduan, menempel nomor pengaduan dan nama pegawai yang bertugas menerima pengaduan di papan pengumuman, dll 7. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |
| 2 | Biro Pers dan Media | Standar Pelayanan Pemantauan dan Analisis Berita di Lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia 3. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan kegiatan belum sepenuhnya mengacu pada standar pelayanan 2. Prosedur pengelolaan pengaduan pengguna pelayanan belum berfungsi dengan baik 3. Akses mendapatkan informasi mengenai standar pelayanan masih terbatas pada internet dan buku tentang standar pelayanan 4. Prosedur yang dilakukan dalam melaksanakan pelayanan belum seluruhnya sesuai dengan standar yang ditetapkan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu komitmen yang kuat dari pimpinan unit kerja dan <i>concern</i> yang tinggi dari pejabat/pegawai untuk selalu melaksanakan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan 2. Perlu dilakukan pengarah dan pengawasan yang intensif kepada pelaksana pelayanan 3. Menunjuk pejabat/pegawai untuk menerima, mencatat, dan meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk menangani, sehingga penanganan lebih tertib dan terkendali serta sesuai dengan prosedur 4. Apabila dianggap perlu, dapat menyebarluaskan standar pelayanan melalui <i>leaflet</i>, <i>banner</i>, atau ditempel di papan pengumuman, dll |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|-------------------------------|-------------------------|--|--|---|
| | | | | <p>5. Pelaksanaan pekerjaan belum seluruhnya dilaksanakan sesuai dengan waktu masing-masing tahapan yang ditetapkan dalam standar pelayanan</p> <p>6. Kurangnya kedisiplinan pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan</p> <p>7. Kadang-kadang masih terjadi kekeliruan/kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya</p> <p>8. Kebijakan pengembangan pegawai belum sesuai dengan rencana dan kebutuhan, masih tergantung pada tawaran dari pihak lain dan pelatihan peningkatan kemampuan yang ada masih kurang relevan</p> <p>9. Sarana dan prasarana yang ada untuk melaksanakan pelayanan sebagian masih kurang lengkap dan sebagian telah rusak</p> <p>10. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru</p> <p>11. Tidak memiliki sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon pengaduan, email dan lainnya)</p> | <p>4. Perlu dilakukan pengecekan kembali mengenai prosedur dan waktu yang ada dalam standar pelayanan dibandingkan dengan pelaksanaan kegiatan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apabila ketidaksesuaian tersebut disebabkan karena hal-hal teknis dan administratif (misalnya kualitas dan kuantitas pegawai kurang, keterbatasan peralatan, sarana/prasarana banyak yang rusak, dll), maka untuk mengatasi hal tersebut perlu diberikan pemahaman yang mendalam kepada pelaksana pelayanan mengenai prosedur pelayanan, atau melakukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan, dll - Apabila ketidaksesuaian tersebut disebabkan karena pencantuman prosedur dan waktu dalam standar pelayanan memang tidak sesuai dengan pelaksanaan kegiatan, maka standar pelayanan tersebut perlu disempurnakan <p>5. Perlu memberikan bimbingan atas pelaksanaan standar pelayanan serta melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kedisiplinan pelaksana pelayanan</p> <p>6. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan</p> <p>7. Menginventarisasi jenis diklat yang diperlukan dan mengusulkannya kepada Pusat Pendidikan dan Pelatihan</p> <p>8. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang jumlahnya kurang/perlu perbaikan/harus diganti, serta mengajukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan</p> |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|---|---|--|---|--|
| | | | | | <p>9. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru</p> <p>10. Perlu menyediakan sarana pengaduan (misalnya kotak pengaduan, telepon pengaduan alat tulis, formulir pengaduan) serta menempel nomor pengaduan dan nama pegawai yang bertugas menerima pengaduan pada papan pengumuman, dll</p> <p>11. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu</p> |
| 3 | Biro Dokumentasi dan Pelayanan Informasi Pers dan Media | Standar Pelayanan Dokumentasi Naskah, Foto, dan Audio Visual Kegiatan Presiden, dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara dan Kegiatan Penting Lainnya di Lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan | <p>1. Struktur Standar Pelayanan</p> <p>2. Sistem dan Prosedur</p> <p>3. Sumber Daya Manusia</p> | <p>1. Pelaksanaan kegiatan belum sepenuhnya mengacu pada standar pelayanan</p> <p>2. Akses mendapatkan informasi mengenai standar pelayanan masih terbatas pada internet dan buku tentang standar pelayanan</p> <p>3. Prosedur yang dilakukan dalam melaksanakan pelayanan belum seluruhnya sesuai dengan standar yang ditetapkan</p> <p>4. Pelaksanaan kegiatan belum seluruhnya dilaksanakan sesuai dengan waktu masing-masing tahapan yang ditetapkan dalam standar pelayanan</p> <p>5. Pelaksana pelayanan belum seluruhnya memiliki uraian tugas yang jelas</p> <p>6. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal</p> | <p>1. Perlu komitmen yang kuat dari pimpinan unit kerja dan <i>concern</i> yang tinggi dari pejabat/pegawai untuk selalu melaksanakan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan</p> <p>2. Perlu dilakukan pengarahan dan pengawasan yang intensif kepada pelaksana pelayanan</p> <p>3. Apabila dianggap perlu, dapat menyebarluaskan standar pelayanan melalui <i>leaflet</i>, <i>banner</i>, atau ditempel di papan pengumuman, dll</p> <p>4. Perlu dilakukan pengecekan kembali mengenai prosedur dan waktu yang ada dalam standar pelayanan dibandingkan dengan pelaksanaan kegiatan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apabila ketidaksesuaian tersebut disebabkan karena hal-hal teknis dan administratif (misalnya kualitas dan kuantitas pegawai kurang, keterbatasan peralatan, sarana/prasarana banyak yang rusak, dll), maka untuk mengatasi hal tersebut perlu diberikan pemahaman yang mendalam kepada pelaksana pelayanan mengenai prosedur pelayanan, atau melakukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan, dll - Apabila ketidaksesuaian tersebut disebabkan karena pencantuman prosedur dan waktu dalam standar pelayanan memang tidak sesuai dengan pelaksanaan kegiatan, maka standar pelayanan tersebut perlu disempurnakan |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|----------|---|--|--|---|--|
| | | | | <p>7. Kurangnya kedisiplinan pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan</p> <p>8. Masih cukup banyak terjadi kekeliruan/ kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya</p> <p>9. Kebijakan pengembangan pegawai belum sesuai dengan rencana dan kebutuhan, masih tergantung pada tawaran dari pihak lain dan pelatihan peningkatan kemampuan yang ada masih kurang relevan</p> | <p>5. Perlu menyusun/ menyempurnakan uraian tugas untuk standar pelayanan bagi masing-masing pelaksana pelayanan</p> <p>6. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis</p> <p>7. Perlu memberikan bimbingan atas pelaksanaan standar pelayanan serta melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kedisiplinan pelaksana pelayanan</p> <p>8. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan</p> <p>9. Menginventarisasi jenis diklat yang diperlukan dan mengusulkannya kepada Pusat Pendidikan dan Pelatihan</p> <p>10. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu</p> |
| C | Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Administrasi | | | | |
| | 1. Biro Protokol dan Persidangan | Standar Pelayanan Penyiapan Acara Kunjungan Kerja Wakil Presiden dan/atau Istri/Suami Wakil Presiden ke Daerah | <p>1. Sistem dan Prosedur</p> <p>2. Sumber Daya Manusia</p> <p>3. Sarana dan Prasarana</p> | <p>1. Akses mendapatkan informasi mengenai standar pelayanan masih terbatas pada internet dan buku tentang standar pelayanan</p> <p>2. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal</p> <p>3. Kebijakan pengembangan pegawai belum sesuai dengan rencana dan kebutuhan, masih tergantung pada tawaran dari pihak lain dan pelatihan peningkatan kemampuan yang ada masih kurang relevan</p> <p>4. Sarana pengaduan tidak berfungsi dengan baik, antara lain disebabkan oleh tidak tersedianya sarana bantu misalnya formulir dan alat tulis yang memudahkan para pengguna pelayanan menyampaikan pengaduan atau saran</p> | <p>1. Apabila dianggap perlu, dapat menyebarluaskan standar pelayanan melalui <i>leaflet</i>, <i>banner</i>, atau ditempel di papan pengumuman, dll</p> <p>2. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis</p> <p>3. Menginventarisasi jenis diklat yang diperlukan dan mengusulkannya kepada Pusat Pendidikan dan Pelatihan</p> <p>4. Menambah sarana/prasarana yang memudahkan pengguna pelayanan dalam memberikan saran/ masukan/pengaduan, misalnya dengan menyediakan alat tulis dan formulir pengaduan, menempel nomor pengaduan dan nama pegawai yang bertugas menerima pengaduan di papan pengumuman, dll</p> <p>5. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu</p> |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|-------------------------------|---|---|---|---|
| 2 | Biro Umum | Standar Pelayanan Pengurusan Administrasi Kepegawaian, Perencanaan Pendidikan dan Pelatihan serta Pengembangan Pegawai di Lingkungan Sekretariat Wakil Presiden | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia 3. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan kegiatan belum seluruhnya dilaksanakan sesuai dengan waktu masing-masing tahapan yang ditetapkan dalam standar pelayanan 2. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal 3. Kurangnya kedisiplinan pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan 4. Masih cukup banyak terjadi kekeliruan/kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya 5. Kebijakan pengembangan pegawai belum sesuai dengan rencana dan kebutuhan, masih tergantung pada tawaran dari pihak lain dan pelatihan peningkatan kemampuan yang ada masih kurang relevan 6. Tidak memiliki sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon pengaduan, email dan lainnya) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga penyelesaian kegiatan dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan bahkan bisa lebih cepat 2. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 3. Perlu memberikan bimbingan atas pelaksanaan standar pelayanan serta melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kedisiplinan pelaksana pelayanan 4. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan 5. Menginventarisasi jenis diklat yang diperlukan dan mengusulkannya kepada Pusat Pendidikan dan Pelatihan 6. Perlu menyediakan sarana pengaduan (misalnya kotak pengaduan, telepon pengaduan alat tulis, formulir pengaduan) serta menempel nomor pengaduan dan nama pegawai yang bertugas menerima pengaduan pada papan pengumuman, dll 7. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |
| 3 | Biro Tata Usaha | Standar Pelayanan Penyusunan Perencanaan Program dan Anggaran Bagian Anggaran 007.04 (Sekretariat Wakil Presiden RI) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia 3. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Akses mendapatkan informasi mengenai standar pelayanan masih terbatas pada internet dan buku tentang standar pelayanan 2. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila dianggap perlu, dapat menyebarluaskan standar pelayanan melalui <i>leaflet</i>, <i>banner</i>, atau ditempel di papan pengumuman, dll 2. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 3. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|-------------------------------|--|---|--|--|
| | | | | <ol style="list-style-type: none"> 3. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru 4. Sarana pengaduan tidak berfungsi dengan baik, antara lain disebabkan oleh tidak tersedianya sarana bantu misalnya formulir dan alat tulis yang memudahkan para pengguna pelayanan menyampaikan pengaduan atau saran | <ol style="list-style-type: none"> 4. Menambah sarana/prasarana yang memudahkan pengguna pelayanan dalam memberikan saran/masukan/pengaduan, misalnya dengan menyediakan alat tulis dan formulir pengaduan, menempel nomor pengaduan dan nama pegawai yang bertugas menerima pengaduan di papan pengumuman, dll 5. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |
| 4 | Biro Media Massa | Standar Pelayanan Peliputan dan Pendokumentasian Kegiatan Wakil Presiden RI dan/atau Istri/ Suami Wakil Presiden serta Layanan Media Massa | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem dan Prosedur 2. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Akses mendapatkan informasi mengenai standar pelayanan masih terbatas pada internet dan buku tentang standar pelayanan 2. Sarana dan prasarana yang ada untuk melaksanakan pelayanan sebagian masih kurang lengkap dan sebagian telah rusak 3. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru 4. Sarana pengaduan tidak berfungsi dengan baik, antara lain disebabkan oleh tidak tersedianya sarana bantu misalnya formulir dan alat tulis yang memudahkan para pengguna pelayanan menyampaikan pengaduan atau saran | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila dianggap perlu, dapat menyebarluaskan standar pelayanan melalui <i>leaflet</i>, <i>banner</i>, atau ditempel di papan pengumuman, dll 2. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang jumlahnya kurang/perlu perbaikan/harus diganti, serta mengajukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan 3. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru 4. Menambah sarana/prasarana yang memudahkan pengguna pelayanan dalam memberikan saran/masukan/pengaduan, misalnya dengan menyediakan alat tulis dan formulir pengaduan, menempel nomor pengaduan dan nama pegawai yang bertugas menerima pengaduan di papan pengumuman, dll 5. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|---|--|---|---|---|
| 5 | Biro Perlengkapan dan Kerumahtanggaan | Standar Pelayanan Urusan Perlengkapan, Bangunan dan Kerumah-tanggaan di lingkungan Sekretariat, Istana dan Kediaman Resmi Wakil Presiden | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia 3. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pengelolaan pengaduan pengguna pelayanan belum berfungsi dengan baik 2. Akses mendapatkan informasi mengenai standar pelayanan masih terbatas pada internet dan buku tentang standar pelayanan 3. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal 4. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru 5. Sarana pengaduan tidak berfungsi dengan baik, antara lain disebabkan oleh tidak tersedianya sarana bantu misalnya formulir dan alat tulis yang memudahkan pengguna pelayanan menyampaikan pengaduan/saran | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menunjuk pejabat/pegawai untuk menerima, mencatat, dan meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk menangani, sehingga penanganan lebih tertib dan terkendali serta sesuai dengan prosedur 2. Apabila dianggap perlu, dapat menyebarluaskan standar pelayanan melalui <i>leaflet</i>, <i>banner</i>, atau ditempel di papan pengumuman, dll 3. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 4. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru 5. Menambah sarana/prasarana yang memudahkan pengguna pelayanan dalam memberikan saran/masukan/pengaduan, misalnya dengan menyediakan alat tulis dan formulir pengaduan, menempel nomor pengaduan dan nama pegawai yang bertugas menerima pengaduan di papan pengumuman, dll 6. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |
| 6 | Pusat Penerjemahan dan Penyiapan Naskah | Standar Pelayanan Penghimpunan Notulensi Audiensi, Rapat dan Kunjungan Kerja Wakil Presiden RI | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia 3. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Akses mendapatkan informasi mengenai standar pelayanan masih terbatas pada internet dan buku tentang standar pelayanan 2. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila dianggap perlu, dapat menyebarluaskan standar pelayanan melalui <i>leaflet</i>, <i>banner</i>, atau ditempel di papan pengumuman, dll 2. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 3. Menginventarisasi jenis diklat yang diperlukan dan mengusulkannya kepada Pusat Pendidikan dan Pelatihan 4. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang jumlahnya kurang/perlu perbaikan/harus diganti, serta mengajukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|---------------------------------|---|---|---|---|
| | | | | <p>3. Kebijakan pengembangan pegawai belum sesuai dengan rencana dan kebutuhan, masih tergantung pada tawaran dari pihak lain dan pelatihan peningkatan kemampuan yang ada masih kurang relevan</p> <p>4. Sarana dan prasarana yang ada untuk melaksanakan pelayanan sebagian masih kurang lengkap dan sebagian telah rusak</p> <p>5. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru</p> <p>6. Tidak memiliki sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon pengaduan, email dan lainnya)</p> | <p>5. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru</p> <p>6. Perlu menyediakan sarana pengaduan (misalnya kotak pengaduan, telepon pengaduan alat tulis, formulir pengaduan) serta menempel nomor pengaduan dan nama pegawai yang bertugas menerima pengaduan pada papan pengumuman, dll</p> <p>7. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu</p> |
| D | Sekretariat Militer | | | | |
| 1 | Biro Administrasi TNI dan Polri | Standar Pelayanan Penyiapan Administrasi Penerbitan Keputusan Presiden tentang Kenaikan Pangkat Golongan Pati/Pamen TNI dan Polri | Sistem dan Prosedur | Akses mendapatkan informasi mengenai standar pelayanan masih terbatas pada internet dan buku tentang standar pelayanan | <p>1. Apabila dianggap perlu, dapat menyebarluaskan standar pelayanan melalui <i>leaflet</i>, <i>banner</i>, atau ditempel di papan pengumuman, dll</p> <p>2. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu</p> |
| 2 | Biro Operasi dan Pengamanan | Standar Pelayanan Pengkoordinasian Penyiapan Sarana Angkutan Kunjungan Presiden, Wakil Presiden Beserta Keluarganya serta Tamu Negara | <p>1. Sistem dan Prosedur</p> <p>2. Sumber Daya Manusia</p> | <p>1. Akses mendapatkan informasi mengenai standar pelayanan masih terbatas pada internet dan buku tentang standar pelayanan</p> <p>2. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal</p> | <p>1. Apabila dianggap perlu, dapat menyebarluaskan standar pelayanan melalui <i>leaflet</i>, <i>banner</i>, atau ditempel di papan pengumuman, dll</p> <p>2. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis</p> <p>3. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu</p> |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|-----------------------------------|---|---|--|--|
| 3 | Biro Tanda-tanda Jasa/ Kehormatan | Standar Pelayanan Administrasi Penganugerahan Gelar dan Tanda Kehormatan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia 3. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal 2. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 2. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru 3. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |
| 4 | Biro Umum | Standar Pelayanan Penyusunan Pengukuran Kinerja Kegiatan, Pengukuran Pencapaian Sasaran, dan Analisis Sasaran di Lingkungan Sekretariat Militer | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia 3. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Akses mendapatkan informasi mengenai standar pelayanan masih terbatas pada internet dan buku tentang standar pelayanan 2. Pelaksanaan kegiatan belum seluruhnya dilaksanakan sesuai dengan waktu masing-masing tahapan yang ditetapkan dalam standar pelayanan 3. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal 4. Masih cukup banyak terjadi kekeliruan/ kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya 5. Sarana pengaduan tidak berfungsi dengan baik, antara lain disebabkan oleh tidak tersedianya sarana bantu misalnya formulir dan alat tulis yang memudahkan para pengguna pelayanan menyampaikan pengaduan atau saran | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila dianggap perlu, dapat menyebarluaskan standar pelayanan melalui <i>leaflet</i>, <i>banner</i>, atau ditempel di papan pengumuman, dll 2. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan, dengan demikian waktu penyelesaian kegiatan dapat sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan bahkan bisa lebih cepat 3. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 4. Menambah sarana/prasarana yang memudahkan pengguna pelayanan dalam memberikan saran/ masukan/pengaduan, misalnya dengan menyediakan alat tulis dan formulir pengaduan, menempel nomor pengaduan dan nama pegawai yang bertugas menerima pengaduan di papan pengumuman, dll 5. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|--|---|---|---|---|
| E | Sekretariat Menteri Sekretaris Negara | | | | |
| 1 | Biro Perencanaan | Standar Pelayanan Koordinasi Penyusunan DIPA Bagian Anggaran 007 (Sekretariat Negara) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia 3. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pengelolaan pengaduan pengguna pelayanan belum berfungsi dengan baik 2. Akses mendapatkan informasi mengenai standar pelayanan masih terbatas pada internet dan buku tentang standar pelayanan 3. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal 4. Masih cukup banyak terjadi kekeliruan/ kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya 5. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru 6. Tidak memiliki sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon pengaduan, email dan lainnya) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menunjuk pejabat/pegawai untuk menerima, mencatat, dan meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk menangani, sehingga penanganan lebih tertib dan terkendali serta sesuai dengan prosedur 2. Apabila dianggap perlu, dapat menyebarluaskan standar pelayanan melalui <i>leaflet</i>, <i>banner</i>, atau ditempel di papan pengumuman, dll 3. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 4. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan 5. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru 6. Perlu menyediakan sarana pengaduan (misalnya kotak pengaduan, telepon pengaduan alat tulis, formulir pengaduan) serta menempel nomor pengaduan dan nama pegawai yang bertugas menerima pengaduan pada papan pengumuman, dll 7. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |
| 2 | Biro Keuangan | Standar Pelayanan Pembayaran Pihak Ketiga pada Bagian Anggaran 007.01 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia 3. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Akses mendapatkan informasi mengenai standar pelayanan masih terbatas pada internet dan buku tentang standar pelayanan 2. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila dianggap perlu, dapat menyebarluaskan standar pelayanan melalui <i>leaflet</i>, <i>banner</i>, atau ditempel di papan pengumuman, dll 2. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 3. Perlu memberikan bimbingan atas pelaksanaan standar pelayanan serta melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kedisiplinan pelaksana pelayanan |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|-------------------------------|--|---|---|--|
| | | | | <ol style="list-style-type: none"> 3. Kurangnya kedisiplinan pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan 4. Masih cukup banyak terjadi kekeliruan/ kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya 5. Sarana dan prasarana yang ada untuk melaksanakan pelayanan sebagian masih kurang lengkap dan sebagian telah rusak 6. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru 7. Tidak memiliki sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon pengaduan, email dan lainnya) | <ol style="list-style-type: none"> 4. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan 5. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang jumlahnya kurang/perlu perbaikan/harus diganti, serta mengajukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan 6. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru 7. Perlu menyediakan sarana pengaduan (misalnya kotak pengaduan, telepon pengaduan alat tulis, formulir pengaduan) serta menempel nomor pengaduan dan nama pegawai yang bertugas menerima pengaduan pada papan pengumuman, dll 8. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |
| 3 | Biro Tata Usaha | Standar Pelayanan Peminjaman Arsip di Lingkungan Sekretariat Negara RI | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia 3. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada prosedur pengelolaan pengaduan 2. Akses mendapatkan informasi mengenai standar pelayanan masih terbatas pada internet dan buku tentang standar pelayanan 3. Waktu penyelesaian pelayanan secara keseluruhan tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan dalam standar pelayanan 4. Tidak ada kesesuaian waktu penyelesaian per-tahapan kegiatan dengan alokasi waktu masing-masing tahapan yang ditetapkan dalam standar pelayanan 5. Tidak memiliki pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menunjuk pejabat/pegawai untuk menerima, mencatat, dan meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk menangani, sehingga penanganan lebih tertib dan terkendali serta sesuai dengan prosedur 2. Apabila dianggap perlu, dapat menyebarluaskan standar pelayanan melalui <i>leaflet</i>, <i>banner</i>, atau ditempel di papan pengumuman, dll 3. Perlu dilakukan pengecekan kembali mengenai prosedur dan waktu yang ada dalam standar pelayanan dibandingkan dengan pelaksanaan kegiatan - Apabila ketidaksesuaian tersebut disebabkan karena hal-hal teknis dan administratif (misalnya kualitas dan kuantitas pegawai kurang, |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|----------------------------------|-------------------------|--|--|--|
| | | | | <p>6. Kurangnya kedisiplinan pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan</p> <p>7. Masih cukup banyak terjadi kekeliruan/kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya</p> <p>8. Sarana dan prasarana yang ada untuk melaksanakan pelayanan sebagian masih kurang lengkap dan sebagian telah rusak</p> <p>9. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru</p> <p>10. Tidak memiliki sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon pengaduan, email dan lainnya)</p> | <p>keterbatasan peralatan, sarana/prasarana banyak yang rusak, dll), maka untuk mengatasi hal tersebut perlu diberikan pemahaman yang mendalam kepada pelaksana pelayanan mengenai prosedur pelayanan, atau melakukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan, dll</p> <p>- Apabila ketidaksesuaian tersebut disebabkan karena pencantuman prosedur dan waktu dalam standar pelayanan memang tidak sesuai dengan pelaksanaan kegiatan, maka standar pelayanan tersebut perlu disempurnakan</p> <p>4. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis</p> <p>5. Perlu memberikan bimbingan atas pelaksanaan standar pelayanan serta melakukan pembinaan dan pengawasan-terhadap kedisiplinan pelaksana pelayanan</p> <p>6. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan</p> <p>7. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang jumlahnya kurang/perlu perbaikan/harus diganti, serta mengajukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan</p> <p>8. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru</p> <p>9. Perlu menyediakan sarana pengaduan (misalnya kotak pengaduan, telepon pengaduan alat tulis, formulir pengaduan) serta menempel nomor pengaduan dan nama pegawai yang bertugas menerima pengaduan pada papan pengumuman, dll</p> <p>10. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu</p> |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|-----------------------------------|---|---|--|---|
| 4 | Biro Kerjasama Teknik Luar Negeri | Standar Pelayanan Administrasi Penugasan Dinas Ke Luar Negeri Bagi Pejabat/Pegawai/Tenaga Indonesia untuk Tugas Belajar dan Tugas Dinas Lainnya | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia 3. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Akses mendapatkan informasi mengenai standar pelayanan masih terbatas pada internet dan buku tentang standar pelayanan 2. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal 3. Kebijakan pengembangan pegawai belum sesuai dengan rencana dan kebutuhan, masih tergantung pada tawaran dari pihak lain dan pelatihan peningkatan kemampuan yang ada masih kurang relevan 4. Sarana dan prasarana yang ada untuk melaksanakan pelayanan sebagian masih kurang lengkap dan sebagian telah rusak 5. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru 6. Tidak memiliki sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon pengaduan, email dan lainnya) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila dianggap perlu, dapat menyebarluaskan standar pelayanan melalui <i>leaflet</i>, <i>banner</i>, atau ditempel di papan pengumuman, dll 2. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 3. Menginventarisasi jenis diklat yang diperlukan dan mengusulkannya kepada Pusat Pendidikan dan Pelatihan 4. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang jumlahnya kurang/perlu perbaikan/harus diganti, serta mengajukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan 5. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru 6. Perlu menyediakan sarana pengaduan (misalnya kotak pengaduan, telepon pengaduan alat tulis, formulir pengaduan) serta menempel nomor pengaduan dan nama pegawai yang bertugas menerima pengaduan pada papan pengumuman, dll 7. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |
| 5 | Biro Umum | Standar Pelayanan Penyediaan Jamuan Rapat Bagi Seluruh Unit Kerja di Lingkungan Sekretariat Negara | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia 3. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pengelolaan pengaduan pengguna pelayanan belum berfungsi dengan baik 2. Akses mendapatkan informasi mengenai standar pelayanan masih terbatas pada internet dan buku tentang standar pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menunjuk pejabat/pegawai untuk menerima, mencatat, dan meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk menangani, sehingga penanganan lebih tertib dan terkendali serta sesuai dengan prosedur 2. Apabila dianggap perlu, dapat menyebarluaskan standar pelayanan melalui <i>leaflet</i>, <i>banner</i>, atau ditempel di papan pengumuman, dll |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|---|--|---|---|---|
| | | | | <ol style="list-style-type: none"> 3. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal 4. Kurangnya kedisiplinan pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan 5. Masih cukup banyak terjadi kekeliruan/ kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya 6. Kebijakan pengembangan pegawai belum sesuai dengan rencana dan kebutuhan, masih tergantung pada tawaran dari pihak lain dan pelatihan peningkatan kemampuan yang ada masih kurang relevan 7. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru 8. Sarana pengaduan tidak berfungsi dengan baik, antara lain disebabkan oleh tidak tersedianya sarana bantu misalnya formulir dan alat tulis yang memudahkan para pengguna pelayanan menyampaikan pengaduan atau saran | <ol style="list-style-type: none"> 3. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 4. Perlu memberikan bimbingan atas pelaksanaan standar pelayanan serta melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kedisiplinan pelaksana pelayanan 5. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan 6. Menginventarisasi jenis diklat yang diperlukan dan mengusulkannya kepada Pusat Pendidikan dan Pelatihan 7. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru 8. Menambah sarana/prasarana yang memudahkan pengguna pelayanan dalam memberikan saran/ masukan/pengaduan, misalnya dengan menyediakan alat tulis dan formulir pengaduan, menempel nomor pengaduan dan nama pegawai yang bertugas menerima pengaduan di papan pengumuman, dll 9. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |
| F | Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Dukungan Kebijakan | | | | |
| | Biro Dukungan Informatika | Standar Pelayanan Pengelolaan Jaringan Komunikasi Data di Lingkungan Sekretariat Negara Republik Indonesia | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia 3. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal 2. Kurangnya kedisiplinan pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan 3. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 2. Perlu memberikan bimbingan atas pelaksanaan standar pelayanan serta melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kedisiplinan pelaksana pelayanan 3. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru 4. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|---|---|---|---|---|
| G | Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Sumber Daya Manusia | | | | |
| 1 | Biro Kepegawaian | Standar Pelayanan Administrasi Pemberhentian/Pensiun PNS Sekretariat Negara | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia 3. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan kegiatan belum sepenuhnya mengacu pada standar pelayanan yang telah disusun 2. Tidak ada prosedur pengelolaan pengaduan 3. Akses mendapatkan informasi mengenai standar pelayanan masih terbatas pada internet dan buku tentang standar pelayanan 4. Prosedur yang dilakukan dalam melaksanakan pelayanan belum seluruhnya sesuai dengan standar yang ditetapkan 5. Pelaksanaan kegiatan belum seluruhnya dilaksanakan sesuai dengan waktu masing-masing tahapan yang ditetapkan dalam standar pelayanan 6. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal 7. Kurangnya kedisiplinan pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan 8. Masih cukup banyak terjadi kekeliruan/ kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu komitmen yang kuat dari pimpinan unit kerja dan <i>concern</i> yang tinggi dari pejabat/pegawai untuk selalu melaksanakan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan 2. Perlu dilakukan pengarahannya dan pengawasan yang intensif kepada pelaksana pelayanan 3. Menunjuk pejabat/pegawai untuk menerima, mencatat, dan meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk menangani, sehingga penanganan lebih tertib dan terkendali serta sesuai dengan prosedur 4. Apabila dianggap perlu, dapat menyebarluaskan standar pelayanan melalui <i>leaflet</i>, <i>banner</i>, atau ditempel di papan pengumuman, dll 5. Perlu dilakukan pengecekan kembali mengenai prosedur dan waktu yang ada dalam standar pelayanan dibandingkan dengan pelaksanaan kegiatan <ul style="list-style-type: none"> - Apabila ketidaksesuaian tersebut disebabkan karena hal-hal teknis dan administratif (misalnya kualitas dan kuantitas pegawai kurang, keterbatasan peralatan, sarana/prasarana banyak yang rusak, dll), maka untuk mengatasi hal tersebut perlu diberikan pemahaman yang mendalam kepada pelaksana pelayanan mengenai prosedur pelayanan, atau melakukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan, dll - Apabila ketidaksesuaian tersebut disebabkan karena pencantuman prosedur dan waktu dalam standar pelayanan memang tidak sesuai dengan pelaksanaan kegiatan, maka standar pelayanan tersebut perlu disempurnakan 6. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 7. Perlu memberikan bimbingan atas pelaksanaan standar pelayanan serta melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kedisiplinan pelaksana pelayanan |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|-------------------------------|---|--|--|--|
| | | | | <p>9. Kebijakan pengembangan pegawai belum sesuai dengan rencana dan kebutuhan, masih tergantung pada tawaran dari pihak lain dan pelatihan peningkatan kemampuan yang ada masih kurang relevan</p> <p>10. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru</p> <p>11. Tidak memiliki sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon pengaduan, email dan lainnya)</p> | <p>8. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan</p> <p>9. Menginventarisasi jenis diklat yang diperlukan dan mengusulkannya kepada Pusat Pendidikan dan Pelatihan</p> <p>10. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru</p> <p>11. Perlu menyediakan sarana pengaduan (misalnya kotak pengaduan, telepon pengaduan alat tulis, formulir pengaduan) serta menempel nomor pengaduan dan nama pegawai yang bertugas menerima pengaduan pada papan pengumuman, dll</p> <p>12. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu</p> |
| 2 | Biro Organisasi dan Humas | Standar Pelayanan Pemberian Informasi Kegiatan melalui Peliputan dan Dokumentasi di lingkungan Sekretariat Negara | <p>1. Sistem dan Prosedur</p> <p>2. Sumber Daya Manusia</p> <p>3. Sarana dan Prasarana</p> | <p>1. Akses mendapatkan informasi mengenai standar pelayanan masih terbatas pada internet dan buku tentang standar pelayanan</p> <p>2. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal</p> <p>3. Sarana dan prasarana yang ada untuk melaksanakan pelayanan sebagian masih kurang lengkap dan sebagian telah rusak</p> <p>4. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru</p> | <p>1. Apabila dianggap perlu, dapat menyebarluaskan standar pelayanan melalui <i>leaflet</i>, <i>banner</i>, atau ditempel di papan pengumuman, dll</p> <p>2. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis</p> <p>3. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang jumlahnya kurang/perlu perbaikan/harus diganti, serta mengajukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan</p> <p>4. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru</p> <p>5. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu</p> |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|---|---|---|---|---|
| | 3 Pusat Pendidikan dan Pelatihan | Standar Pelayanan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Teknis di Lingkungan Sekretariat Negara | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia | <ol style="list-style-type: none"> 1. Akses mendapatkan informasi mengenai standar pelayanan masih terbatas pada internet dan buku tentang standar pelayanan 2. Prosedur yang dilakukan dalam melaksanakan pelayanan belum seluruhnya sesuai dengan standar yang ditetapkan 3. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila dianggap perlu, dapat menyebarluaskan standar pelayanan melalui <i>leaflet</i>, <i>banner</i>, atau ditempel di papan pengumuman, dll 2. Perlu dilakukan pengarahan kepada pelaksana pelayanan serta pengawasan secara intensif agar penyelenggaraan kegiatan dapat dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada 3. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 4. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |
| H | Sekretariat Dewan Pertimbangan Presiden | | | | |
| | Biro Umum | Standar Pelayanan Penyusunan Acara dan Pelaksanaan Keprotokolan Anggota Dewan Pertimbangan Presiden | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia 3. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Akses mendapatkan informasi mengenai standar pelayanan masih terbatas pada internet dan buku tentang standar pelayanan 2. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal 3. Sarana dan prasarana yang ada untuk melaksanakan pelayanan sebagian masih kurang lengkap dan sebagian telah rusak 4. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru 5. Sarana pengaduan tidak berfungsi dengan baik, antara lain disebabkan oleh tidak tersedianya sarana bantu misalnya formulir dan alat tulis yang memudahkan para pengguna pelayanan menyampaikan pengaduan atau saran | <ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila dianggap perlu, dapat menyebarluaskan standar pelayanan melalui <i>leaflet</i>, <i>banner</i>, atau ditempel di papan pengumuman, dll 2. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 3. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang jumlahnya kurang/perlu perbaikan/harus diganti, serta mengajukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan 4. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru 5. Menambah sarana/prasarana yang memudahkan pengguna pelayanan dalam memberikan saran/masukan/pengaduan, misalnya dengan menyediakan alat tulis dan formulir pengaduan, menempel nomor pengaduan dan nama pegawai yang bertugas menerima pengaduan di papan pengumuman, dll 6. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |

2. Unit Kajian

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|--|---|--|--|--|
| A | Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Politik | | | | |
| 1 | Biro Hubungan Internasional | Standar Pelayanan Pengamatan Pelaksanaan Kebijakan Pemerintah di Bidang Hubungan Internasional | Sumber Daya Manusia | Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 2. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |
| 2 | Biro Pemerintahan dan Politik Dalam Negeri | Standar Pelayanan Pengamatan Pelaksanaan Kebijakan Pemerintah di Bidang Pemerintahan dan Politik Dalam Negeri | Sumber Daya Manusia | Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 2. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |
| 3 | Biro Pertahanan Negara, Keamanan, dan Ketertiban | Standar Pelayanan Pengamatan Pelaksanaan Kebijakan Pemerintah di Bidang Pertahanan Negara, Keamanan dan Ketertiban | Sumber Daya Manusia | Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 2. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |
| 4 | Biro Kehakiman, Hukum, dan Hak Asasi Manusia | Standar Pelayanan Pengolahan Data, Informasi, dan Laporan Masalah di Bidang Kehakiman, Hukum, dan Hak Asasi Manusia | Sumber Daya Manusia | Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 2. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |
| 5 | Biro Kewilayahan dan Wawasan | Standar Pelayanan Pengamatan Kebijakan Pemerintah di Bidang Kewilayahan dan Wawasan | Sumber Daya Manusia | Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 2. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|---|--|---|---|---|
| B | Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Ekonomi | | | | |
| 1 | Biro Moneter dan Keuangan | Standar Pelayanan Pengamatan Pelaksanaan Kebijakan Pemerintah di Bidang Moneter dan Keuangan Negara, Penanaman Modal, Badan Usaha dan Perpajakan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia 3. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan kegiatan belum sepenuhnya mengacu pada standar pelayanan 2. Prosedur pengelolaan pengaduan pengguna pelayanan belum berfungsi dengan baik 3. Prosedur yang dilakukan dalam melaksanakan pelayanan belum seluruhnya sesuai dengan standar yang ditetapkan 4. Pelaksanaan kegiatan belum seluruhnya dilaksanakan sesuai dengan waktu masing-masing tahapan yang ditetapkan dalam standar pelayanan 5. Pelaksana pelayanan belum seluruhnya memiliki uraian tugas yang jelas 6. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal 7. Kurangnya kedisiplinan pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan 8. Masih cukup banyak terjadi kekeliruan/kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya 9. Kebijakan pengembangan pegawai belum sesuai dengan rencana dan kebutuhan, masih tergantung pada tawaran dari pihak lain dan pelatihan peningkatan kemampuan yang ada masih kurang relevan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu komitmen yang kuat dari pimpinan unit kerja dan <i>concern</i> yang tinggi dari pejabat/pegawai untuk selalu melaksanakan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan 2. Perlu dilakukan pengarahan dan pengawasan yang intensif kepada pelaksana pelayanan 3. Menunjuk pejabat/pegawai untuk menerima, mencatat, dan meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk menangani, sehingga penanganan lebih tertib dan terkendali serta sesuai dengan prosedur 4. Perlu dilakukan pengecekan kembali mengenai prosedur dan waktu yang ada dalam standar pelayanan dibandingkan dengan pelaksanaan kegiatan <ul style="list-style-type: none"> - Apabila ketidaksesuaian tersebut disebabkan karena hal-hal teknis dan administratif (misalnya kualitas dan kuantitas pegawai kurang, keterbatasan peralatan, sarana/prasarana banyak yang rusak, dll), maka untuk mengatasi hal tersebut perlu diberikan pemahaman yang mendalam kepada pelaksana pelayanan mengenai prosedur pelayanan, atau melakukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan, dll - Apabila ketidaksesuaian tersebut disebabkan karena pencantuman prosedur dan waktu dalam standar pelayanan memang tidak sesuai dengan pelaksanaan kegiatan, maka standar pelayanan tersebut perlu disempurnakan 5. Perlu menyusun/ menyempurnakan uraian tugas untuk standar pelayanan bagi masing-masing pelaksana pelayanan |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|--|--|--|---|--|
| | | | | 10. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru | <p>6. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis</p> <p>7. Perlu memberikan bimbingan atas pelaksanaan standar pelayanan serta melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kedisiplinan pelaksana pelayanan</p> <p>8. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan</p> <p>9. Menginventarisasi jenis diklat yang diperlukan dan mengusulkannya kepada Pusat Pendidikan dan Pelatihan</p> <p>10. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru</p> <p>11. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu</p> |
| 2 | Biro Perdagangan dan Kerjasama Internasional | Standar Pelayanan Pelaksanaan Kebijakan Pemerintah di Bidang Perdagangan dan Kerjasama Bilateral, Regional, dan Multilateral | <p>1. Struktur Standar Pelayanan</p> <p>2. Sistem dan Prosedur</p> <p>3. Sumber Daya Manusia</p> | <p>1. Sebagian ketentuan dalam standar pelayanan sulit dipahami dan sulit diaplikasikan dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari</p> <p>2. Ketentuan dalam standar pelayanan tidak sesuai dengan kebutuhan dan belum sesuai dengan kondisi di lapangan</p> <p>3. Prosedur pengelolaan pengaduan pengguna pelayanan belum berfungsi dengan baik</p> <p>4. Prosedur yang dilakukan dalam melaksanakan pelayanan belum seluruhnya sesuai dengan standar yang ditetapkan</p> <p>5. Penyelesaian kegiatan secara keseluruhan tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan</p> | <p>1. Perlu dilakukan pengecekan kembali mengenai ketentuan dalam standar pelayanan dengan pelaksanaan kegiatan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apabila standar pelayanan sulit dipahami disebabkan oleh kurangnya pemahaman dari pelaksana pelayanan, maka perlu dilakukan pengarahan/ penjelasan yang intensif/mendalam kepada pelaksana pelayanan - Apabila standar pelayanan sulit dipahami disebabkan oleh kompleksitas ketentuan yang ada dalam standar pelayanan sehingga sulit diaplikasikan, maka perlu dilakukan penyempurnaan/penyusunan kembali ketentuan dalam standar pelayanan tersebut <p>2. Apabila ketentuan dalam standar pelayanan tidak sesuai dengan kebutuhan, maka standar pelayanan tersebut perlu disempurnakan</p> |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|----------------------------------|-------------------------|--|---|--|
| | | | | <p>6. Pelaksanaan kegiatan belum seluruhnya dilaksanakan sesuai dengan waktu masing-masing tahapan yang ditetapkan dalam standar pelayanan</p> <p>7. Pelaksana pelayanan tidak disiplin, yaitu s.d. 30 menit kurang dari 50% pegawai yang baru mulai bekerja</p> <p>8. Kadang-kadang masih terjadi kekeliruan/kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya</p> | <p>3. Menunjuk pejabat/pegawai untuk menerima, mencatat, dan meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk menangani, sehingga penanganan lebih tertib dan terkendali serta sesuai dengan prosedur</p> <p>4. Perlu dilakukan pengecekan kembali mengenai prosedur dan waktu yang ada dalam standar pelayanan dibandingkan dengan pelaksanaan kegiatan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apabila ketidaksesuaian tersebut disebabkan karena hal-hal teknis dan administratif (misalnya kualitas dan kuantitas pegawai kurang, keterbatasan peralatan, sarana/prasarana banyak yang rusak, dll), maka untuk mengatasi hal tersebut perlu diberikan pemahaman yang mendalam kepada pelaksana pelayanan mengenai prosedur pelayanan, atau melakukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan, dll - Apabila ketidaksesuaian tersebut disebabkan karena pencantuman prosedur dan waktu dalam standar pelayanan memang tidak sesuai dengan pelaksanaan kegiatan, maka standar pelayanan tersebut perlu disempurnakan <p>5. Perlu dilakukan pembinaan dan pengawasan secara intensif terhadap kedisiplinan pelaksana pelayanan, dan apabila diperlukan dapat memberikan teguran/sanksi kepada pelaksana pelayanan yang tidak disiplin sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan</p> <p>6. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan</p> <p>7. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu</p> |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|-------------------------------|--|---|---|--|
| 3 | Biro Produksi | Standar Pelayanan Pengamatan Pelaksanaan Kebijakan Pemerintah di Bidang Produksi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia 3. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan kegiatan belum sepenuhnya mengacu pada standar pelayanan 2. Prosedur yang dilakukan dalam melaksanakan pelayanan belum seluruhnya sesuai dengan standar yang ditetapkan 3. Pelaksanaan kegiatan belum seluruhnya dilaksanakan sesuai dengan waktu masing-masing tahapan yang ditetapkan dalam standar pelayanan 4. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal 5. Kadang-kadang masih terjadi kekeliruan/ kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya 6. Sarana dan prasarana yang ada untuk melaksanakan pelayanan sebagian masih kurang lengkap dan sebagian telah rusak | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu komitmen yang kuat dari pimpinan unit kerja dan <i>concern</i> yang tinggi dari pejabat/pegawai untuk selalu melaksanakan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan 2. Perlu dilakukan pengarahan dan pengawasan yang intensif kepada pelaksana pelayanan 3. Perlu dilakukan pengecekan kembali mengenai prosedur dan waktu yang ada dalam standar pelayanan dibandingkan dengan pelaksanaan kegiatan <ul style="list-style-type: none"> - Apabila ketidaksesuaian tersebut disebabkan karena hal-hal teknis dan administratif (misalnya kualitas dan kuantitas pegawai kurang, keterbatasan peralatan, sarana/prasarana banyak yang rusak, dll), maka untuk mengatasi hal tersebut perlu diberikan pemahaman yang mendalam kepada pelaksana pelayanan mengenai prosedur pelayanan, atau melakukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan, dll - Apabila ketidaksesuaian tersebut disebabkan karena pencantuman prosedur dan waktu dalam standar pelayanan memang tidak sesuai dengan pelaksanaan kegiatan, maka standar pelayanan tersebut perlu disempurnakan 4. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 5. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan 6. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang jumlahnya kurang/perlu perbaikan/harus diganti, serta mengajukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan 7. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|---------------------------------|---|---|---|--|
| 4 | Biro Prasarana Dasar dan Energi | Standar Pelayanan Pengamatan Perkembangan Pelaksanaan Kebijakan Pemerintah di Bidang Prasarana Dasar, Perhubungan, Transportasi, Telekomunikasi, dan Energi | <ol style="list-style-type: none"> 1. Struktur Standar Pelayanan 2. Sistem dan Prosedur 3. Sumber Daya Manusia | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sebagian ketentuan dalam standar pelayanan sulit dipahami dan sulit diaplikasikan dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari 2. Pelaksanaan kegiatan belum sepenuhnya mengacu pada standar pelayanan 3. Prosedur yang dilakukan dalam melaksanakan pelayanan belum seluruhnya sesuai dengan standar yang ditetapkan 4. Pelaksanaan kegiatan belum seluruhnya dilaksanakan sesuai dengan waktu masing-masing tahapan yang ditetapkan dalam standar pelayanan 5. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal 6. Kadang-kadang masih terjadi kekeliruan/kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu dilakukan pengecekan kembali mengenai ketentuan dalam standar pelayanan dengan pelaksanaan kegiatan <ul style="list-style-type: none"> - Apabila standar pelayanan sulit dipahami disebabkan oleh kurangnya pemahaman dari pelaksana pelayanan, maka perlu dilakukan pengarahan/penjelasan yang intensif/mendalam kepada pelaksana pelayanan - Apabila standar pelayanan sulit dipahami disebabkan oleh kompleksitas ketentuan yang ada dalam standar pelayanan sehingga sulit diaplikasikan, maka perlu dilakukan penyempurnaan/penyusunan kembali ketentuan dalam standar pelayanan tersebut 2. Perlu komitmen yang kuat dari pimpinan unit kerja dan <i>concern</i> yang tinggi dari pejabat/pegawai untuk selalu melaksanakan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan 3. Perlu dilakukan pengarahan dan pengawasan yang intensif kepada pelaksana pelayanan 4. Perlu dilakukan pengecekan kembali mengenai prosedur dan waktu yang ada dalam standar pelayanan dibandingkan dengan pelaksanaan kegiatan <ul style="list-style-type: none"> - Apabila ketidaksesuaian tersebut disebabkan karena hal-hal teknis dan administratif (misalnya kualitas dan kuantitas pegawai kurang, keterbatasan peralatan, sarana/prasarana banyak yang rusak, dll), maka untuk mengatasi hal tersebut perlu diberikan pemahaman yang mendalam kepada pelaksana pelayanan mengenai prosedur pelayanan, atau melakukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan, dll - Apabila ketidaksesuaian tersebut disebabkan karena pencantuman prosedur dan waktu dalam standar pelayanan memang tidak sesuai dengan pelaksanaan kegiatan, maka standar pelayanan tersebut perlu disempurnakan 5. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 6. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan 7. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|---|---|---|--|---|
| C | Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Kesejahteraan Rakyat | | | | |
| 1 | Biro Agama dan Sosial | Standar Pelayanan Pengamatan Perkembangan Pelaksanaan Kebijakan Pemerintah di Bidang Agama, Kependudukan, Sosial dan Keluarga Berencana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sumber Daya Manusia 2. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal 2. Kadang-kadang masih terjadi kekeliruan/ kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya 3. Kebijakan pengembangan pegawai belum sesuai dengan rencana dan kebutuhan, masih tergantung pada tawaran dari pihak lain dan pelatihan peningkatan kemampuan yang ada masih kurang relevan 4. Sarana dan prasarana yang ada untuk melaksanakan pelayanan sebagian masih kurang lengkap dan sebagian telah rusak 5. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 2. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan 3. Menginventarisasi jenis diklat yang diperlukan dan mengusulkannya kepada Pusat Pendidikan dan Pelatihan 4. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang jumlahnya kurang/perlu perbaikan/harus diganti, serta mengajukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan 5. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru 6. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |
| 2 | Biro Pendidikan, Kebudayaan, dan Olah Raga | Standar Pelayanan Penagamatan Pelaksanaan Kebijakan Pemerintah di Bidang Pendidikan, Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olah Raga | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia 3. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan kegiatan belum seluruhnya dilaksanakan sesuai dengan waktu masing-masing tahapan yang ditetapkan dalam standar pelayanan 2. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal 3. Kurangnya kedisiplinan pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan 4. Masih cukup banyak terjadi kekeliruan/ kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu dilakukan pengarahan kepada pelaksana pelayanan serta pengawasan secara intensif agar penyelenggaraan kegiatan dapat diselesaikan sesuai dengan alokasi waktu yang ada 2. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 3. Perlu memberikan bimbingan atas pelaksanaan standar pelayanan serta melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kedisiplinan pelaksana pelayanan 4. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|--|---|---|---|--|
| | | | | 5. Sarana dan prasarana yang ada untuk melaksanakan pelayanan sebagian masih kurang lengkap dan sebagian telah rusak 6. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru | 5. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang jumlahnya kurang/perlu perbaikan/harus diganti, serta mengajukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan 6. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru 7. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |
| 3 | Biro Kesehatan, Lingkungan Hidup, dan Perumahan Rakyat | Standar Pelayanan Pengamatan Pelaksanaan Kebijakan Pemerintah di Bidang Kesehatan, Lingkungan Hidup, dan Perumahan Rakyat | 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia 3. Sarana dan Prasarana | 1. Pelaksanaan kegiatan belum seluruhnya dilaksanakan sesuai dengan waktu masing-masing tahapan yang ditetapkan dalam standar pelayanan 2. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal 3. Masih cukup banyak terjadi kekeliruan/kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya 4. Sarana dan prasarana yang ada untuk melaksanakan pelayanan sebagian masih kurang lengkap dan sebagian telah rusak 5. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru | 1. Perlu dilakukan pengarahan kepada pelaksana pelayanan serta pengawasan secara intensif agar penyelenggaraan kegiatan dapat diselesaikan sesuai dengan alokasi waktu yang ada 2. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 3. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan 4. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang jumlahnya kurang/perlu perbaikan/harus diganti, serta mengajukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan 5. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru 6. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|---|---|---|--|--|
| 4 | Biro Pemberdayaan Perempuan, Usaha Mikro, Kecil, dan Ketenagakerjaan | Standar Pelayanan Pengamatan Pelaksanaan Kebijakan Pemerintah di Bidang Pemberdayaan Perempuan, Bimbingan Anak, Usaha Mikro, Kecil, dan Ketenagakerjaan | <ol style="list-style-type: none"> Sumber Daya Manusia Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal Kadang-kadang masih terjadi kekeliruan/ kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya Kebijakan pengembangan pegawai belum sesuai dengan rencana dan kebutuhan, masih tergantung pada tawaran dari pihak lain dan pelatihan peningkatan kemampuan yang ada masih kurang relevan Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru | <ol style="list-style-type: none"> Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan Menginventarisasi jenis diklat yang diperlukan dan mengusulkannya kepada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |
| D | Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Dukungan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pembangunan | | | | |
| 1 | Biro Dukungan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan dan Otonomi Daerah | Standar Pelayanan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan dan Otonomi Daerah | <ol style="list-style-type: none"> Sistem dan Prosedur Sumber Daya Manusia | <ol style="list-style-type: none"> Pelaksanaan kegiatan belum seluruhnya dilaksanakan sesuai dengan waktu masing-masing tahapan yang ditetapkan dalam standar pelayanan Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal Masih cukup banyak terjadi kekeliruan/ kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya | <ol style="list-style-type: none"> Perlu dilakukan pengarahan kepada pelaksana pelayanan serta pengawasan secara intensif agar penyelenggaraan kegiatan dapat diselesaikan sesuai dengan alokasi waktu yang ada Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|--|---|---|---|--|
| 2 | Biro Dukungan Pengawasan Pembangunan dan Pengelolaan Kekayaan Negara | Standar Pelayanan Pengawasan Pembangunan dan Pengelolaan Kekayaan Negara | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan kegiatan belum seluruhnya dilaksanakan sesuai dengan waktu masing-masing tahapan yang ditetapkan dalam standar pelayanan 2. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal 3. Kurangnya kedisiplinan pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan 4. Masih cukup banyak terjadi kekeliruan/ kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu dilakukan pengarahan kepada pelaksana pelayanan serta pengawasan secara intensif agar penyelenggaraan kegiatan dapat diselesaikan sesuai dengan alokasi waktu yang ada 2. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 3. Perlu memberikan bimbingan atas pelaksanaan standar pelayanan serta melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kedisiplinan pelaksana pelayanan 4. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan 5. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |
| 3 | Biro Pemantauan Pemberantasan Korupsi | Standar Pelayanan Pengamatan Perkembangan Pelaksanaan Kebijakan Pemerintah di Bidang Pemantauan Pemberantasan Korupsi | Sumber Daya Manusia | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal 2. Kadang-kadang masih terjadi kekeliruan/ kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 2. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan 3. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |
| 4 | Biro Pengelolaan Data dan Pengaduan Masyarakat | Standar Pelayanan Pengelolaan Data dan Pengaduan Masyarakat | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia 3. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan kegiatan belum seluruhnya dilaksanakan sesuai dengan waktu masing-masing tahapan yang ditetapkan dalam standar pelayanan 2. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal 3. Kadang-kadang masih terjadi kekeliruan/ kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu dilakukan pengarahan kepada pelaksana pelayanan serta pengawasan secara intensif agar penyelenggaraan kegiatan dapat diselesaikan sesuai dengan alokasi waktu yang ada 2. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 3. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|----------|---|---|--|---|--|
| | | | | 4. Sarana dan prasarana yang ada untuk melaksanakan pelayanan sebagian masih kurang lengkap dan sebagian telah rusak | 4. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang jumlahnya kurang/perlu perbaikan/harus diganti, serta mengajukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan 5. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |
| E | Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Dukungan Kebijakan | | | | |
| 1 | Biro Analisis Kebijakan Dalam Negeri | Standar Pelayanan Analisis Kebijakan Dalam Negeri | <ol style="list-style-type: none"> 1. Struktur Standar Pelayanan 2. Sistem dan Prosedur 3. Sumber Daya Manusia 4. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sebagian ketentuan dalam standar pelayanan sulit dipahami dan sulit diaplikasikan dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari 2. Prosedur pengelolaan pengaduan pengguna pelayanan belum berfungsi dengan baik 3. Prosedur yang dilakukan dalam melaksanakan pelayanan belum seluruhnya sesuai dengan standar yang ditetapkan 4. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal 5. Kadang-kadang masih terjadi kekeliruan/kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya 6. Kebijakan pengembangan pegawai belum sesuai dengan rencana dan kebutuhan, masih tergantung pada tawaran dari pihak lain dan pelatihan peningkatan kemampuan yang ada masih kurang relevan 7. Sarana dan prasarana yang ada untuk melaksanakan pelayanan sebagian masih kurang lengkap dan sebagian telah rusak | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu dilakukan pengecekan kembali mengenai ketentuan dalam standar pelayanan dengan pelaksanaan kegiatan <ul style="list-style-type: none"> - Apabila standar pelayanan sulit dipahami disebabkan oleh kurangnya pemahaman dari pelaksana pelayanan, maka perlu dilakukan pengarahan/penjelasan yang intensif/mendalam kepada pelaksana pelayanan - Apabila standar pelayanan sulit dipahami disebabkan oleh kompleksitas ketentuan yang ada dalam standar pelayanan sehingga sulit diaplikasikan, maka perlu dilakukan penyempurnaan/penyusunan kembali ketentuan dalam standar pelayanan tersebut 2. Menunjuk pejabat/pegawai untuk menerima, mencatat, dan meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk menangani, sehingga penanganan lebih tertib dan terkendali serta sesuai dengan prosedur 3. Perlu dilakukan pengarahan kepada pelaksana pelayanan serta pengawasan secara intensif agar penyelenggaraan kegiatan dapat dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada 4. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 5. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|--------------------------------------|---|--|--|--|
| | | | | 8. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru | 6. Menginventarisasi jenis diklat yang diperlukan dan mengusulkannya kepada Pusat Pendidikan dan Pelatihan 7. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang jumlahnya kurang/perlu perbaikan/harus diganti, serta mengajukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan 8. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru 9. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |
| 2 | Biro Naskah dan Penerjemahan | Standar Pelayanan Administrasi Pengangkatan dan Penarikan Duta Besar Luar Biasa dan Berkuasa Penuh Republik Indonesia untuk Negara Sahabat dan Penerimaan Penempatan Duta Besar Luar Biasa dan Berkuasa Penuh Negara Sahabat untuk Republik Indonesia | Sumber Daya Manusia | Kebijakan pengembangan pegawai belum sesuai dengan rencana dan kebutuhan, masih tergantung pada tawaran dari pihak lain dan pelatihan peningkatan kemampuan yang ada masih kurang relevan | 1. Menginventarisasi jenis diklat yang diperlukan dan mengusulkannya kepada Pusat Pendidikan dan Pelatihan 2. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |
| 3 | Biro Dukungan Hubungan Internasional | Standar Pelayanan Analisis Permasalahan dan Pelaksanaan Kebijakan Hubungan Internasional | 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia | 1. Pelaksanaan kegiatan belum seluruhnya dilaksanakan sesuai dengan waktu masing-masing tahapan yang ditetapkan dalam standar pelayanan 2. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal | 1. Perlu dilakukan pengarahannya kepada pelaksana pelayanan serta pengawasan secara intensif agar penyelenggaraan kegiatan dapat diselesaikan sesuai dengan alokasi waktu yang ada 2. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 3. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|--|---|--|---|--|
| F | Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Hubungan Kelembagaan | | | | |
| 1 | Biro Hubungan Lembaga Negara | Standar Pelayanan Penyiapan Penyelenggaraan Pertemuan Konsultasi antara Presiden dengan Pimpinan Lembaga-Lembaga Negara | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sumber Daya Manusia 2. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak memiliki pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai 2. Kurangnya kedisiplinan pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan 3. Masih cukup banyak terjadi kekeliruan/ kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya 4. Kebijakan pengembangan pegawai belum sesuai dengan rencana dan kebutuhan, masih tergantung pada tawaran dari pihak lain dan pelatihan peningkatan kemampuan yang ada masih kurang relevan 5. Sarana dan prasarana yang ada untuk melaksanakan pelayanan sebagian masih kurang lengkap dan sebagian telah rusak 6. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 2. Perlu memberikan bimbingan atas pelaksanaan standar pelayanan serta melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kedisiplinan pelaksana pelayanan 3. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan 4. Menginventarisasi jenis diklat yang diperlukan dan mengusulkannya kepada Pusat Pendidikan dan Pelatihan 5. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang jumlahnya kurang/perlu perbaikan/harus diganti, serta mengajukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan 6. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru 7. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |
| 2 | Biro Hubungan Lembaga Daerah | Standar Pelayanan Pemantauan Kegiatan Lembaga-Lembaga Daerah | <ol style="list-style-type: none"> 1. Struktur Standar Pelayanan 2. Sistem dan Prosedur 3. Sumber Daya Manusia 4. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sebagian ketentuan dalam standar pelayanan sulit dipahami dan sulit diaplikasikan dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari 2. Pelaksanaan pemantauan belum sepenuhnya mengacu pada standar pelayanan yang telah disusun 3. Tidak ada prosedur pengelolaan pengaduan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu dilakukan pengecekan kembali mengenai ketentuan dalam standar pelayanan dengan pelaksanaan kegiatan <ul style="list-style-type: none"> - Apabila standar pelayanan sulit dipahami disebabkan oleh kurangnya pemahaman dari pelaksana pelayanan, maka perlu dilakukan pengarahan/ penjelasan yang intensif/mendalam kepada pelaksana pelayanan |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|----------------------------------|-------------------------|--|--|---|
| | | | | <p>4. Prosedur yang dilakukan dalam melaksanakan pelayanan belum seluruhnya sesuai dengan standar yang ditetapkan</p> <p>5. Pelaksanaan kegiatan belum seluruhnya dilaksanakan sesuai dengan waktu masing-masing tahapan yang ditetapkan dalam standar pelayanan</p> <p>6. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal</p> <p>7. Kurangnya kedisiplinan pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan</p> <p>8. Masih cukup banyak terjadi kekeliruan/kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya</p> <p>9. Kebijakan pengembangan pegawai belum sesuai dengan rencana dan kebutuhan, masih tergantung pada tawaran dari pihak lain dan pelatihan peningkatan kemampuan yang ada masih kurang relevan</p> <p>10. Sarana dan prasarana yang ada untuk melaksanakan pelayanan sebagian masih kurang lengkap dan sebagian telah rusak</p> <p>11. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru</p> | <p>- Apabila standar pelayanan sulit dipahami disebabkan oleh kompleksitas ketentuan yang ada dalam standar pelayanan sehingga sulit diaplikasikan, maka perlu dilakukan penyempurnaan/penyusunan kembali ketentuan dalam standar pelayanan tersebut</p> <p>2. Perlu komitmen yang kuat dari pimpinan unit kerja dan <i>concern</i> yang tinggi dari pejabat/pegawai untuk selalu melaksanakan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan</p> <p>3. Perlu dilakukan pengarahannya dan pengawasan yang intensif kepada pelaksana pelayanan</p> <p>4. Menunjuk pejabat/pegawai untuk menerima, mencatat, dan meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk menangani, sehingga penanganan lebih tertib dan terkendali serta sesuai dengan prosedur</p> <p>5. Perlu dilakukan pengecekan kembali mengenai prosedur dan waktu yang ada dalam standar pelayanan dibandingkan dengan pelaksanaan kegiatan</p> <p>- Apabila ketidaksesuaian tersebut disebabkan karena hal-hal teknis dan administratif (misalnya kualitas dan kuantitas pegawai kurang, keterbatasan peralatan, sarana/prasarana banyak yang rusak, dll), maka untuk mengatasi hal tersebut perlu diberikan pemahaman yang mendalam kepada pelaksana pelayanan mengenai prosedur pelayanan, atau melakukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan, dll</p> <p>- Apabila ketidaksesuaian tersebut disebabkan karena pencantuman prosedur dan waktu dalam standar pelayanan memang tidak sesuai dengan pelaksanaan kegiatan, maka standar pelayanan tersebut perlu disempurnakan</p> |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|---|---|--|---|---|
| | | | | | <ol style="list-style-type: none"> 6. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 7. Perlu memberikan bimbingan atas pelaksanaan standar pelayanan serta melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kedisiplinan pelaksana pelayanan 8. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan 9. Menginventarisasi jenis diklat yang diperlukan dan mengusulkannya kepada Pusat Pendidikan dan Pelatihan 10. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang jumlahnya kurang/perlu perbaikan/harus diganti, serta mengajukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan 11. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru 12. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |
| 3 | Biro Hubungan Organisasi Politik dan Lembaga Swadaya Masyarakat | Standar Pelayanan Penyiapan Saran dan Masukan Tentang Organisasi Politik dan Lembaga Swadaya Masyarakat | <ol style="list-style-type: none"> 1. Struktur Standar Pelayanan 2. Sistem dan Prosedur 3. Sumber Daya Manusia 4. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sebagian ketentuan dalam standar pelayanan sulit dipahami dan sulit diaplikasikan dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari 2. Pelaksanaan kegiatan belum sepenuhnya mengacu pada standar pelayanan yang telah disusun 3. Prosedur pengelolaan pengaduan pengguna pelayanan belum berfungsi dengan baik 4. Prosedur yang dilakukan dalam melaksanakan pelayanan belum seluruhnya sesuai dengan standar yang ditetapkan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu dilakukan pengecekan kembali mengenai ketentuan dalam standar pelayanan dengan pelaksanaan kegiatan <ul style="list-style-type: none"> - Apabila standar pelayanan sulit dipahami disebabkan oleh kurangnya pemahaman dari pelaksana pelayanan, maka perlu dilakukan pengarahan/ penjelasan yang intensif/mendalam kepada pelaksana pelayanan - Apabila standar pelayanan sulit dipahami disebabkan oleh kompleksitas ketentuan yang ada dalam standar pelayanan sehingga sulit diaplikasikan, maka perlu dilakukan penyempurnaan/penyusunan kembali ketentuan dalam standar pelayanan tersebut |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|-------------------------------|-------------------------|--|---|---|
| | | | | <p>5. Pelaksanaan pelayanan secara keseluruhan tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan</p> <p>6. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal</p> <p>7. Kurangnya kedisiplinan pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan</p> <p>8. Masih cukup banyak terjadi kekeliruan/ kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya</p> <p>9. Kebijakan pengembangan pegawai belum sesuai dengan rencana dan kebutuhan, masih tergantung pada tawaran dari pihak lain dan pelatihan peningkatan kemampuan yang ada masih kurang relevan</p> <p>10. Sarana dan prasarana yang ada untuk melaksanakan pelayanan sebagian masih kurang lengkap dan sebagian telah rusak</p> <p>11. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru</p> | <p>2. Perlu komitmen yang kuat dari pimpinan unit kerja dan <i>concern</i> yang tinggi dari pejabat/pegawai untuk selalu melaksanakan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan</p> <p>3. Perlu dilakukan pengarah dan pengawasan yang intensif kepada pelaksana pelayanan</p> <p>4. Menunjuk pejabat/pegawai untuk menerima, mencatat, dan meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk menangani, sehingga penanganan lebih tertib dan terkendali serta sesuai dengan prosedur</p> <p>5. Perlu dilakukan pengecekan kembali mengenai prosedur dan waktu yang ada dalam standar pelayanan dibandingkan dengan pelaksanaan kegiatan</p> <p>- Apabila ketidaksesuaian tersebut disebabkan karena hal-hal teknis dan administratif (misalnya kualitas dan kuantitas pegawai kurang, keterbatasan peralatan, sarana/prasarana banyak yang rusak, dll), maka untuk mengatasi hal tersebut perlu diberikan pemahaman yang mendalam kepada pelaksana pelayanan mengenai prosedur pelayanan, atau melakukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan, dll</p> <p>- Apabila ketidaksesuaian tersebut disebabkan karena pencantuman prosedur dan waktu dalam standar pelayanan memang tidak sesuai dengan pelaksanaan kegiatan, maka standar pelayanan tersebut perlu disempurnakan</p> <p>6. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis</p> <p>7. Perlu memberikan bimbingan atas pelaksanaan standar pelayanan serta melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kedisiplinan pelaksana pelayanan</p> <p>8. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan</p> <p>9. Menginventarisasi jenis diklat yang diperlukan dan mengusulkannya kepada Pusat Pendidikan dan Pelatihan</p> <p>10. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu</p> |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|--|--|--|---|--|---|
| 4 | Biro Hubungan Organisasi Masyarakat | Standar Pelayanan Pemantauan Kegiatan Organisasi Masyarakat | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia | <ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur yang dilakukan dalam melaksanakan pelayanan belum seluruhnya sesuai dengan standar yang ditetapkan 2. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal 3. Kurangnya kedisiplinan pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan 4. Masih cukup banyak terjadi kekeliruan/ kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya 5. Kebijakan pengembangan pegawai belum sesuai dengan rencana dan kebutuhan, masih tergantung pada tawaran dari pihak lain dan pelatihan peningkatan kemampuan yang ada masih kurang relevan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu dilakukan pengarahan kepada pelaksana pelayanan serta pengawasan secara intensif agar penyelenggaraan kegiatan dapat dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada 2. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 3. Perlu memberikan bimbingan atas pelaksanaan standar pelayanan serta melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kedisiplinan pelaksana pelayanan 4. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan 5. Menginventarisasi jenis diklat yang diperlukan dan mengusulkannya kepada Pusat Pendidikan dan Pelatihan 6. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |
| G Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang PUU | | | | | |
| 1 | Biro Peraturan Perundang-undangan Bidang Perekonomian dan Industri | Standar Pelayanan Analisis dan Penyelesaian Rancangan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang di Bidang Ekonomi, Keuangan, dan Industri | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia 3. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada prosedur pengelolaan pengaduan 2. Prosedur yang dilakukan dalam melaksanakan kegiatan tidak sesuai dengan prosedur yang ada di dalam standar pelayanan 3. Pelaksanaan kegiatan belum seluruhnya dilaksanakan sesuai dengan waktu masing-masing tahapan yang ditetapkan dalam standar pelayanan 4. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal 5. Masih cukup banyak terjadi kekeliruan/ kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menunjuk pejabat/pegawai untuk menerima, mencatat, dan meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk menangani, sehingga penanganan lebih tertib dan terkendali serta sesuai dengan prosedur 2. Perlu dilakukan pengecekan kembali mengenai prosedur dan waktu yang ada dalam standar pelayanan dibandingkan dengan pelaksanaan kegiatan <ul style="list-style-type: none"> - Apabila ketidaksesuaian tersebut disebabkan karena hal-hal teknis dan administratif (misalnya kualitas dan kuantitas pegawai kurang, keterbatasan peralatan, sarana/prasarana banyak yang rusak, dll), maka untuk mengatasi hal tersebut perlu diberikan pemahaman yang mendalam kepada pelaksana pelayanan mengenai prosedur pelayanan, atau melakukan perbaikan/ pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan, dll |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|-------------------------------|--|--|--|--|
| | | | | <p>6. Sarana dan prasarana yang ada untuk melaksanakan pelayanan sebagian masih kurang lengkap dan sebagian telah rusak</p> <p>7. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru</p> | <p>- Apabila ketidaksesuaian tersebut disebabkan karena pencantuman prosedur dan waktu dalam standar pelayanan memang tidak sesuai dengan pelaksanaan kegiatan, maka standar pelayanan tersebut perlu disempurnakan</p> <p>3. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis</p> <p>4. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan</p> <p>5. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang jumlahnya kurang/perlu perbaikan/harus diganti, serta mengajukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan</p> <p>6. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru</p> <p>7. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu</p> |
| 2 | Biro PUU Bidang Polkesra | Standar Pelayanan Analisis dan Penyelesaian RPP di Bidang Politik dan Kesejahteraan Rakyat | <p>1. Sumber Daya Manusia</p> <p>2. Sarana dan Prasarana</p> | <p>1. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal</p> <p>2. Masih cukup banyak terjadi kekeliruan/ kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya</p> <p>3. Sarana dan prasarana yang ada untuk melaksanakan pelayanan sebagian masih kurang lengkap dan sebagian telah rusak</p> <p>4. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan, antara lain disebabkan karena sarana pelayanan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru</p> | <p>1. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis</p> <p>2. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan</p> <p>3. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang jumlahnya kurang/perlu perbaikan/harus diganti, serta mengajukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan</p> <p>4. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru</p> <p>5. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu</p> |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|---|--|--|--|--|
| 3 | Biro Hukum dan Administrasi Peraturan Perundang-undangan | Standar Pelayanan Analisis dan Penyusunan Pendapat Hukum atas Permasalahan Hukum Berkaitan Dengan Perkara/ Gugatan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Struktur Standar Pelayanan 2. Sistem dan Prosedur 3. Sumber Daya Manusia 4. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada prosedur pengelolaan pengaduan 2. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal 3. Kurangnya kedisiplinan pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan 4. Masih cukup banyak terjadi kekeliruan/ kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya 5. Kebijakan pengembangan pegawai belum sesuai dengan rencana dan kebutuhan, masih tergantung pada tawaran dari pihak lain dan pelatihan peningkatan kemampuan yang ada masih kurang relevan 6. Sarana dan prasarana yang ada untuk melaksanakan pelayanan sebagian masih kurang lengkap dan sebagian telah rusak 7. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menunjuk pejabat/pegawai untuk menerima, mencatat, dan meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk menangani, sehingga penanganan lebih tertib dan terkendali serta sesuai dengan prosedur 2. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 3. Perlu memberikan bimbingan atas pelaksanaan standar pelayanan serta melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kedisiplinan pelaksana pelayanan 4. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan 5. Menginventarisasi jenis diklat yang diperlukan dan mengusulkannya kepada Pusat Pendidikan dan Pelatihan 6. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang jumlahnya kurang/perlu perbaikan/harus diganti, serta mengajukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan 7. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru 8. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |
| H | Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Pengawasan | | | | |
| 1 | Biro Pengawasan Internal | Standar Pelayanan Audit Kinerja (Operasional) Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Negara | Sistem dan Prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada prosedur pengelolaan pengaduan 2. Pelaksanaan pelayanan secara keseluruhan tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan 3. Pelaksanaan kegiatan belum seluruhnya dilaksanakan sesuai dengan waktu masing-masing tahapan yang ditetapkan dalam standar pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menunjuk pejabat/pegawai untuk menerima, mencatat, dan meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk menangani, sehingga penanganan lebih tertib dan terkendali serta sesuai dengan prosedur 2. Perlu dilakukan pengecekan kembali mengenai prosedur dan waktu yang ada dalam standar pelayanan dibandingkan dengan pelaksanaan kegiatan |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|----------------------------------|---|---|---|--|
| | | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Apabila ketidaksesuaian tersebut disebabkan karena hal-hal teknis dan administratif (misalnya kualitas dan kuantitas pegawai kurang, keterbatasan peralatan, sarana/prasarana banyak yang rusak, dll), maka untuk mengatasi hal tersebut perlu diberikan pemahaman yang mendalam kepada pelaksana pelayanan mengenai prosedur pelayanan, atau melakukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan, dll - Apabila ketidaksesuaian tersebut disebabkan karena pencantuman prosedur dan waktu dalam standar pelayanan memang tidak sesuai dengan pelaksanaan kegiatan, maka standar pelayanan tersebut perlu disempurnakan <p>3. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu</p> |
| 2 | Biro Akuntabilitas Kinerja | Standar Pelayanan Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Satuan Organisasi/ Satuan Kerja di Lingkungan Sekretariat Negara | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia 3. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan kegiatan belum seluruhnya dilaksanakan sesuai dengan waktu masing-masing tahapan yang ditetapkan dalam standar pelayanan 2. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal 3. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu dilakukan pengarahan kepada pelaksana pelayanan serta pengawasan secara intensif agar penyelenggaraan kegiatan dapat diselesaikan sesuai dengan alokasi waktu yang ada 2. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 3. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru 4. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|-------------------------------|--|--|--|--|
| 3 | Biro Pengaduan Masyarakat | Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Sekretariat Negara | <ol style="list-style-type: none"> 1. Struktur Standar Pelayanan 2. Sistem dan Prosedur 3. Sumber Daya Manusia 4. Sarana dan Prasarana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Sebagian ketentuan dalam standar pelayanan sulit dipahami dan sulit diaplikasikan dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari 2. Prosedur yang dilakukan dalam melaksanakan pelayanan belum seluruhnya sesuai dengan standar yang ditetapkan 3. Pelaksanaan kegiatan belum seluruhnya dilaksanakan sesuai dengan waktu masing-masing tahapan yang ditetapkan dalam standar pelayanan 4. Pelaksana pelayanan belum seluruhnya memiliki uraian tugas yang jelas 5. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal 6. Kurangnya kedisiplinan pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan 7. Masih cukup banyak terjadi kekeliruan/ kesalahan yang kadang-kadang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya 8. Kebijakan pengembangan pegawai belum sesuai dengan rencana dan kebutuhan, masih tergantung pada tawaran dari pihak lain dan pelatihan peningkatan kemampuan yang ada masih kurang relevan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Perlu dilakukan pengecekan kembali mengenai ketentuan dalam standar pelayanan dengan pelaksanaan kegiatan <ul style="list-style-type: none"> - Apabila standar pelayanan sulit dipahami disebabkan oleh kurangnya pemahaman dari pelaksana pelayanan, maka perlu dilakukan pengarahan/ penjelasan yang intensif/mendalam kepada pelaksana pelayanan - Apabila standar pelayanan sulit dipahami disebabkan oleh kompleksitas ketentuan yang ada dalam standar pelayanan sehingga sulit diaplikasikan, maka perlu dilakukan penyempurnaan/penyusunan kembali ketentuan dalam standar pelayanan tersebut 2. Perlu dilakukan pengecekan kembali mengenai prosedur dan waktu yang ada dalam standar pelayanan dibandingkan dengan pelaksanaan kegiatan <ul style="list-style-type: none"> - Apabila ketidaksesuaian tersebut disebabkan karena hal-hal teknis dan administratif (misalnya kualitas dan kuantitas pegawai kurang, keterbatasan peralatan, sarana/prasarana banyak yang rusak, dll), maka untuk mengatasi hal tersebut perlu diberikan pemahaman yang mendalam kepada pelaksana pelayanan mengenai prosedur pelayanan, atau melakukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan, dll - Apabila ketidaksesuaian tersebut disebabkan karena pencantuman prosedur dan waktu dalam standar pelayanan memang tidak sesuai dengan pelaksanaan kegiatan, maka standar pelayanan tersebut perlu disempurnakan 3. Perlu menyusun/ menyempurnakan uraian tugas untuk standar pelayanan bagi masing-masing pelaksana pelayanan |

Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

| No. | Satuan Organisasi/ Unit Kerja | Judul Standar Pelayanan | Variabel yang Nilainya Kurang Maksimal | Unsur Variabel yang Kurang Maksimal | Rekomendasi |
|-----|--|--|---|---|--|
| | | | | 9. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru | 4. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 5. Perlu memberikan bimbingan atas pelaksanaan standar pelayanan serta melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kedisiplinan pelaksana pelayanan 6. Perlu dilakukan pengawasan secara intensif terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga diharapkan dapat mengurangi intensitas kesalahan dalam pekerjaan 7. Menginventarisasi jenis diklat yang diperlukan dan mengusulkannya kepada Pusat Pendidikan dan Pelatihan 8. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru 9. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |
| I | Sekretariat Dewan Pertimbangan Presiden | | | | |
| | Biro Data dan Informasi | Standar Pelayanan Pengelolaan Data dan Penyajian Informasi di Lingkungan Sekretariat Dewan Pertimbangan Presiden | 1. Sistem dan Prosedur 2. Sumber Daya Manusia 3. Sarana dan Prasarana | 1. Pelaksanaan pemantauan belum sepenuhnya mengacu pada standar pelayanan yang telah disusun 2. Tidak ada prosedur pengelolaan pengaduan 3. Pedoman internal tentang sikap dan perilaku bagi para pegawai belum tertulis sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal 4. Sarana dan prasarana yang ada untuk melaksanakan pelayanan sebagian masih kurang lengkap dan sebagian telah rusak 5. Sarana pelayanan yang tersedia belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan belum seluruhnya menggunakan teknologi terbaru | 1. Perlu komitmen yang kuat dari pimpinan unit kerja dan <i>concern</i> yang tinggi dari pejabat/pegawai untuk selalu melaksanakan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan 2. Menunjuk pejabat/pegawai untuk menerima, mencatat, dan meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang untuk menangani, sehingga penanganan lebih tertib dan terkendali serta sesuai dengan prosedur 3. Perlu menyusun pedoman mengenai sikap dan perilaku secara tertulis 4. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang jumlahnya kurang/perlu perbaikan/harus diganti, serta mengajukan perbaikan/pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan 5. Menginventarisasi sarana dan prasarana yang kurang memadai dan mengajukan permohonan pengadaan sarana pelayanan dengan teknologi terbaru 6. Menjadikan standar pelayanan sebagai salah satu dasar untuk menilai kinerja individu |