

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan Istana-Istana Kepresidenan di daerah, Kementerian Sekretariat Negara telah melaksanakan kegiatan, dengan rincian sebagai berikut.

1. Tahun 2009, Kementerian Sekretariat Negara menyusun sebanyak 77 standar pelayanan, yaitu:
 - a. 22 Standar Pelayanan Istana Kepresidenan Bogor;
 - b. 21 Standar Pelayanan Istana Kepresidenan Cipanas;
 - c. 13 Standar Pelayanan Istana Kepresidenan Yogyakarta; dan
 - d. 21 Standar Pelayanan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali.
2. Tahun 2012, menyempurnakan standar pelayanan yang disusun tahun 2009, sehingga tersusun sebanyak 96 standar pelayanan, yaitu:
 - a. 24 Standar Pelayanan Istana Kepresidenan Bogor;
 - b. 24 Standar Pelayanan Istana Kepresidenan Cipanas;
 - c. 24 Standar Pelayanan Istana Kepresidenan Yogyakarta; dan
 - d. 24 Standar Pelayanan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali.
3. Tahun 2013, melakukan monitoring dan evaluasi terhadap 16 standar pelayanan di lingkungan Istana-Istana Kepresidenan di daerah, yaitu:
 - a. 4 Standar Pelayanan Istana Kepresidenan Bogor;
 - b. 4 Standar Pelayanan Istana Kepresidenan Cipanas;
 - c. 4 Standar Pelayanan Istana Kepresidenan Yogyakarta; dan
 - d. 4 Standar Pelayanan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali.
4. Tahun 2015, menyempurnakan standar pelayanan di lingkungan Istana-Istana Kepresidenan di daerah yang disusun pada tahun 2012 sesuai dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 5 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan dan Evaluasi Standar Pelayanan Kementerian Sekretariat Negara, sehingga tersusun sebanyak 96 standar pelayanan, yaitu:
 - a. 24 Standar Pelayanan Istana Kepresidenan Bogor;
 - b. 24 Standar Pelayanan Istana Kepresidenan Cipanas;
 - c. 24 Standar Pelayanan Istana Kepresidenan Yogyakarta; dan
 - d. 24 Standar Pelayanan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali.

Standar pelayanan yang disusun tahun 2015 tersebut, ditetapkan dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 26 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Istana-Istana Kepresidenan di Daerah. Berdasarkan Peraturan Menteri Sekretaris Negara tersebut, standar pelayanan Istana-Istana Kepresidenan di daerah perlu dilakukan evaluasi yang pelaksanaannya dikordinasikan oleh unit kerja yang secara fungsional bertanggung jawab dalam penyusunan dan evaluasi standar pelayanan.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka pada tahun 2016 dilaksanakan kegiatan evaluasi standar pelayanan Istana-Istana Kepresidenan di daerah yang ditetapkan pada tahun 2015.

B. Maksud, Tujuan, dan Sasaran

Maksud kegiatan ini adalah untuk melaksanakan evaluasi standar pelayanan Istana-Istana Kepresidenan di daerah yang ditetapkan pada tahun 2015 yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Tujuannya adalah untuk:

1. Mengetahui capaian pelaksanaan standar pelayanan
2. Mendapatkan masukan dan saran guna meningkatkan kinerja pelayanan dari masing-masing Istana
3. Mengetahui kualitas dokumen standar pelayanan
4. Mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara

Sasarannya adalah untuk:

1. Meningkatnya tingkat kepatuhan pelaksana pelayanan
2. Terwujudnya kepuasan pengguna pelayanan
3. Meningkatnya penyelesaian pengaduan pelayanan

C. Ruang Lingkup

Laporan evaluasi pelaksanaan standar pelayanan di lingkungan Istana-Istana Kepresidenan di daerah meliputi Mekanisme dan Instrumen Evaluasi, Hasil Evaluasi, dan Hasil Akhir.

D. Pengertian

1. Pelayanan adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja baik bersifat teknis maupun administratif, mulai dari tahapan persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, sampai diterimanya keluaran oleh pengguna pelayanan.
2. Standar Pelayanan adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari unit pelayanan kepada pengguna pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
3. Responden adalah pengguna pelayanan yang tercantum dalam masing-masing standar pelayanan unit kerja di lingkungan Istana-Istana Kepresidenan di daerah yang akan dievaluasi.
4. Pengguna Pelayanan adalah pejabat/pegawai/unit kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara, atau kementerian/ lembaga di luar Kementerian Sekretariat Negara, atau perorangan/masyarakat yang menggunakan pelayanan yang diselenggarakan oleh Istana-Istana Kepresidenan di daerah.
5. Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat pengguna pelayanan dalam memperoleh pelayanan dari Istana-Istana Kepresidenan di daerah.
6. Unsur Survei Kepuasan Pelayanan adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan pengguna pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.