

BAB II

MEKANISME DAN INSTRUMEN EVALUASI

A. Mekanisme Evaluasi

Mekanisme evaluasi terdiri dari beberapa tahapan kegiatan, yaitu:

1. penentuan standar pelayanan yang akan dievaluasi;
2. penentuan instrumen evaluasi;
3. survei pelaksanaan standar pelayanan;
4. tabulasi hasil survei;
5. analisis dan penyusunan rekomendasi; dan
6. penyusunan laporan.

Uraian dari masing-masing tahapan tersebut di atas adalah sebagai berikut.

1. Penentuan Standar Pelayanan yang Akan Dievaluasi

Standar pelayanan yang dievaluasi pada tahun 2012 sebanyak 16 standar pelayanan, yaitu 4 standar pelayanan pada masing-masing Istana Kepresidenan di daerah dengan ketentuan satu standar pelayanan pada setiap Subbagian.

Standar pelayanan yang dievaluasi untuk masing-masing Istana Kepresidenan adalah sebagai berikut.

a. Istana Kepresidenan Bogor

No.	Subbagian	Standar Pelayanan yang Dievaluasi
1	Subbagian Tata Usaha	Standar Pelayanan Pembayaran Biaya Perjalanan Dinas pada Satuan Kerja Istana Kepresidenan Bogor
2	Subbagian Rumah Tangga dan Protokol	Standar Pelayanan Penyelenggaraan Keamanan dan Ketertiban di Lingkungan Istana Kepresidenan Bogor
3	Subbagian Bangunan	Standar Pelayanan Pemeliharaan dan Pengembangan Bangunan serta Utilitas di Lingkungan Istana Kepresidenan Bogor
4	Subbagian Perlengkapan	Standar Pelayanan Penyediaan Perlengkapan Kantor dan Barang Persediaan di Istana Kepresidenan Bogor

b. Istana Kepresidenan Yogyakarta

No.	Subbagian	Standar Pelayanan yang Dievaluasi
1	Subbagian Tata Usaha	Standar Pelayanan Pembayaran Biaya Perjalanan Dinas pada Satuan Kerja Istana Kepresidenan Yogyakarta
2	Subbagian Rumah Tangga dan Protokol	Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan di Lingkungan Istana Kepresidenan Yogyakarta
3	Subbagian Bangunan	Standar Pelayanan Pemeliharaan dan Pengembangan Bangunan serta Utilitas di Lingkungan Istana Kepresidenan Yogyakarta
4	Subbagian Perlengkapan	Standar Pelayanan Penyediaan Perlengkapan Kantor dan Barang Persediaan di Istana Kepresidenan Yogyakarta

c. Istana Kepresidenan Cipanas

No.	Subbagian	Standar Pelayanan yang Dievaluasi
1	Subbagian Tata Usaha	Standar Pelayanan Pembayaran Biaya Perjalanan Dinas pada Satuan Kerja Istana Kepresidenan Cipanas
2	Subbagian Rumah Tangga dan Protokol	Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan di Lingkungan Istana Kepresidenan Cipanas
3	Subbagian Bangunan	Standar Pelayanan Pemeliharaan dan Pengembangan Bangunan serta Utilitas di Lingkungan Istana Kepresidenan Cipanas
4	Subbagian Perlengkapan	Standar Pelayanan Penyediaan Perlengkapan Kantor dan Barang Persediaan di Istana Kepresidenan Cipanas

d. Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali

No.	Subbagian	Standar Pelayanan yang Dievaluasi
1	Subbagian Tata Usaha	Standar Pelayanan Pembayaran Biaya Perjalanan Dinas pada Satuan Kerja Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali
2	Subbagian Rumah Tangga dan Protokol	Standar Pelayanan Penyelenggaraan Keamanan dan Ketertiban di Lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali
3	Subbagian Bangunan	Standar Pelayanan Pemeliharaan dan Pengembangan Bangunan serta Utilitas di Lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali
4	Subbagian Perlengkapan	Standar Pelayanan Penyediaan Perlengkapan Kantor dan Barang Persediaan di Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali

2. Penentuan Instrumen Evaluasi

Penentuan instrumen evaluasi dilakukan dengan melakukan komparasi beberapa peraturan yang terkait dari Kementerian lain, yaitu:

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
- Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor KEP.69/MEN/2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Prosedur Operasional Standar di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan; dan
- Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor P-21/BC/2008 tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan, dan Pelaksanaan, serta Monitor dan Evaluasi Standar Prosedur Operasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

3. Survei Pelaksanaan Standar Pelayanan

Survei pelaksanaan standar pelayanan dilaksanakan secara bertahap, yaitu:

No.	Lokus Survei	Jadwal Survei
1	Istana Kepresidenan Bogor	29 Maret s.d. 1 April 2013
2	Istana Kepresidenan Yogyakarta	6 April s.d. 8 April 2013
3	Istana Kepresidenan Cipanas	13 April s.d. 15 April 2013
4	Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali	20 April s.d. 22 April 2013

Survei tersebut dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan responden seluruh pejabat/pegawai Istana Kepresidenan masing-masing.

4. Tabulasi Hasil Survei

Tabulasi digunakan untuk menginventarisasi dan memberikan penilaian secara kuantitatif terhadap seluruh jawaban dari Responden dan dijadikan sebagai bahan untuk analisis.

5. Analisis dan Penyusunan Rekomendasi

a. Analisis

Analisis dilakukan dengan cara memberikan penilaian kualitatif terhadap masing-masing pencapaian variabel penilaian pelaksanaan standar pelayanan. Hasil analisis dijadikan sebagai bahan untuk pemberian rekomendasi kepada masing-masing Istana Kepresidenan di daerah.

b. Penyusunan Rekomendasi

Rekomendasi digunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kinerja masing-masing Istana Kepresidenan di daerah dalam mengimplementasikan standar pelayanan dalam kegiatan sehari-hari.

B. Instrumen Evaluasi

Instrumen yang digunakan dalam menyelenggarakan evaluasi pelaksanaan standar pelayanan di lingkungan Istana Kepresidenan di daerah adalah sebagai berikut.

1. Unsur-unsur Penilaian

Unsur-unsur yang dijadikan sebagai dasar pengukuran tingkat pelaksanaan standar pelayanan di lingkungan Istana Kepresidenan di daerah adalah:

- a. **Prosedur**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada pengguna pelayanan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- b. **Persyaratan**, yaitu kesesuaian persyaratan teknis/administratif yang diminta dengan persyaratan yang ditetapkan dalam standar pelayanan;
- c. **Kejelasan pejabat/pegawai**, yaitu keberadaan dan kepastian pejabat/pegawai yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
- d. **Kedisiplinan pejabat/pegawai**, yaitu kesungguhan pejabat/pegawai dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- e. **Tanggung jawab pejabat/pegawai**, yaitu kesungguhan pejabat/pegawai dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- f. **Kemampuan pejabat/pegawai**, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki pejabat/pegawai dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan;

- g. **Kesopanan dan keramahan pejabat/pegawai**, yaitu sikap dan perilaku pejabat/pegawai dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- h. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan;
- i. **Ketepatan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan;
- j. **Keadilan** (tidak diskriminasi dalam pemberian pelayanan), yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status yang dilayani;
- k. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman;
- l. **Keamanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit kerja ataupun sarana yang digunakan;
- m. **Kemanfaatan**, yaitu hasil pelayanan dapat memberikan dampak positif dan bermanfaat bagi pengguna pelayanan;
- n. **Akses informasi**, yaitu kemudahan mendapatkan informasi terkait dengan standar pelayanan;
- o. **Responsivitas**, yaitu pejabat/pegawai yang melayani cepat tanggap terhadap keluhan/tanggapan/permintaan/pertanyaan terkait dengan pelayanan yang ada.

2. Kuesioner Evaluasi

Kuesioner evaluasi terdiri dari 2 jenis pertanyaan, yaitu terdiri dari 15 pertanyaan bersifat tertutup (masing-masing pertanyaan disertai alternatif jawaban) yang mengacu pada unsur-unsur penilaian dan 1 pertanyaan bersifat terbuka (jawaban berupa uraian).

3. Teknik Penghitungan Jawaban Kuesioner

Teknik yang digunakan untuk menghitung hasil jawaban kuesioner mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yaitu dengan cara sebagai berikut.

a. Ditentukan Nilai Penimbang

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata} = \frac{\text{Jumlah Bobot Tertimbang}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Sehingga Nilai Penimbang adalah:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata} = \frac{\text{Jumlah Bobot Tertimbang}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{15} = 0,067$$

b. Ditentukan Nilai IKM Per Unsur

Untuk memperoleh nilai IKM, digunakan rumus:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

c. Ditentukan Interpretasi Kinerja

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dihitung dengan rumus:

$$\text{Total IKM per Unsur} \times 25$$

d. Ditentukan Kategori Pelaksanaan Pelayanan

Kategori kinerja pelayanan ditentukan dengan cara membandingkan hasil interpretasi kinerja (nilai interval konversi) dengan tingkat mutu pelayanan sebagaimana tabel di bawah ini:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kategori
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik