

Bab III

Best Practice Standar Pelayanan

A. Mekanisme Penentuan *Best Practice* Standar Pelayanan

1. Penentuan Standar Pelayanan yang Diikutsertakan dalam Survei

Berdasarkan kesepakatan Tim, kategori standar pelayanan yang diikutsertakan dalam penentuan *Best Practice* adalah:

- merupakan perwakilan dari masing-masing satuan organisasi; dan
- standar pelayanan tersebut memiliki nilai tertinggi berdasarkan hasil akhir survei pelaksanaan standar pelayanan.

Sesuai dengan ketentuan tersebut, telah terjaring 11 standar pelayanan yang diikutsertakan dalam penentuan *Best Practice*, yaitu 7 standar pelayanan pada Unit Pelayanan dan 4 standar pelayanan pada Unit Kajian. Masing-masing standar pelayanan dimaksud adalah sebagai berikut.

a. Unit Pelayanan

No	Unit Kerja	Standar Pelayanan
1	Biro Pelayanan Kerumahtanggaan, Rumgapres	Standar Pelayanan Kegiatan Pelayanan Kerumahtanggaan Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, Serta Kegiatan Penting Lainnya
2	Biro Protokol dan Persidangan, Setwapres	Standar Pelayanan Penyiapan Acara Kunjungan Kerja Wakil Presiden dan/atau Istri/Suami Wakil Presiden ke Daerah
3	Biro Administrasi TNI dan Polri, Setmil	Standar Pelayanan Penyiapan Administrasi Penerbitan Keputusan Presiden tentang Kenaikan Pangkat Golongan Pati/Pamen TNI dan Polri

No	Unit Kerja	Standar Pelayanan
4	Biro Kerjasama Teknik Luar Negeri, Setmensesneg	Standar Pelayanan Administrasi Penugasan Dinas ke Luar Negeri bagi Pejabat/Pegawai/Tenaga Indonesia untuk Tugas Belajar dan Tugas Dinas Lainnya
5	Biro Dukungan Informatika, Deputi Mensesneg Bidang Dukungan Kebijakan	Standar Pelayanan Pengelolaan Jaringan Komunikasi Data di Lingkungan Sekretariat Negara Republik Indonesia
6	Biro Organisasi dan Humas, Deputi Mensesneg Bidang Sumber Daya Manusia	Standar Pelayanan Pemberian Informasi Kegiatan melalui Peliputan dan Dokumentasi di Lingkungan Sekretariat Negara
7	Biro Umum, Setwantimpres	Standar Pelayanan Penyusunan Acara dan Pelaksanaan Keprotokolan Anggota Dewan Pertimbangan Presiden

b. Unit Kajian

No	Unit Kerja	Standar Pelayanan
1	Biro Pemerintahan dan Politik Dalam Negeri, Setwapres	Standar Pelayanan Pengamatan Pelaksanaan Kebijakan Pemerintah di Bidang Pemerintahan dan Politik Dalam Negeri
2	Biro Hubungan Lembaga Negara, Deputi Mensesneg Bidang Hubungan Kelembagaan	Standar Pelayanan Penyiapan Penyelenggaraan Pertemuan Konsultasi antara Presiden dengan Pimpinan Lembaga-Lembaga Negara
3	Biro PUU Bidang Politik dan Kesejahteraan Rakyat, Deputi Mensesneg Bidang Perundang-undangan	Standar Pelayanan Analisis dan Penyelesaian Rancangan Peraturan Pemerintah di Bidang Politik dan Kesejahteraan Rakyat
4	Biro Akuntabilitas Kinerja, Deputi Mensesneg Bidang Pengawasan	Standar Pelayanan Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Satuan Organisasi/Satuan Kerja di Lingkungan Sekretariat Negara

2. Survei Penentuan *Best Practice* Standar Pelayanan

Survei penentuan *Best Practice* dilaksanakan dengan cara meminta penilaian kepada Responden (pejabat Eselon I) berdasarkan deskripsi indikator dan *self assesment* pada survei pelaksanaan standar pelayanan, serta dengan mempertimbangkan tingkat resiko dan kompleksitas pekerjaan, serta faktor lainnya. Responden survei untuk penentuan *Best Practice* berjumlah 15 orang pejabat Eselon I, yaitu:

- a. Sekretaris Militer;
- b. Sekretaris Menteri Sekretaris Negara;
- c. Sekretaris Dewan Pertimbangan Presiden;
- d. seluruh Deputy Kepala Rumah Tangga Kepresidenan (2 Deputy);
- e. seluruh Deputy Sekretaris Wakil Presiden (5 Deputy); dan
- f. seluruh Deputy Menteri Sekretaris Negara (5 Deputy).

3. Tabulasi Hasil Penilaian Responden

Tabulasi digunakan untuk menginventarisasi penilaian (pemilihan peringkat) oleh Responden, hasil tabulasi digunakan sebagai bahan untuk menentukan masing-masing satu standar pelayanan sebagai *Best Practice* pada Unit Pelayanan dan Unit Kajian.

B. Instrumen Survei *Best Practice* Standar Pelayanan

Instrumen yang digunakan dalam menyelenggarakan survei *Best Practice* standar pelayanan di lingkungan Sekretariat Negara adalah sebagai berikut.

1. Kuesioner untuk Survei *Best Practice*

Kuesioner untuk survei *best practice* disusun dengan maksud untuk melakukan penilaian atas pelaksanaan standar pelayanan dari kesebelas unit kerja dengan cara memberikan ranking 1 s.d. 7 (Unit Pelayanan) dan ranking 1 s.d. 4 (Unit Kajian) oleh Responden beserta alasan untuk pemilihan Ranking 1. Dalam memberikan penilaian Responden dimohon untuk memperhatikan deskripsi indikator dan hasil *self-assessment* pada survei pelaksanaan standar pelayanan tersebut, serta dengan mempertimbangkan tingkat resiko dan kompleksitas pekerjaan, serta faktor lainnya.

Kuesioner ini berisi Pendahuluan, Identitas Responden, Petunjuk Pengisian, Deskripsi Indikator, dan Hasil *Self-Assessment*, serta Pemingkatan Unit Kerja (Ranking). Kuesioner ini dapat dilihat pada Lampiran 6.

2. Teknik Penetapan *Best Practice* Standar Pelayanan

Penetapan standar pelayanan sebagai *Best Practice* dilakukan dengan cara memilih masing-masing satu standar pelayanan pada Unit Pelayanan dan Unit Kajian yang memiliki jumlah pemilih terbanyak berdasarkan jawaban seluruh Responden.

C. Hasil Survei *Best Practice* Standar Pelayanan

Survei penentuan *Best Practice* standar pelayanan di lingkungan Sekretariat Negara dilaksanakan pada tanggal 16 s.d. 21 Desember 2010. Dari 15 Responden, yang menyampaikan jawaban kuesioner berjumlah 12 Responden, dengan hasil sebagai berikut.

1. Rekapitulasi Hasil Survei

a. Unit Pelayanan

No.	Unit Kerja	Judul Standar Pelayanan	Jumlah Pemilih
1	Biro Pelayanan Kerumahtanggaan, Rumah Tangga Kepresidenan	Standar Pelayanan Kegiatan Pelayanan Kerumahtanggaan Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, Serta Kegiatan Penting Lainnya	7
2	Biro Protokol dan Persidangan, Setwapres	Standar Pelayanan Penyiapan Acara Kunjungan Kerja Wakil Presiden dan/atau Istri/Suami Wakil Presiden ke Daerah	-
3	Biro Administrasi TNI dan Polri, Setmil	Standar Pelayanan Penyiapan Administrasi Penerbitan Keputusan Presiden tentang Kenaikan Pangkat Golongan Pati/Pamen TNI dan Polri	5
4	Biro KTLN, Setmensesneg	Standar Pelayanan Administrasi Penugasan Dinas ke Luar Negeri bagi Pejabat/Pegawai/Tenaga Indonesia untuk Tugas Belajar dan Tugas Dinas Lainnya	-
5	Biro Dukungan Informatika, Deputi Mensesneg Bidang Dujak	Standar Pelayanan Pengelolaan Jaringan Komunikasi Data di Lingkungan Sekretariat Negara Republik Indonesia	-
6	Biro Organisasi dan Humas, Deputi Mensesneg Bidang SDM	Standar Pelayanan Pemberian Informasi Kegiatan melalui Peliputan dan Dokumentasi di lingkungan Sekretariat Negara	-
7	Biro Umum, Setwantimpres	Standar Pelayanan Penyusunan Acara dan Pelaksanaan Keprotokolan Anggota Dewan Pertimbangan Presiden	-

b. Unit Kajian

No.	Unit Kerja	Judul Standar Pelayanan	Jumlah Pemilih
1	Biro Pemerintahan dan Politik Dalam Negeri, Setwapres	Standar Pelayanan Pengamatan Pelaksanaan Kebijakan Pemerintah di Bidang Pemerintahan dan Politik Dalam Negeri	4
2	Biro Hubungan Lembaga Negara, Deputi Mensesneg Bidang Hubungan Kelembagaan	Standar Pelayanan Penyiapan Penyelenggaraan Pertemuan Konsultasi antara Presiden dengan Pimpinan Lembaga-Lembaga Negara	1
3	Biro PUU Bidang Politik dan Kesejahteraan Rakyat, Deputi Mensesneg Bidang PUU	Standar Pelayanan Analisis dan Penyelesaian Rancangan Peraturan Pemerintah di Bidang Politik dan Kesejahteraan Rakyat	5
4	Biro Akuntabilitas Kinerja, Deputi Mensesneg Bidang Pengawasan	Standar Pelayanan Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Satuan Organisasi/Satuan Kerja di Lingkungan Sekretariat Negara	2

2. Standar Pelayanan yang Terpilih Menjadi *Best Practice* dan Alasan Pemilihan

Berdasarkan hasil pemeringkatan dan penilaian (alasan) oleh Responden, sebagaimana tersebut pada Rekapitulasi Hasil Survei untuk penentuan *Best Practice*, maka telah terpilih 2 standar pelayanan yang menjadi *best practice* di lingkungan Sekretariat Negara, sebagai berikut.

- a. ***Best Practice Standar Pelayanan pada Unit Pelayanan adalah Standar Pelayanan Kegiatan Pelayanan Kerumahtanggaan Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, Serta Kegiatan Penting Lainnya.***

Alasan pemilihan standar pelayanan ini adalah sebagai berikut.

- 1) Indikator standar pelayanan, yang terdiri dari struktur standar pelayanan, sistem dan prosedur, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana, yang dimiliki Biro Pelayanan Kerumahtanggaan lebih lengkap/memiliki nilai yang tinggi dibandingkan dengan unit kerja yang lain.
- 2) Tingkat resiko dalam melaksanakan pelayanan sangat tinggi, mengingat yang dilayani adalah Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden dan Tamu Negara.

- 3) Pelaksanaan kerumahtanggaan, khususnya jamuan kenegaraan, berhubungan langsung dengan objek VVIP (Presiden, Ibu Negara, dan Tamu Negara):
 - Kesalahan atau kekeliruan sekecil apapun baik dalam perencanaan maupun pelaksanaan akan berdampak langsung kepada kegiatan tersebut, bahkan dapat berdampak kepada hubungan bilateral antara RI dengan negara bersangkutan
 - Memerlukan pelayanan prima sehingga Presiden dan Ibu Negara dapat melaksanakan tugas-tugasnya dengan lancar
 - Wujud pelayanan juga mencerminkan citra negara
 - Dalam pelaksanaan tugasnya memerlukan perencanaan yang matang, kecermatan, dan ketelitian yang tinggi supaya tidak terjadi kesalahan saat pelayanan berlangsung
 - 4) Biro Pelayanan Kerumahtanggaan, Rungapres dinilai telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan memenuhi tingkat kualitas pelayanan yang tinggi kepada Presiden dan Ibu Negara.
- b. **Best Practice Standar Pelayanan pada Unit Kajian adalah Standar Pelayanan Analisis dan Penyelesaian Rancangan Peraturan Pemerintah di Bidang Politik dan Kesejahteraan Rakyat.**

Alasan pemilihan standar pelayanan ini adalah sebagai berikut.

- 1) Indikator standar pelayanan, yang terdiri dari struktur standar pelayanan, sistem dan prosedur, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana, yang dimiliki Biro PUU Bidang Polkesra lebih lengkap/memiliki nilai yang tinggi dibandingkan dengan unit kerja yang lain.
- 2) Tingkat kompleksitas dan resiko pelaksanaan tugas dan fungsi Biro PUU Bidang Polkesra cukup tinggi.
- 3) Pihak yang berkepentingan/pengguna pelayanan terhadap hasil Rancangan Peraturan Pemerintah diantaranya adalah Presiden, Menteri Sekretaris Negara, dan instansi pemrakarsa.
- 4) Selain itu, bidang tugas Biro PUU Bidang Polkesra juga merupakan salah satu *Quick Win* pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan Sekretariat Negara.
- 5) Hasil yang diharapkan dari Biro tersebut berdampak/berbobot tinggi, sehingga memerlukan pemikiran dan analisis yang cermat dan hati-hati, supaya terjadi keselarasan dan dapat mengurangi tumpang tindih RPP di bidang politik dan kesejahteraan rakyat.
- 6) RPP dapat menentukan arah jalannya politik/keputusan pemerintah dan kepentingan umum.

Bab IV Penutup

Hasil evaluasi pelaksanaan standar pelayanan di lingkungan Sekretariat Negara dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi seluruh unit kerja dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan. Bahan dan data yang digunakan dalam pelaksanaan evaluasi, antara lain berupa instrumen evaluasi dan instrumen *best practice* dapat digunakan sebagai bahan penyempurnaan standar pelayanan yang dievaluasi, bahkan dapat menjadi referensi untuk penyempurnaan Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Standar Pelayanan.

Temuan-temuan selama pelaksanaan evaluasi standar pelayanan akan dijadikan bahan pertimbangan untuk pelaksanaan evaluasi selanjutnya, antara lain: 1) adanya perbedaan persepsi dalam pengisian kuesioner evaluasi, sehingga terjadi kekeliruan dalam pengisiannya, sehingga di masa yang akan datang perlu dilakukan penjelasan yang lebih jelas pada petunjuk pengisian kuesioner; dan 2) banyaknya Responden yang tidak menyampaikan jawaban sesuai dengan alokasi waktu yang telah ditetapkan karena kesibukan pejabat yang bersangkutan, sehingga untuk kegiatan berikutnya perlu dilakukan pengaturan waktu yang lebih tepat untuk pengisiannya.

Disamping itu, terdapat pula saran/masukan dari Responden, antara lain: 1) Standar pelayanan pada unit kerja yang ditugaskan melaksanakan program percepatan (*quick wins*) di lingkungan Sekretariat Negara, perlu mendapat perhatian dalam implementasinya; dan 2) Ke depan evaluasi pelaksanaan standar pelayanan harus dilakukan dengan penilaian yang dilakukan oleh pihak yang dilayani (*stakeholders*).

Kegiatan evaluasi pelaksanaan standar pelayanan akan diselenggarakan secara berkala untuk tahun-tahun berikutnya dengan mempertimbangkan alokasi anggaran yang disediakan.

Jakarta, 30 Desember 2010

Deputi Menteri Sekretaris Negara
Bidang Sumber Daya Manusia,



Drs. Cecep Sutiawan, M.Si.