

C. Hasil Akhir

1. Penilaian Secara Keseluruhan

Berdasarkan hasil survei dan setelah dilakukan penghitungan dengan menggunakan Teknik Penghitungan yang 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, diperoleh hasil sebagai berikut.

a. Istana Kepresidenan Bogor

Dari 4 standar pelayanan yang dievaluasi di Istana Kepresidenan Bogor, seluruhnya telah dilaksanakan dengan kategori “**Baik**”. Hasil akhir penilaian terhadap pelaksanaan standar pelayanan di lingkungan Istana Kepresidenan Bogor oleh pengguna pelayanan adalah sebagai berikut.

Rekapitulasi Hasil Akhir Pelaksanaan Standar Pelayanan di Istana Kepresidenan Bogor

| No | Subbagian/ Standar Pelayanan yang Dievaluasi | Nilai Hasil Konversi | Kategori |
|------------------------|---|-------------------------|-------------|
| 1 | Subbagian Tata Usaha Standar Pelayanan Pembayaran Biaya Perjalanan Dinas pada Satuan Kerja Istana Kepresidenan Bogor | 73,70 | Baik |
| 2 | Subbagian Rumah Tangga dan Protokol Standar Pelayanan Penyelenggaraan Keamanan dan Ketertiban di Lingkungan Istana Kepresidenan Bogor | 72,47 | Baik |
| 3 | Subbagian Bangunan Standar Pelayanan Pemeliharaan dan Pengembangan Bangunan serta Utilitas di Lingkungan Istana Kepresidenan Bogor | 72,80 | Baik |
| 4 | Subbagian Perlengkapan Standar Pelayanan Penyediaan Perlengkapan Kantor dan Barang Persediaan di Istana Kepresidenan Bogor | 73,53 | Baik |
| Nilai Rata-Rata | | 73,13 | Baik |

b. Istana Kepresidenan Yogyakarta

Dari 4 standar pelayanan yang dievaluasi di Istana Kepresidenan Yogyakarta, seluruhnya telah dilaksanakan dengan kategori “**Baik**”. Hasil akhir penilaian terhadap pelaksanaan standar pelayanan di lingkungan Istana Kepresidenan Yogyakarta oleh pengguna pelayanan adalah sebagai berikut.

Rekapitulasi Hasil Akhir Pelaksanaan Standar Pelayanan di Istana Kepresidenan Yogyakarta

| No | Subbagian/ Standar Pelayanan yang Dievaluasi | Nilai Hasil Konversi | Kategori |
|------------------------|---|-------------------------|-------------|
| 1 | Subbagian Tata Usaha Standar Pelayanan Pembayaran Biaya Perjalanan Dinas pada Satuan Kerja Istana Kepresidenan Yogyakarta | 75,34 | Baik |
| 2 | Subbagian Rumah Tangga dan Protokol Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan di Lingkungan Istana Kepresidenan Yogyakarta | 71,89 | Baik |
| 3 | Subbagian Bangunan Standar Pelayanan Pemeliharaan dan Pengembangan Bangunan serta Utilitas di Lingkungan Istana Kepresidenan Yogyakarta | 70,79 | Baik |
| 4 | Subbagian Perlengkapan Standar Pelayanan Penyediaan Perlengkapan Kantor dan Barang Persediaan di Istana Kepresidenan Yogyakarta | 70,53 | Baik |
| Nilai Rata-Rata | | 72,14 | Baik |

c. Istana Kepresidenan Cipanas

Dari 4 standar pelayanan yang dievaluasi di Istana Kepresidenan Cipanas, seluruhnya telah dilaksanakan dengan kategori “**Baik**”. Hasil akhir penilaian terhadap pelaksanaan standar pelayanan di lingkungan Istana Kepresidenan Cipanas adalah sebagai berikut oleh pengguna pelayanan berikut.

Rekapitulasi Hasil Akhir Pelaksanaan Standar Pelayanan di Istana Kepresidenan Cipanas

| No | Subbagian/ Standar Pelayanan yang Dievaluasi | Nilai Hasil Konversi | Kategori |
|------------------------|--|-------------------------|-------------|
| 1 | Subbagian Tata Usaha Standar Pelayanan Pembayaran Biaya Perjalanan Dinas pada Satuan Kerja Istana Kepresidenan Cipanas | 72,45 | Baik |
| 2 | Subbagian Rumah Tangga dan Protokol Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan di Lingkungan Istana Kepresidenan Cipanas | 76,53 | Baik |
| 3 | Subbagian Bangunan Standar Pelayanan Pemeliharaan dan Pengembangan Bangunan serta Utilitas di Lingkungan Istana Kepresidenan Cipanas | 71,53 | Baik |
| 4 | Subbagian Perlengkapan Standar Pelayanan Penyediaan Perlengkapan Kantor dan Barang Persediaan di Istana Kepresidenan Cipanas | 70,97 | Baik |
| Nilai Rata-Rata | | 72,87 | Baik |

d. Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali

Dari 4 Standar Pelayanan yang dievaluasi di Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali, 1 standar pelayanan telah dilaksanakan dengan kategori “**Sangat Baik**” dan 3 standar pelayanan lainnya dilaksanakan dengan kategori “**Baik**”. Hasil akhir penilaian terhadap pelaksanaan standar pelayanan di lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali oleh pengguna pelayanan adalah sebagai berikut.

Rekapitulasi Hasil Akhir Pelaksanaan Standar Pelayanan di Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali

| No | Subbagian/ Standar Pelayanan yang Dievaluasi | Nilai Hasil Konversi | Kategori |
|------------------------|---|-------------------------|--------------------|
| 1 | Subbagian Tata Usaha Standar Pelayanan Pembayaran Biaya Perjalanan Dinas pada Satuan Kerja Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali | 82,73 | Sangat Baik |
| 2 | Subbagian Rumah Tangga dan Protokol Standar Pelayanan Penyelenggaraan Keamanan dan Ketertiban di Lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali | 80,75 | Baik |
| 3 | Subbagian Bangunan Standar Pelayanan Pemeliharaan dan Pengembangan Bangunan serta Utilitas di Lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali | 78,60 | Baik |
| 4 | Subbagian Perlengkapan Standar Pelayanan Penyediaan Perlengkapan Kantor dan Barang Persediaan di Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali | 81,12 | Baik |
| Nilai Rata-Rata | | 80,80 | Baik |

Berdasarkan nilai rata-rata seluruh Istana Kepresidenan di daerah, dapat diketahui bahwa seluruh Istana Kepresidenan telah melaksanakan standar pelayanan dengan kategori “Baik”. Nilai rata-rata pelaksanaan standar pelayanan di Istana-Istana Kepresidenan di daerah adalah sebagai berikut.

| No | Istana Kepresidenan | Nilai Rata-Rata | Kategori |
|----|---------------------------------------|-----------------|----------|
| 1 | Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali | 80,80 | Baik |
| 2 | Istana Kepresidenan Bogor | 73,13 | Baik |
| 3 | Istana Kepresidenan Cipanas | 72,87 | Baik |
| 4 | Istana Kepresidenan Yogyakarta | 72,14 | Baik |

2. Penilaian Per Unsur Pelayanan

a. Istana Kepresidenan Bogor

- 1) Kategori Penilaian Standar Pelayanan Pembayaran Biaya Perjalanan Dinas pada Satuan Kerja Istana Kepresidenan Bogor

Berdasarkan hasil penilaian dari **25 orang pengguna pelayanan yang menjadi responden**, diketahui hasil pencapaian per unsur pelayanan yaitu sebagai berikut.

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata | Kategori |
|-----|---------------------------|-----------------|---------------------|
| 1 | Prosedur | 2,96 | Mudah |
| 2 | Persyaratan | 3,00 | Sesuai |
| 3 | Kejelasan Pejabat/Pegawai | 2,92 | Jelas |
| 4 | Kedisiplinan | 2,72 | Disiplin |
| 5 | Tanggung jawab | 3,08 | Bertanggung Jawab |
| 6 | Kemampuan | 3,04 | Mampu |
| 7 | Kesopanan dan Keramahan | 2,96 | Sopan dan Ramah |
| 8 | Kecepatan | 2,60 | Cepat |
| 9 | Ketepatan | 2,60 | Banyak Tepatnya |
| 10 | Keadilan | 3,46 | Tidak Diskriminatif |
| 11 | Kenyamanan | 3,00 | Nyaman |
| 12 | Keamanan | 3,04 | Aman |
| 13 | Kemanfaatan | 3,24 | Bermanfaat |
| 14 | Akses informasi | 2,80 | Mudah |
| 15 | Responsivitas | 2,80 | Responsif |

- 2) Kategori Penilaian Standar Pelayanan Penyelenggaraan Keamanan dan Ketertiban di Lingkungan Istana Kepresidenan Bogor

Berdasarkan hasil penilaian dari **25 orang pengguna pelayanan yang menjadi responden**, diketahui hasil pencapaian per unsur pelayanan yaitu sebagai berikut.

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata | Kategori |
|-----|---------------------------|-----------------|---------------------|
| 1 | Prosedur | 2,88 | Mudah |
| 2 | Persyaratan | 2,76 | Sesuai |
| 3 | Kejelasan Pejabat/Pegawai | 2,96 | Jelas |
| 4 | Kedisiplinan | 2,68 | Disiplin |
| 5 | Tanggung jawab | 2,92 | Bertanggung Jawab |
| 6 | Kemampuan | 2,80 | Mampu |
| 7 | Kesopanan dan Keramahan | 2,84 | Sopan dan Ramah |
| 8 | Kecepatan | 2,76 | Cepat |
| 9 | Ketepatan | 2,72 | Banyak Tepatnya |
| 10 | Keadilan | 3,24 | Tidak Diskriminatif |
| 11 | Kenyamanan | 2,88 | Nyaman |
| 12 | Keamanan | 2,92 | Aman |
| 13 | Kemanfaatan | 3,24 | Bermanfaat |
| 14 | Akses informasi | 3,00 | Mudah |
| 15 | Responsivitas | 2,88 | Responsif |

- 3) Kategori Penilaian Standar Pelayanan Pemeliharaan dan Pengembangan Bangunan serta Utilitas di Lingkungan Istana Kepresidenan Bogor

Berdasarkan hasil penilaian dari **25 orang pengguna pelayanan yang menjadi responden**, diketahui hasil pencapaian per unsur pelayanan yaitu sebagai berikut.

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata | Kategori |
|-----|---------------------------|-----------------|---------------------|
| 1 | Prosedur | 2,60 | Mudah |
| 2 | Persyaratan | 3,04 | Sesuai |
| 3 | Kejelasan Pejabat/Pegawai | 2,76 | Jelas |
| 4 | Kedisiplinan | 2,92 | Disiplin |
| 5 | Tanggung jawab | 2,88 | Bertanggung Jawab |
| 6 | Kemampuan | 2,84 | Mampu |
| 7 | Kesopanan dan Keramahan | 2,88 | Sopan dan Ramah |
| 8 | Kecepatan | 2,48 | Kurang Cepat |
| 9 | Ketepatan | 2,88 | Banyak Tepatnya |
| 10 | Keadilan | 3,52 | Tidak Diskriminatif |
| 11 | Kenyamanan | 3,04 | Nyaman |
| 12 | Keamanan | 2,96 | Aman |
| 13 | Kemanfaatan | 3,28 | Sangat Bermanfaat |
| 14 | Akses informasi | 2,76 | Mudah |
| 15 | Responsivitas | 2,84 | Responsif |

- 4) Kategori Penilaian Standar Pelayanan Penyediaan Perlengkapan Kantor dan Barang Persediaan di Istana Kepresidenan Bogor

Berdasarkan hasil penilaian dari **25 orang pengguna pelayanan yang menjadi responden**, diketahui hasil pencapaian per unsur pelayanan yaitu sebagai berikut.

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata | Kategori |
|-----|---------------------------|-----------------|---------------------|
| 1 | Prosedur | 2,92 | Mudah |
| 2 | Persyaratan | 2,72 | Sesuai |
| 3 | Kejelasan Pejabat/Pegawai | 2,88 | Jelas |
| 4 | Kedisiplinan | 2,88 | Disiplin |
| 5 | Tanggung jawab | 2,96 | Bertanggung Jawab |
| 6 | Kemampuan | 3,00 | Mampu |
| 7 | Kesopanan dan Keramahan | 2,96 | Sopan dan Ramah |
| 8 | Kecepatan | 2,80 | Cepat |
| 9 | Ketepatan | 2,76 | Banyak Tepatnya |
| 10 | Keadilan | 3,36 | Tidak Diskriminatif |
| 11 | Kenyamanan | 2,92 | Nyaman |
| 12 | Keamanan | 3,12 | Aman |
| 13 | Kemanfaatan | 3,08 | Bermanfaat |
| 14 | Akses informasi | 2,92 | Mudah |
| 15 | Responsivitas | 2,84 | Responsif |

b. Istana Kepresidenan Yogyakarta

- 1) Kategori Penilaian Standar Pelayanan Pembayaran Biaya Perjalanan Dinas pada Satuan Kerja Istana Kepresidenan Yogyakarta

Berdasarkan hasil penilaian dari **20 orang pengguna pelayanan yang menjadi responden**, diketahui hasil pencapaian per unsur pelayanan yaitu sebagai berikut.

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata | Kategori |
|-----|---------------------------|-----------------|---------------------|
| 1 | Prosedur | 2,75 | Mudah |
| 2 | Persyaratan | 2,75 | Sesuai |
| 3 | Kejelasan Pejabat/Pegawai | 2,95 | Jelas |
| 4 | Kedisiplinan | 3,05 | Disiplin |
| 5 | Tanggung jawab | 2,95 | Bertanggung Jawab |
| 6 | Kemampuan | 3,05 | Mampu |
| 7 | Kesopanan dan Keramahan | 3,25 | Sopan dan Ramah |
| 8 | Kecepatan | 2,70 | Cepat |
| 9 | Ketepatan | 2,60 | Banyak Tepatnya |
| 10 | Keadilan | 3,50 | Tidak Diskriminatif |
| 11 | Kenyamanan | 3,20 | Nyaman |
| 12 | Keamanan | 3,35 | Sangat Aman |

| | | | |
|----|-----------------|------|-------------------|
| 13 | Kemanfaatan | 3,40 | Sangat Bermanfaat |
| 14 | Akses informasi | 2,90 | Mudah |
| 15 | Responsivitas | 2,80 | Responsif |

- 2) Kategori Penilaian Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan di Lingkungan Istana Kepresidenan Yogyakarta

Berdasarkan hasil penilaian dari **20 orang pengguna pelayanan yang menjadi responden**, diketahui hasil pencapaian per unsur pelayanan yaitu sebagai berikut.

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata | Kategori |
|-----|---------------------------|-----------------|---------------------|
| 1 | Prosedur | 2,80 | Mudah |
| 2 | Persyaratan | 2,80 | Sesuai |
| 3 | Kejelasan Pejabat/Pegawai | 2,74 | Jelas |
| 4 | Kedisiplinan | 2,90 | Disiplin |
| 5 | Tanggung jawab | 2,90 | Bertanggung Jawab |
| 6 | Kemampuan | 2,85 | Mampu |
| 7 | Kesopanan dan Keramahan | 2,90 | Sopan dan Ramah |
| 8 | Kecepatan | 2,55 | Cepat |
| 9 | Ketepatan | 2,50 | Kadang-Kadang Tepat |
| 10 | Keadilan | 3,30 | Tidak Diskriminatif |
| 11 | Kenyamanan | 3,00 | Nyaman |
| 12 | Keamanan | 3,30 | Sangat Aman |
| 13 | Kemanfaatan | 3,25 | Bermanfaat |
| 14 | Akses informasi | 2,75 | Mudah |
| 15 | Responsivitas | 2,60 | Responsif |

- 3) Kategori Penilaian Standar Pelayanan Pemeliharaan dan Pengembangan Bangunan serta Utilitas di Lingkungan Istana Kepresidenan Yogyakarta

Berdasarkan hasil penilaian dari **20 orang pengguna pelayanan yang menjadi responden**, diketahui hasil pencapaian per unsur pelayanan yaitu sebagai berikut.

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata | Kategori |
|-----|---------------------------|-----------------|---------------------|
| 1 | Prosedur | 2,65 | Mudah |
| 2 | Persyaratan | 3,05 | Sesuai |
| 3 | Kejelasan Pejabat/Pegawai | 2,95 | Jelas |
| 4 | Kedisiplinan | 2,55 | Disiplin |
| 5 | Tanggung jawab | 2,79 | Bertanggung Jawab |
| 6 | Kemampuan | 2,90 | Mampu |
| 7 | Kesopanan dan Keramahan | 2,90 | Sopan dan Ramah |
| 8 | Kecepatan | 2,47 | Kurang Cepat |
| 9 | Ketepatan | 2,26 | Kadang-Kadang Tepat |
| 10 | Keadilan | 3,30 | Tidak Diskriminatif |

| | | | |
|----|-----------------|------|------------|
| 11 | Kenyamanan | 3,00 | Nyaman |
| 12 | Keamanan | 3,15 | Aman |
| 13 | Kemanfaatan | 3,15 | Bermanfaat |
| 14 | Akses informasi | 2,70 | Mudah |
| 15 | Responsivitas | 2,65 | Responsif |

- 4) Kategori Penilaian Standar Pelayanan Penyediaan Perlengkapan Kantor dan Barang Persediaan di Istana Kepresidenan Yogyakarta

Berdasarkan hasil penilaian dari **19 orang pengguna pelayanan yang menjadi responden**, diketahui hasil pencapaian per unsur pelayanan yaitu sebagai berikut.

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata | Kategori |
|-----|---------------------------|-----------------|---------------------|
| 1 | Prosedur | 2,68 | Mudah |
| 2 | Persyaratan | 2,84 | Sesuai |
| 3 | Kejelasan Pejabat/Pegawai | 2,84 | Jelas |
| 4 | Kedisiplinan | 2,58 | Disiplin |
| 5 | Tanggung jawab | 2,84 | Bertanggung Jawab |
| 6 | Kemampuan | 3,00 | Mampu |
| 7 | Kesopanan dan Keramahan | 2,95 | Sopan dan Ramah |
| 8 | Kecepatan | 2,37 | Kurang Cepat |
| 9 | Ketepatan | 2,26 | Kadang-Kadang Tepat |
| 10 | Keadilan | 3,26 | Tidak Diskriminatif |
| 11 | Kenyamanan | 3,05 | Nyaman |
| 12 | Keamanan | 3,11 | Aman |
| 13 | Kemanfaatan | 3,21 | Bermanfaat |
| 14 | Akses informasi | 2,79 | Mudah |
| 15 | Responsivitas | 2,53 | Responsif |

c. Istana Kepresidenan Cipanas

- 1) Kategori Penilaian Standar Pelayanan Pembayaran Biaya Perjalanan Dinas pada Satuan Kerja Istana Kepresidenan Cipanas

Berdasarkan hasil penilaian dari **24 orang pengguna pelayanan yang menjadi responden**, diketahui hasil pencapaian per unsur pelayanan yaitu sebagai berikut.

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata | Kategori |
|-----|---------------------------|-----------------|-------------------|
| 1 | Prosedur | 2,67 | Mudah |
| 2 | Persyaratan | 2,78 | Sesuai |
| 3 | Kejelasan Pejabat/Pegawai | 2,96 | Jelas |
| 4 | Kedisiplinan | 2,88 | Disiplin |
| 5 | Tanggung jawab | 3,00 | Bertanggung Jawab |
| 6 | Kemampuan | 3,13 | Mampu |
| 7 | Kesopanan dan Keramahan | 2,96 | Sopan dan Ramah |

| | | | |
|----|-----------------|------|---------------------|
| 8 | Kecepatan | 2,54 | Cepat |
| 9 | Ketepatan | 2,48 | Kadang-Kadang Tepat |
| 10 | Keadilan | 3,08 | Tidak Diskriminatif |
| 11 | Kenyamanan | 2,92 | Nyaman |
| 12 | Keamanan | 3,13 | Aman |
| 13 | Kemanfaatan | 3,25 | Bermanfaat |
| 14 | Akses informasi | 2,92 | Mudah |
| 15 | Responsivitas | 2,79 | Responsif |

2) Kategori Penilaian Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan di Lingkungan Istana Kepresidenan Cipanas

Berdasarkan hasil penilaian dari **24 orang pengguna pelayanan yang menjadi responden**, diketahui hasil pencapaian per unsur pelayanan yaitu sebagai berikut.

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata | Kategori |
|-----|---------------------------|-----------------|---------------------|
| 1 | Prosedur | 3,04 | Mudah |
| 2 | Persyaratan | 2,96 | Sesuai |
| 3 | Kejelasan Pejabat/Pegawai | 2,92 | Jelas |
| 4 | Kedisiplinan | 3,00 | Disiplin |
| 5 | Tanggung jawab | 3,00 | Bertanggung Jawab |
| 6 | Kemampuan | 3,17 | Mampu |
| 7 | Kesopanan dan Keramahan | 3,21 | Sopan dan Ramah |
| 8 | Kecepatan | 2,96 | Cepat |
| 9 | Ketepatan | 3,04 | Banyak Tepatnya |
| 10 | Keadilan | 3,46 | Tidak Diskriminatif |
| 11 | Kenyamanan | 3,00 | Nyaman |
| 12 | Keamanan | 3,08 | Aman |
| 13 | Kemanfaatan | 3,29 | Sangat Bermanfaat |
| 14 | Akses informasi | 2,92 | Mudah |
| 15 | Responsivitas | 2,88 | Responsif |

3) Kategori Penilaian Standar Pelayanan Pemeliharaan dan Pengembangan Bangunan serta Utilitas di Lingkungan Istana Kepresidenan Cipanas

Berdasarkan hasil penilaian dari **24 orang pengguna pelayanan yang menjadi responden**, diketahui hasil pencapaian per unsur pelayanan yaitu sebagai berikut.

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata | Kategori |
|-----|---------------------------|-----------------|-------------------|
| 1 | Prosedur | 2,79 | Mudah |
| 2 | Persyaratan | 2,83 | Sesuai |
| 3 | Kejelasan Pejabat/Pegawai | 2,88 | Jelas |
| 4 | Kedisiplinan | 2,71 | Disiplin |
| 5 | Tanggung jawab | 2,88 | Bertanggung Jawab |

| | | | |
|----|-------------------------|------|---------------------|
| 6 | Kemampuan | 2,92 | Mampu |
| 7 | Kesopanan dan Keramahan | 2,96 | Sopan dan Ramah |
| 8 | Kecepatan | 2,42 | Kurang Cepat |
| 9 | Ketepatan | 2,38 | Kadang-Kadang Tepat |
| 10 | Keadilan | 3,50 | Tidak Diskriminatif |
| 11 | Kenyamanan | 2,92 | Nyaman |
| 12 | Keamanan | 3,00 | Aman |
| 13 | Kemanfaatan | 3,13 | Bermanfaat |
| 14 | Akses informasi | 3,00 | Mudah |
| 15 | Responsivitas | 2,63 | Responsif |

- 4) Kategori Penilaian Standar Pelayanan Penyediaan Perlengkapan Kantor dan Barang Persediaan di Istana Kepresidenan Cipanas

Berdasarkan hasil penilaian dari **24 orang pengguna pelayanan yang menjadi responden**, diketahui hasil pencapaian per unsur pelayanan yaitu sebagai berikut.

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata | Kategori |
|-----|---------------------------|-----------------|---------------------|
| 1 | Prosedur | 2,88 | Mudah |
| 2 | Persyaratan | 2,92 | Sesuai |
| 3 | Kejelasan Pejabat/Pegawai | 2,71 | Jelas |
| 4 | Kedisiplinan | 2,79 | Disiplin |
| 5 | Tanggung jawab | 2,92 | Bertanggung Jawab |
| 6 | Kemampuan | 2,91 | Mampu |
| 7 | Kesopanan dan Keramahan | 2,92 | Sopan dan Ramah |
| 8 | Kecepatan | 2,46 | Kurang Cepat |
| 9 | Ketepatan | 2,58 | Banyak Tepatnya |
| 10 | Keadilan | 3,29 | Tidak Diskriminatif |
| 11 | Kenyamanan | 2,88 | Nyaman |
| 12 | Keamanan | 2,92 | Aman |
| 13 | Kemanfaatan | 3,00 | Bermanfaat |
| 14 | Akses informasi | 2,83 | Mudah |
| 15 | Responsivitas | 2,58 | Responsif |

d. Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali

- 1) Kategori Penilaian Standar Pelayanan Pembayaran Biaya Perjalanan Dinas pada Satuan Kerja Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali

Berdasarkan hasil penilaian dari **48 orang pengguna pelayanan yang menjadi responden**, diketahui hasil pencapaian per unsur pelayanan yaitu sebagai berikut.

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata | Kategori |
|-----|-----------------|-----------------|--------------|
| 1 | Prosedur | 3,27 | Sangat Mudah |

| | | | |
|----|---------------------------|------|-------------------------------|
| 2 | Persyaratan | 3,21 | Sesuai |
| 3 | Kejelasan Pejabat/Pegawai | 3,33 | Sangat Jelas |
| 4 | Kedisiplinan | 3,40 | Sangat Disiplin |
| 5 | Tanggung jawab | 3,42 | Sangat Bertanggung Jawab |
| 6 | Kemampuan | 3,21 | Mampu |
| 7 | Kesopanan dan Keramahan | 3,27 | Sangat Sopan dan Sangat Ramah |
| 8 | Kecepatan | 3,27 | Sangat Cepat |
| 9 | Ketepatan | 3,17 | Banyak Tepatnya |
| 10 | Keadilan | 3,62 | Tidak Diskriminatif |
| 11 | Kenyamanan | 3,19 | Nyaman |
| 12 | Keamanan | 3,38 | Sangat Aman |
| 13 | Kemanfaatan | 3,52 | Sangat Bermanfaat |
| 14 | Akses informasi | 3,25 | Mudah |
| 15 | Responsivitas | 3,15 | Responsif |

- 2) Kategori Penilaian Standar Pelayanan Penyelenggaraan Keamanan dan Ketertiban di Lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali

Berdasarkan hasil penilaian dari **49 orang pengguna pelayanan yang menjadi responden**, diketahui hasil pencapaian per unsur pelayanan yaitu sebagai berikut.

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata | Kategori |
|-----|---------------------------|-----------------|--------------------------|
| 1 | Prosedur | 3,16 | Mudah |
| 2 | Persyaratan | 3,14 | Sesuai |
| 3 | Kejelasan Pejabat/Pegawai | 3,35 | Sangat Jelas |
| 4 | Kedisiplinan | 3,24 | Disiplin |
| 5 | Tanggung jawab | 3,33 | Sangat Bertanggung Jawab |
| 6 | Kemampuan | 3,08 | Mampu |
| 7 | Kesopanan dan Keramahan | 3,06 | Sopan dan Ramah |
| 8 | Kecepatan | 3,08 | Cepat |
| 9 | Ketepatan | 3,18 | Banyak Tepatnya |
| 10 | Keadilan | 3,59 | Tidak Diskriminatif |
| 11 | Kenyamanan | 3,10 | Nyaman |
| 12 | Keamanan | 3,29 | Sangat Aman |
| 13 | Kemanfaatan | 3,37 | Sangat Bermanfaat |
| 14 | Akses informasi | 3,22 | Mudah |
| 15 | Responsivitas | 3,24 | Responsif |

- 3) Kategori Penilaian Standar Pelayanan Pemeliharaan dan Pengembangan Bangunan serta Utilitas di Lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali

Berdasarkan hasil penilaian dari **50 orang pengguna pelayanan yang menjadi responden**, diketahui hasil pencapaian per unsur pelayanan yaitu sebagai berikut.

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata | Kategori |
|-----|---------------------------|-----------------|---------------------|
| 1 | Prosedur | 3,04 | Mudah |
| 2 | Persyaratan | 3,08 | Sesuai |
| 3 | Kejelasan Pejabat/Pegawai | 3,20 | Jelas |
| 4 | Kedisiplinan | 3,06 | Disiplin |
| 5 | Tanggung jawab | 3,06 | Bertanggung Jawab |
| 6 | Kemampuan | 3,14 | Mampu |
| 7 | Kesopanan dan Keramahan | 3,16 | Sopan dan Ramah |
| 8 | Kecepatan | 2,82 | Cepat |
| 9 | Ketepatan | 3,00 | Banyak Tepatnya |
| 10 | Keadilan | 3,78 | Tidak Diskriminatif |
| 11 | Kenyamanan | 3,14 | Nyaman |
| 12 | Keamanan | 3,24 | Aman |
| 13 | Kemanfaatan | 3,24 | Bermanfaat |
| 14 | Akses informasi | 3,12 | Mudah |
| 15 | Responsivitas | 3,08 | Responsif |

- 4) Kategori Penilaian Standar Pelayanan Penyediaan Perlengkapan Kantor dan Barang Persediaan di Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali

Berdasarkan hasil penilaian dari **50 orang pengguna pelayanan yang menjadi responden**, diketahui hasil pencapaian per unsur pelayanan yaitu sebagai berikut.

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata | Kategori |
|-----|---------------------------|-----------------|---------------------|
| 1 | Prosedur | 3,38 | Sangat Mudah |
| 2 | Persyaratan | 3,14 | Sesuai |
| 3 | Kejelasan Pejabat/Pegawai | 3,24 | Jelas |
| 4 | Kedisiplinan | 3,18 | Disiplin |
| 5 | Tanggung jawab | 3,14 | Bertanggung Jawab |
| 6 | Kemampuan | 3,29 | Sangat Mampu |
| 7 | Kesopanan dan Keramahan | 3,16 | Sopan dan Ramah |
| 8 | Kecepatan | 3,14 | Cepat |
| 9 | Ketepatan | 3,14 | Banyak Tepatnya |
| 10 | Keadilan | 3,64 | Tidak Diskriminatif |
| 11 | Kenyamanan | 3,20 | Nyaman |
| 12 | Keamanan | 3,22 | Aman |
| 13 | Kemanfaatan | 3,46 | Sangat Bermanfaat |
| 14 | Akses informasi | 3,16 | Mudah |
| 15 | Responsivitas | 3,18 | Responsif |

3. Analisis, Pernyataan/Masukan Responden, dan Rekomendasi

a. Analisis

Berdasarkan penilaian pengguna pelayanan, secara keseluruhan pelaksanaan standar pelayanan di lingkungan Istana-Istana Kepresidenan di daerah termasuk dalam kategori “**Baik**”. Namun demikian masih terdapat beberapa standar pelayanan pada beberapa Istana Kepresidenan memiliki unsur pelayanan yang mendapat nilai kurang baik, yaitu sebagai berikut.

| No. | Istana | Standar Pelayanan | Unsur yang Dinilai Kurang | Nilai | Kategori |
|------------------------|--------------------------------|---|---------------------------|-------|-------------|
| 1 | Istana Kepresidenan Bogor | Standar Pelayanan Pemeliharaan dan Pengembangan Bangunan serta Utilitas di Lingkungan Istana Kepresidenan Bogor | Kecepatan Pelayanan | 2,48 | Kurang Baik |
| 2 | Istana Kepresidenan Yogyakarta | 1. Standar Pelayanan Pemeliharaan dan Pengembangan Bangunan serta Utilitas di Lingkungan Istana Kepresidenan Yogyakarta | 1. Kecepatan Pelayanan | 2,47 | Kurang Baik |
| | | | 2. Ketepatan Pelayanan | 2,26 | Kurang Baik |
| | | 2. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan di Lingkungan Istana Kepresidenan Yogyakarta | Ketepatan Pelayanan | 2,50 | Kurang Baik |
| | | 3. Standar Pelayanan Penyediaan Perlengkapan Kantor dan Barang Persediaan di Istana Kepresidenan Yogyakarta; | 1. Kecepatan Pelayanan | 2,37 | Kurang Baik |
| 2. Ketepatan Pelayanan | 2,26 | | Kurang Baik | | |
| 3 | Istana Kepresidenan Cipanas | 1) Standar Pelayanan Pembayaran Biaya Perjalanan Dinas pada Satuan Kerja Istana Kepresidenan Cipanas | Ketepatan Pelayanan | 2,48 | Kurang Baik |

| No. | Istana | Standar Pelayanan | Unsur yang Dinilai Kurang | Nilai | Kategori |
|-----|--------|--|---------------------------|-------|-------------|
| | | 2) Standar Pelayanan Pemeliharaan dan Pengembangan Bangunan serta Utilitas di Lingkungan Istana Kepresidenan Cipanas | 1. Kecepatan Pelayanan | 2,42 | Kurang Baik |
| | | | 2. Ketepatan Pelayanan | 2,38 | Kurang Baik |
| | | 3) Standar Pelayanan Penyediaan Perlengkapan Kantor dan Barang Persediaan di Istana Kepresidenan Cipanas | Kecepatan Pelayanan | 2,46 | Kurang Baik |

Berdasarkan tabel tersebut di atas, diketahui bahwa hanya terdapat 2 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai kurang baik, yaitu:

- a) Kecepatan, yang berarti bahwa target waktu pelayanan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan belum dapat direalisasikan (kurang cepat);
- b) Ketepatan, yang berarti bahwa pelaksanaan waktu pelayanan kadang-kadang belum sesuai dengan jadwal waktu pelayanan yang ditetapkan.

b. Pernyataan/Masukan Responden

Pernyataan/masukan responden terhadap pelaksanaan standar pelayanan yang mendapatkan nilai Kurang Baik untuk unsur Kecepatan dan/atau Ketepatan adalah sebagai berikut.

1) Istana Kepresidenan Bogor

Standar Pelayanan Pemeliharaan dan Pengembangan Bangunan serta Utilitas di Lingkungan Istana Kepresidenan Bogor

Beberapa pernyataan responden terkait dengan pelayanan:

- a) pembuatan gambar diharapkan agak cepat;
- b) RAB sulit diperoleh karena kendala mencari harga standarnya;
- c) dana anggaran tidak selalu tersedia;
- d) perlu diperhatikan dari segi anggaran yang terbatas;
- e) jumlah SDM kurang;
- f) SDM kurang mahir dalam menggambar;
- g) personil agar selalu dibekali secara berkala untuk diklat/kursus keteknikan sehingga selalu *update* teknologi dan pengetahuan
- h) kurangnya alat-alat kerja untuk petugas teknis;

- i) setiap keluhan atau pemberitahuan tentang kerusakan pada bangunan tidak langsung diatasi, hanya dicek saja, perbaikan harus menunggu lama;
- j) agar lebih cepat khususnya dari segi perencanaan.

2) Istana Kepresidenan Yogyakarta

- a) Standar Pelayanan Pemeliharaan dan Pengembangan Bangunan serta Utilitas di Lingkungan Istana Kepresidenan Yogyakarta

Beberapa pernyataan responden terkait dengan pelayanan:

- (1) perlu peningkatan SDM petugas teknis;
- (2) dalam pelayanan khususnya untuk penggantian material terkadang terlambat oleh faktor administrasi;
- (3) pelaksanaan pekerjaan harap diperhatikan SPK karena pekerjaan sering mundur dari waktu;
- (4) penanganan perbaikan ruangan untuk kebocoran, ac panas, kamar mandi mampet agar diselesaikan sesuai dengan pengajuan laporan;
- (5) kurang koordinasi dengan Subbagian lain terutama ketika melakukan pembongkaran terkait dengan barang-barang bongkaran yang masih memiliki nilai ekonomis;
- (6) ketika ada renovasi ruangan harap koordinasikan dengan penghuni ruangan karena setelah direnovasi ada ruangan yang menjadi sempit dan kurang nyaman;
- (7) kurang cepat dalam menangani kerusakan;
- (8) perlu laporan secara tertulis dari user agar memudahkan tim bangunan untuk segera memproses penanganan kerusakan tersebut dengan cepat dan tepat.

- b) Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan di Lingkungan Istana Kepresidenan Yogyakarta

Beberapa pernyataan responden terkait dengan pelayanan:

- (1) tingkatkan kerja sama dan koordinasi dengan pihak terkait;
- (2) peningkatan koordinasi rapat dan pengawasan secara kontinyu;
- (3) tenaga jamuan yang kurang;
- (4) perlu peningkatan antisipasi dalam hal adanya perubahan/ penambahan tamu yang sering terjadi dalam waktu yang cepat;
- (5) jamuan angkringan ketika acara RI I mohon diperhitungkan jumlah makanan yang dipesan karena sering kurang dan bahkan habis, mohon dihitung juga tenaga perbantuan;
- (6) kurangnya pemahaman dalam pertanggungjawaban keuangan memperlambat proses administrasi keuangan;
- (7) perlunya motivasi dan apresiasi terhadap para pelaksana sehingga mereka semangat dalam bekerja.

c) Standar Pelayanan Penyediaan Perlengkapan Kantor dan Barang Persediaan di Istana Kepresidenan Yogyakarta

Beberapa pernyataan responden terkait dengan pelayanan:

- (1) perlunya koordinasi dengan antar Subbagian mengenai pendistribusian barang dan harus dapat memilah-milah mana yang prioritas dalam pendistribusian barang;
- (2) Informasi ketersediaan barang agar diberikan secara jelas;
- (3) kebutuhan yang diperlukan dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari tidak semua tersedia;
- (4) untuk barang-barang perkantoran sehari-hari (kertas, tinta, pulpen, dll) agar stoknya diatur sebaik mungkin, karena sering terjadi belum ada stok di gudang;
- (5) penataan barang persediaan perlu dibenahi untuk memudahkan pengecekan;
- (6) kurang cepat dalam proses administrasi keuangan sehingga memperlambat proses kegiatan;
- (7) barang persediaan agar ditata dengan baik;
- (8) pencatatan sebaiknya di-*update* setiap sore hari.

3) Istana Kepresidenan Cipanas

a) Standar Pelayanan Pembayaran Biaya Perjalanan Dinas pada Satuan Kerja Istana Kepresidenan Cipanas

Beberapa pernyataan responden terkait dengan pelayanan:

- (1) kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan ini supaya ditingkatkan (tidak lambat);
- (2) tidak tepatnya waktu untuk pembayaran uang SRI;
- (3) kebijakan yang dibuat oleh pimpinan tidak disosialisasikan kepada seluruh staf terkait, dan tidak dikemukakan secara terbuka;
- (4) ketepatan pembayaran terhadap yang melakukan perjalanan dinas agar diperbaiki;
- (5) pembayaran jarang dikasih full kadang suka dikasih setengah dulu;
- (6) SPPD jangan dipotong/dianjuk;
- (7) SPPD supaya jangan dipotong dan supaya jangan dianjuk harus dibayar kontan/tunai.

b) Standar Pelayanan Pemeliharaan dan Pengembangan Bangunan serta Utilitas di Lingkungan Istana Kepresidenan Cipanas

Beberapa pernyataan responden terkait dengan pelayanan:

- (1) perlu adanya tenaga teknis (S1) bidang bangunan/sipil;
- (2) sumber daya sangat kurang (Teknik Sipil);
- (3) perlu adanya tenaga administrasi umum, yang menangani administrasi teknik (air, listrik, taman) jadi pekerja lapangan/

- administrasi dapat fokus terhadap pekerjaannya masing-masing;
- (4) kurangnya fungsi kontrol pimpinan;
 - (5) kurang koordinasi dengan unit lain.

c) Standar Pelayanan Penyediaan Perlengkapan Kantor dan Barang Persediaan di Istana Kepresidenan Cipanas

Beberapa pernyataan responden terkait dengan pelayanan:

- (1) persediaan ATK sering kurang sehingga mempengaruhi proses kerja;
- (2) agar tidak dipersulit untuk pengajuan ATK khususnya kertas, karena apabila diperlukan seringkali barang tersebut tidak ada;
- (3) gudang perlengkapan kurang memadai;
- (4) keluar masuk barang supaya ada pencatatan;
- (5) sumber daya kurang;
- (6) lebih meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam melaksanakan jadwal pelayanan.

c. Rekomendasi

Rekomendasi diberikan kepada Istana Kepresidenan untuk standar pelayanan yang memiliki unsur pelayanan dalam kategori Kurang Baik serta mengacu pada pernyataan responden yang dituangkan dalam kuesioner. Rekomendasi bagi Istana-Istana Kepresidenan tersebut adalah sebagai berikut.

| No. | Istana | Standar Pelayanan | Rekomendasi |
|-----|---------------------------|---|---|
| 1 | Istana Kepresidenan Bogor | Standar Pelayanan Pemeliharaan dan Pengembangan Bangunan serta Utilitas di Lingkungan Istana Kepresidenan Bogor | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pengawasan secara intensif kepada pejabat/pegawai dalam melaksanakan kegiatan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan lebih cepat. 2. Memperhatikan masukan dari responden sebagaimana tertuang pada halaman 53. 3. Perlu menerapkan <i>reward and punishment</i>, sehingga pelaksana lebih termotivasi dalam bekerja. |

| No. | Istana | Standar Pelayanan | Rekomendasi |
|-----|--------------------------------|---|---|
| 2 | Istana Kepresidenan Yogyakarta | 1. Standar Pelayanan Pemeliharaan dan Pengembangan Bangunan serta Utilitas di Lingkungan Istana Kepresidenan Yogyakarta | 1. Melakukan pengawasan secara intensif kepada pelaksana dalam melaksanakan kegiatan sehingga pelaksanaannya lebih cepat dan tepat sesuai dengan jadwal. 2. Memperhatikan masukan dari responden sebagaimana tertuang pada halaman 54. 3. Perlu menerapkan <i>reward and punishment</i> , sehingga pelaksana lebih termotivasi dalam bekerja. |
| | | 2. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan di Lingkungan Istana Kepresidenan Yogyakarta | 1. Melakukan pengawasan secara intensif kepada pejabat/pegawai dalam melaksanakan kegiatan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan jadwal. 2. Memperhatikan masukan dari responden sebagaimana tertuang pada halaman 54 3. Perlu menerapkan <i>reward and punishment</i> , sehingga pelaksana lebih termotivasi dalam bekerja. |
| | | 3. Standar Pelayanan Penyediaan Perlengkapan Kantor dan Barang Persediaan di Istana Kepresidenan Yogyakarta; | 1. Melakukan pengawasan secara intensif kepada pejabat/pegawai dalam melaksanakan kegiatan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan jadwal. 2. Memperhatikan masukan dari responden sebagaimana tertuang pada halaman 55. 3. Perlu menerapkan <i>reward and punishment</i> , sehingga pelaksana lebih termotivasi dalam bekerja. |

| No. | Istana | Standar Pelayanan | Rekomendasi |
|-----|-----------------------------|--|---|
| 3 | Istana Kepresidenan Cipanas | 1. Standar Pelayanan Pembayaran Biaya Perjalanan Dinas pada Satuan Kerja Istana Kepresidenan Cipanas | 1. Melakukan pengawasan secara intensif kepada pejabat/pegawai dalam melaksanakan kegiatan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan lebih tepat waktu. 2. Memperhatikan masukan dari responden sebagaimana tertuang pada halaman 55. 3. Perlu menerapkan <i>reward and punishment</i> , sehingga pelaksana lebih termotivasi dalam bekerja. |
| | | 2. Standar Pelayanan Pemeliharaan dan Pengembangan Bangunan serta Utilitas di Lingkungan Istana Kepresidenan Cipanas | 1. Melakukan pengawasan secara intensif kepada pejabat/pegawai dalam melaksanakan kegiatan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan lebih cepat dan sesuai dengan jadwal. 2. Memperhatikan masukan dari responden sebagaimana tertuang pada halaman 55. 3. Perlu menerapkan <i>reward and punishment</i> , sehingga pelaksana lebih termotivasi dalam bekerja. |
| | | 3. Standar Pelayanan Penyediaan Perlengkapan Kantor dan Barang Persediaan di Istana Kepresidenan Cipanas | 1. Melakukan pengawasan secara intensif kepada pejabat/pegawai dalam melaksanakan kegiatan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan lebih cepat. 2. Memperhatikan masukan dari responden sebagaimana tertuang pada halaman 56. 3. Perlu menerapkan <i>reward and punishment</i> , sehingga pelaksana lebih termotivasi dalam bekerja. |