

KATA PENGANTAR

Dalam rangka mendukung pelaksanaan program reformasi birokrasi nasional, sejak tahun 2005 Sekretariat Negara telah melaksanakan reformasi birokrasi yang meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, sumber daya manusia, dan sistem informasi manajemen. Reformasi birokrasi di bidang ketatalaksanaan dilaksanakan melalui penataan sistem dan prosedur kerja, serta penyusunan standar pelayanan. Sampai dengan tahun 2010 telah tersusun 3 Pedoman, 28 Petunjuk Pelaksanaan, 13 Prosedur Tetap, dan 303 Standar Pelayanan.

Standar pelayanan yang diterbitkan pada tahun 2008 yang pengguna pelayanannya bersifat luas ditetapkan dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 10 Tahun 2008, sedangkan yang diterbitkan pada tahun 2009 ditetapkan dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 10 Tahun 2009. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 10 Tahun 2008 mengamanatkan agar dilakukan evaluasi terhadap standar pelayanan unit kerja di lingkungan Sekretariat Negara.

Menindaklanjuti Peraturan Menteri tersebut, pada tahun 2010 telah dilakukan evaluasi yang bersifat *self-assessment* terhadap 58 standar pelayanan yang disusun pada tahun 2008 dan dilaksanakan tahun 2009, dengan Responden seluruh pimpinan unit kerja (pejabat Eselon II) sebanyak 58 orang dengan menggunakan 4 variabel penilaian, yaitu: struktur standar pelayanan, sistem dan prosedur, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana. Hasil evaluasi pelaksanaan standar pelayanan tersebut ditindaklanjuti dengan survei penentuan *Best Practice* standar pelayanan, dengan Responden 15 orang pejabat Eselon I di lingkungan Sekretariat Negara. Kategori standar pelayanan yang diikutsertakan dalam penentuan *Best Practice* adalah (1) merupakan perwakilan dari masing-masing satuan organisasi; dan (2) memiliki nilai tertinggi berdasarkan hasil akhir survei pelaksanaan standar pelayanan.

Hasil evaluasi pelaksanaan standar pelayanan ini dapat dijadikan bahan masukan bagi seluruh unit kerja untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Selain itu, 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.

Untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan, pada masa yang akan datang pelaksanaan survei evaluasi pelaksanaan standar pelayanan akan dilaksanakan dengan melibatkan *stakeholders*/pengguna pelayanan sebagai Responden.

Jakarta, 30 Desember 2010

Deputi Menteri Sekretaris Negara
Bidang Sumber Daya Manusia,



Drs. Cecep Sutiawan, M.Si.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR		i
DAFTAR ISI		ii
BAB I	PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang	1
	B. Maksud dan Tujuan	3
	C. Ruang Lingkup	3
	D. Pengertian	3
BAB II	TIM EVALUASI, MEKANISME EVALUASI, INSTRUMEN EVALUASI, DAN HASIL EVALUASI	5
	A. Tim Evaluasi	5
	B. Mekanisme Evaluasi	6
	1. Penentuan Standar Pelayanan yang Akan Dievaluasi ..	6
	2. Survei Pelaksanaan Standar Pelayanan	11
	3. Tabulasi Hasil Survei	11
	4. Analisis dan Penyusunan Rekomendasi	11
	C. Instrumen Evaluasi	12
	1. Kuesioner Evaluasi	12
	2. Petunjuk Penilaian Hasil Survei	12
	3. Teknik Penghitungan Jawaban Kuesioner	13
	D. Hasil Evaluasi	13
	1. Hasil Tabulasi	14
	2. Hasil Akhir	22
	3. Analisis dan Rekomendasi	25
BAB III	<i>BEST PRACTICE</i> STANDAR PELAYANAN	70
	A. Mekanisme Penentuan <i>Best Practice</i> Standar Pelayanan ...	70
	1. Penentuan Standar Pelayanan yang Diikutsertakan dalam Survei	70
	2. Survei Penentuan <i>Best Practice</i> Standar Pelayanan ...	71
	3. Tabulasi Hasil Penilaian Responden	72
	B. Instrumen Survei <i>Best Practice</i> Standar Pelayanan	72
	1. Kuesioner Untuk Survei <i>Best Practice</i>	72
	2. Teknik Penetapan <i>Best Practice</i> Standar Pelayanan	72
	C. Hasil Survei <i>Best Practice</i> Standar Pelayanan	73
	1. Rekapitulasi Hasil Survei	73
	2. Standar Pelayanan yang Terpilih Menjadi <i>Best Practice</i> dan Alasan Pemilihan	74
BAB IV	PENUTUP	76

LAMPIRAN	ii
Lampiran 1 Daftar Standar Pelayanan di Lingkungan Sekretariat Negara Tahun 2008	1
Lampiran 2 Keputusan Deputi Menteri Sekretaris Negara Nomor 3 Tahun 2010 tentang Pembentukan Tim Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia ...	14
Lampiran 3 Kuesioner Evaluasi untuk Unit Pelayanan	23
Lampiran 4 Kuesioner Evaluasi untuk Unit Kajian	27
Lampiran 5 Petunjuk Penilaian Hasil Survei	30
Lampiran 6 Kuesioner Untuk Survei <i>Best Practice</i>	56