

## Bab II

# Tim Evaluasi, Mekanisme Evaluasi, Instrumen Evaluasi, dan Hasil Evaluasi

### A. Tim Evaluasi

**T**im Evaluasi ditetapkan dengan Keputusan Deputi Menteri Sekretaris Negara Nomor 3 Tahun 2010 tentang Pembentukan Tim Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Sekretariat Negara Republik Indonesia. Tim Evaluasi terdiri dari Penanggung Jawab, Ketua, Sekretaris, Anggota, dan Anggota Sekretariat. Tim tersebut mempunyai tugas sebagai berikut:

1. melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan di lingkungan Sekretariat Negara;
2. melaksanakan proses pemilihan standar pelayanan yang termasuk kategori *best practice* di lingkungan Sekretariat Negara;
3. melaksanakan koordinasi dan kerja sama dengan unit kerja terkait di lingkungan Sekretariat Negara untuk kelancaran pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud dalam angka 1;
4. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Menteri Sekretaris Negara.

Dalam pelaksanaan tugasnya, Tim Evaluasi bekerja sama dengan Lembaga Administrasi Negara, dengan mendatangkan narasumber yang berkompeten.

Susunan Anggota Tim Evaluasi dapat dilihat pada Lampiran 2.

## B. Mekanisme Evaluasi

Mekanisme evaluasi terdiri dari beberapa tahapan kegiatan, yaitu:

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

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

### 1. Penentuan Standar Pelayanan yang Akan Dievaluasi

Standar pelayanan yang dievaluasi pada tahun 2010 adalah sebanyak 58 standar pelayanan yang disusun pada tahun 2008 dan dilaksanakan pada tahun 2009. Standar pelayanan yang dievaluasi adalah satu standar pelayanan untuk masing-masing unit kerja, yang ditentukan oleh pimpinan unit kerja masing-masing.

Pelaksanaan evaluasi dilakukan sesuai dengan kategori unit kerja yang dibedakan menjadi 2 kategori, yaitu Unit Pelayanan dan Unit Kajian, dengan rincian sebagai berikut.

#### a. Unit Pelayanan

No.	Satuan Organisasi/ Unit Kerja	Standar Pelayanan yang Dievaluasi	
A	Deputi Kepala Rumah Tangga Kepresidenan Bidang Kerumahtanggaan dan Pengelolaan Istana		
	1.	Biro Administrasi	Standar Pelayanan Penanganan Administrasi Kependidikan Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan
	2.	Biro Umum	Standar Pelayanan Perencanaan Bangunan di Lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan
	3.	Biro Pelayanan Kerumahtanggaan	Standar Pelayanan Kegiatan Pelayanan Kerumahtanggaan Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara, Serta Kegiatan Penting Lainnya
	4.	Biro Istana-istana	Standar Pelayanan Perawatan Benda-Benda Seni Bahan Logam Koleksi Rumah Tangga Kepresidenan
B	Deputi Kepala Rumah Tangga Kepresidenan Bidang Protokol, Pers dan Media		
	1.	Biro Protokol	SP Penyiapan Acara Harian Presiden dan Istri/Suami Presiden

## Laporan Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan 2010

No.	Satuan Organisasi/ Unit Kerja	Standar Pelayanan yang Dievaluasi
2.	Biro Pers dan Media	Standar Pelayanan Pemantauan dan Analisis Berita di Lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan
3.	Biro Dokumentasi dan Pelayanan Informasi Pers dan Media	Standar Pelayanan Dokumentasi Naskah, Foto, dan Audio Visual Kegiatan Presiden, dan/atau Istri/Suami Presiden, Tamu Negara dan Kegiatan Penting Lainnya di Lingkungan Rumah Tangga Kepresidenan
<b>C</b>	<b>Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Administrasi</b>	
1.	Pusat Penerjemahan dan Penyiapan Naskah	Standar Pelayanan Penghimpunan Notulensi Audiensi, Rapat, dan Kunjungan Kerja Wakil Presiden RI
2.	Biro Umum	Standar Pelayanan Pengurusan Administrasi Kepegawaian, Perencanaan Pendidikan dan Pelatihan, serta Pengembangan Pegawai di Lingkungan Sekretariat Wakil Presiden
3.	Biro Protokol dan Persidangan	Standar Pelayanan Penyiapan Acara Kunjungan Kerja Wakil Presiden dan/atau Istri/Suami Wakil Presiden ke Daerah
4.	Biro Tata Usaha	Standar Pelayanan Penyusunan Perencanaan Program dan Anggaran Bagian Anggaran 007.04 (Sekretariat Wakil Presiden RI)
5.	Biro Perlengkapan dan Kerumahtangaan	Standar Pelayanan Urusan Perlengkapan, Bangunan, dan Kerumahtangaan di lingkungan Sekretariat, Istana dan Kediaman Resmi Wakil Presiden
6.	Biro Media Massa	Standar Pelayanan Peliputan dan Pendokumentasian Kegiatan Wakil Presiden RI dan/atau Istri/Suami Wakil Presiden serta Layanan Media Massa
<b>D</b>	<b>Sekretariat Militer</b>	
1.	Biro Administrasi TNI dan Polri	Standar Pelayanan Penyiapan Administrasi Penerbitan Keputusan Presiden tentang Kenaikan Pangkat Golongan Pati/Pamen TNI dan Polri
2.	Biro Operasi dan Pengamanan	Standar Pelayanan Pengkoordinasian Penyiapan Sarana Angkutan Kunjungan Presiden, Wakil Presiden Beserta Keluarganya serta Tamu Negara
3.	Biro Tanda-tanda Jasa/Kehormatan	Standar Pelayanan Administrasi Penganugerahan Gelar dan Tanda Kehormatan
4.	Biro Umum	Standar Pelayanan Penyusunan Pengukuran Kinerja Kegiatan, Pengukuran Pencapaian Sasaran, dan Analisis Sasaran di Lingkungan Sekretariat Militer
<b>E</b>	<b>Sekretariat Menteri Sekretaris Negara</b>	
1.	Biro Perencanaan	Standar Pelayanan Koordinasi Penyusunan DIPA Bagian Anggaran 007 (Sekretariat Negara)
2.	Biro Keuangan	Standar Pelayanan Pembayaran Pihak Ketiga pada Bagian Anggaran 007.01

No.	Satuan Organisasi/ Unit Kerja	Standar Pelayanan yang Dievaluasi
3.	Biro Umum	Standar Pelayanan Penyediaan Jamuan Rapat Bagi Seluruh Unit Kerja di Lingkungan Sekretariat Negara
4.	Biro Kerjasama Teknik Luar Negeri	Standar Pelayanan Administrasi Penugasan Dinas ke Luar Negeri bagi Pejabat/Pegawai/Tenaga Indonesia untuk Tugas Belajar dan Tugas Dinas Lainnya
5.	Biro Tata Usaha	Standar Pelayanan Peminjaman Arsip di Lingkungan Sekretariat Negara RI
<b>F</b>	<b>Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Dukungan Kebijakan</b>	
1.	Biro Dukungan Informatika	Standar Pelayanan Pengelolaan Jaringan Komunikasi Data di Lingkungan Sekretariat Negara Republik Indonesia
<b>G</b>	<b>Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Sumber Daya Manusia</b>	
1.	Biro Kepegawaian	Standar Pelayanan Administrasi Pemberhentian/Pensiun PNS Sekretariat Negara
2.	Biro Organisasi dan Humas	Standar Pelayanan Pemberian Informasi Kegiatan melalui Peliputan dan Dokumentasi di lingkungan Sekretariat Negara
3.	Pusat Pendidikan dan Pelatihan	Standar Pelayanan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Teknis di Lingkungan Sekretariat Negara
<b>H</b>	<b>Sekretariat Dewan Pertimbangan Presiden</b>	
1.	Biro Umum	Standar Pelayanan Penyusunan Acara dan Pelaksanaan Keprotokolan Anggota Dewan Pertimbangan Presiden

## b. Unit Kajian

No.	Satuan Organisasi/ Unit Kerja	Standar Pelayanan yang di Evaluasi
<b>A</b>	<b>Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Politik</b>	
1.	Biro Hubungan Internasional	Standar Pelayanan Pengamatan Pelaksanaan Kebijakan Pemerintah di Bidang Hubungan Internasional
2.	Biro Pemerintahan dan Politik Dalam Negeri	Standar Pelayanan Pengamatan Pelaksanaan Kebijakan Pemerintah di Bidang Pemerintahan dan Politik Dalam Negeri
3.	Biro Pertahanan Negara, Keamanan, dan Ketertiban	Standar Pelayanan Pengamatan Pelaksanaan Kebijakan Pemerintah di Bidang Pertahanan Negara, Keamanan dan Ketertiban
4.	Biro Kehakiman, Hukum, dan Hak Asasi Manusia	Standar Pelayanan Pengolahan Data, Informasi, dan Laporan Masalah di Bidang Kehakiman, Hukum, dan Hak Asasi Manusia

No.	Satuan Organisasi/ Unit Kerja	Standar Pelayanan yang di Evaluasi
5.	Biro Kewilayahan dan Wawasan	Standar Pelayanan Pengamatan Kebijakan Pemerintah di Bidang Kewilayahan dan Wawasan
<b>B</b>	<b>Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Ekonomi</b>	
1.	Biro Moneter dan Keuangan	Standar Pelayanan Pengamatan Pelaksanaan Kebijakan Pemerintah di Bidang Moneter dan Keuangan Negara, Penanaman Modal, Badan-Badan Usaha dan Perpajakan
2.	Biro Perdagangan dan Kerjasama Internasional	Standar Pelayanan Pelaksanaan Kebijakan Pemerintah di Bidang Perdagangan dan Kerjasama Bilateral, Regional, dan Multilateral
3.	Biro Prasarana Dasar dan Energi	Standar Pelayanan Pengamatan Perkembangan Pelaksanaan Kebijakan Pemerintah di Bidang Prasarana Dasar, Perhubungan, Transportasi, Telekomunikasi, dan Energi
4.	Biro Produksi	Standar Pelayanan Pengamatan Pelaksanaan Kebijakan Pemerintah di Bidang Produksi
<b>C</b>	<b>Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Kesejahteraan Rakyat</b>	
1.	Biro Agama dan Sosial	Standar Pelayanan Pengamatan Perkembangan Pelaksanaan Kebijakan Pemerintah di Bidang Agama, Kependudukan, Sosial, dan Keluarga Berencana
2.	Biro Pendidikan, Kebudayaan, dan Olah Raga	Standar Pelayanan Pengamatan Pelaksanaan Kebijakan Pemerintah di Bidang Pendidikan, Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda, dan Olah Raga
3.	Biro Kesehatan, Lingkungan Hidup, dan Perumahan Rakyat	Standar Pelayanan Pengamatan Pelaksanaan Kebijakan Pemerintah di Bidang Kesehatan, Lingkungan Hidup, dan Perumahan Rakyat
4.	Biro Pemberdayaan Perempuan, Usaha Mikro, Kecil, dan Ketenagakerjaan	Standar Pelayanan Pengamatan Pelaksanaan Kebijakan Pemerintah di Bidang Pemberdayaan Perempuan, Bimbingan Anak, Usaha Mikro, Kecil, dan Ketenagakerjaan
<b>D</b>	<b>Deputi Sekretaris Wakil Presiden Bidang Dukungan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pembangunan</b>	
1.	Biro Dukungan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan dan Otonomi Daerah	Standar Pelayanan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan dan Otonomi Daerah
2.	Biro Dukungan Pengawasan Pembangunan dan Pengelolaan Kekayaan Negara	Standar Pelayanan Pengawasan Pembangunan dan Pengelolaan Kekayaan Negara

No.	Satuan Organisasi/ Unit Kerja	Standar Pelayanan yang Dievaluasi
3.	Biro Pemantauan Pemberantasan Korupsi	Standar Pelayanan Pengamatan Perkembangan Pelaksanaan Kebijakan Pemerintah di Bidang Pemantauan Pemberantasan Korupsi
4.	Biro Pengelolaan Data dan Pengaduan Masyarakat	Standar Pelayanan Pengelolaan Data dan Pengaduan Masyarakat
<b>E</b>	<b>Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Dukungan Kebijakan</b>	
1.	Biro Analisis Kebijakan Dalam Negeri	Standar Pelayanan Analisis Kebijakan Dalam Negeri
2.	Biro Naskah dan Penerjemahan	Standar Pelayanan Administrasi Pengangkatan dan Penarikan Duta Besar Luar Biasa dan Berkuasa Penuh Republik Indonesia untuk Negara Sahabat dan Penerimaan Penempatan Duta Besar Luar Biasa dan Berkuasa Penuh Negara Sahabat untuk Republik Indonesia
3.	Biro Dukungan Hubungan Internasional	Standar Pelayanan Analisis Permasalahan dan Pelaksanaan Kebijakan Hubungan Internasional
<b>F</b>	<b>Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Hubungan Kelembagaan</b>	
1.	Biro Hubungan Lembaga Negara	Standar Pelayanan Penyiapan Penyelenggaraan Pertemuan Konsultasi antara Presiden dengan Pimpinan Lembaga-Lembaga Negara
2.	Biro Hubungan Lembaga Daerah	Standar Pelayanan Pemantauan Kegiatan Lembaga-Lembaga Daerah
3.	Biro Hubungan Organisasi Politik dan Lembaga Swadaya Masyarakat	Standar Pelayanan Penyiapan Saran dan Masukan tentang Organisasi Politik dan Lembaga Swadaya Masyarakat
4.	Biro Hubungan Organisasi Kemasyarakatan	Standar Pelayanan Pemantauan Kegiatan Organisasi Kemasyarakatan
<b>G</b>	<b>Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang PUU</b>	
1.	Biro Peraturan Perundang-undangan Bidang Polkesra	Standar Pelayanan Analisis dan Penyelesaian Rancangan Peraturan Pemerintah di Bidang Politik dan Kesejahteraan Rakyat
2.	Biro Peraturan Perundang-undangan Bidang Perekonomian dan Industri	Standar Pelayanan Analisis dan Penyelesaian Rancangan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang di Bidang Ekonomi, Keuangan, dan Industri

No.	Satuan Organisasi/ Unit Kerja	Standar Pelayanan yang Dievaluasi	
H	3.	Biro Hukum dan Administrasi Peraturan Perundang-undangan	Standar Pelayanan Analisis dan Penyusunan Pendapat Hukum atas Permasalahan Hukum Berkaitan Dengan Perkara/Gugatan
	4.	Biro Peraturan Perundang-undangan Bidang Polkesra	Standar Pelayanan Analisis dan Penyelesaian Rancangan Peraturan Pemerintah di Bidang Politik dan Kesejahteraan Rakyat
	Deputi Menteri Sekretaris Negara Bidang Pengawasan		
	1.	Biro Pengawasan Internal	Standar Pelayanan Audit Kinerja (Operasional) Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Negara
	2.	Biro Akuntabilitas Kinerja	Standar Pelayanan Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Satuan Organisasi/Satuan Kerja di Lingkungan Sekretariat Negara
	3.	Biro Pengaduan Masyarakat	Standar Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Sekretariat Negara
I	Sekretariat Dewan Pertimbangan Presiden		
	1.	Biro Data dan Informasi	Standar Pelayanan Pengelolaan Data dan Penyajian Informasi di Lingkungan Sekretariat Dewan Pertimbangan Presiden

## 2. Survei Pelaksanaan Standar Pelayanan

Survei pelaksanaan standar pelayanan dilaksanakan pada tanggal 27 September s.d. 8 Oktober 2010. Survei tersebut dilakukan dengan menggunakan kuesioner, yang respondennya adalah seluruh pimpinan unit kerja di lingkungan Sekretariat Negara. Kuesioner tersebut dibedakan antara kuesioner yang digunakan pada unit pelayanan dengan kuesioner yang digunakan pada unit kajian.

## 3. Tabulasi Hasil Survei

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

## 4. 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 unit kerja.

**b. Penyusunan Rekomendasi**

Rekomendasi digunakan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kinerja masing-masing unit kerja dalam mengimplementasikan standar pelayanan dalam kegiatan sehari-hari.

**C. Instrumen Evaluasi**

Instrumen yang digunakan dalam menyelenggarakan evaluasi pelaksanaan standar pelayanan di lingkungan Sekretariat Negara adalah sebagai berikut.

**1. Kuesioner Evaluasi**

Kuesioner ini berisi pertanyaan-pertanyaan yang digolongkan dalam 4 variabel penilaian yaitu sebagai berikut.

No.	Variabel	Jumlah Pertanyaan	
		Unit Pelayanan	Unit Kajian
1.	Struktur Standar Pelayanan	4	4
2.	Sistem dan Prosedur	6	5
3.	Sumber Daya Manusia	5	5
4.	Sarana dan Prasarana	3	2
Jumlah		18	16

Pertanyaan dalam kuesioner dibedakan menjadi dua kategori, yaitu Kuesioner Evaluasi untuk Unit Pelayanan dan Kuesioner Evaluasi untuk Unit Kajian, dengan rincian sebagai berikut.

**a. Kuesioner Evaluasi untuk Unit Pelayanan**

Kuesioner Evaluasi untuk Unit Pelayanan digunakan untuk mengevaluasi standar pelayanan pada unit kerja yang termasuk dalam kategori unit pelayanan sebagaimana tercantum pada Bab II, huruf B, angka 1.a. Kuesioner dapat dilihat pada Lampiran 3.

**b. Kuesioner Evaluasi untuk Unit Kajian**

Kuesioner Evaluasi untuk Unit Kajian digunakan untuk mengevaluasi standar pelayanan pada unit kerja yang termasuk dalam kategori unit kajian sebagaimana tercantum pada Bab II, huruf B, angka 1.b. Kuesioner dapat dilihat pada Lampiran 4.

**2. Petunjuk Penilaian Hasil Survei**

Petunjuk Penilaian Hasil Survei disusun sebagai panduan bagi Koordinator Survei dalam melaksanakan survei di lapangan dan sebagai petunjuk dalam memberikan penilaian terhadap masing-masing pertanyaan dalam kuesioner. Petunjuk Penilaian Hasil Survei dapat dilihat pada Lampiran 5.



### 3. Teknik Penghitungan Jawaban Kuesioner

Teknik yang digunakan untuk menghitung hasil jawaban kuesioner mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik, yaitu dengan cara sebagai berikut.

a. Memberikan bobot nilai pada masing-masing variabel:

No.	Variabel	Bobot
A	Struktur Standar Pelayanan	20%
B	Sistem dan Prosedur	50%
C	Sumber Daya Manusia	15%
D	Sarana dan Prasarana	15%

b. Memberikan penilaian terhadap setiap pertanyaan:

- Nilai 0 (nol) untuk jawaban dengan tingkat pencapaian minimal
- Nilai 50 untuk jawaban dengan tingkat pencapaian menengah (cukup/baik)
- Nilai 100 untuk jawaban dengan tingkat pencapaian maksimal

c. Rumus nilai akhir

$$\text{Nilai akhir} = \frac{[(0,20 \times \text{nilai A}) + (0,50 \times \text{nilai B}) + (0,15 \times \text{nilai C}) + (0,15 \times \text{nilai D})]}{[(0,20 \times \sum A) + (0,50 \times \sum B) + (0,15 \times \sum C) + (0,15 \times \sum D)]} \times 100$$

Keterangan:

Nilai A, B, C, dan D = nilai yang diperoleh untuk variabel A, B, C, dan D  
 $\sum$  A, B, C, dan D = nilai maksimal untuk variabel A, B, C, dan D

d. Kategori nilai akhir

- Nilai 91-100 = Sangat Baik
- Nilai 81-90 = Baik
- Nilai 71-80 = Cukup
- Nilai 0-70 = Kurang

## D. Hasil Evaluasi

Hasil survei evaluasi pelaksanaan standar pelayanan di lingkungan Sekretariat Negara diuraikan dalam Hasil Tabulasi, Hasil Akhir, serta Analisis dan Rekomendasi sebagai berikut.