

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, pada tahun 2011 dan tahun 2012 Kementerian Sekretariat Negara telah menyempurnakan standar pelayanan yang disusun pada tahun 2008 dan 2009, dengan rincian sebagai berikut:

1. Tahun 2011 telah disusun sebanyak 243 standar pelayanan, yang terdiri dari:
 - a. sebanyak 216 standar pelayanan yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 23 Tahun 2011;
 - b. sebanyak 27 standar pelayanan intern yang ditetapkan oleh masing-masing pimpinan unit kerja yang bersangkutan;
2. Tahun 2012 telah disusun sebanyak 110 standar pelayanan, yang terdiri dari:
 - a. sebanyak 14 standar pelayanan yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 14 Tahun 2012;
 - b. sebanyak 96 standar pelayanan di lingkungan Istana-Istana Kepresidenan di daerah yang ditetapkan oleh masing-masing pimpinan Kepala Istana.

Berdasarkan amanat Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 23 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia serta mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pedoman Penjaminan Kualitas (*Quality Assurance*) dan Pedoman Monitoring dan Evaluasi Reformasi Birokrasi, Kementerian Sekretariat Negara perlu melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi standar pelayanan.

Menindaklanjuti kedua Peraturan Menteri tersebut, pada tahun 2012 telah dilakukan kegiatan monitoring dan evaluasi pelaksanaan standar pelayanan Kementerian Sekretariat Negara. Kegiatan tersebut baru dilakukan terhadap 49 standar pelayanan unit kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara yang disusun pada tahun 2011, tidak termasuk standar pelayanan di lingkungan Istana-Istana Kepresidenan di daerah.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka pada tahun 2013 dilaksanakan kegiatan evaluasi pelaksanaan standar pelayanan di lingkungan Istana-Istana Kepresidenan di daerah yang ditetapkan pada tahun 2012. Melalui monitoring dan evaluasi tersebut diharapkan akan mendapatkan masukan dan saran guna penyempurnaan dan penyusunan standar pelayanan di lingkungan Istana-Istana Kepresidenan di daerah. Di samping itu, hasil monitoring dan evaluasi dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja pelayanan Istana-Istana Kepresidenan di daerah.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud kegiatan ini adalah untuk melaksanakan evaluasi pelaksanaan standar pelayanan di lingkungan Istana-Istana Kepresidenan di daerah yang ditetapkan pada tahun 2012.

Tujuannya adalah untuk:

1. memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan standar pelayanan;
2. mendapatkan masukan dan saran bagi penyempurnaan standar pelayanan; dan
3. mendapatkan masukan dan saran guna meningkatkan kinerja pelayanan dari masing-masing Istana Kepresidenan.

C. Ruang Lingkup

Laporan evaluasi pelaksanaan standar pelayanan di lingkungan Istana-Istana Kepresidenan di daerah meliputi mekanisme dan instrumen evaluasi serta hasil evaluasi berupa Hasil Tabulasi, Nilai Rata-rata Penilaian Per Unsur, dan Hasil Akhir.

D. Pengertian

1. Pelayanan adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja baik bersifat teknis maupun administratif, mulai dari tahapan persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, sampai diterimanya keluaran oleh pengguna pelayanan.
2. Standar Pelayanan adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari unit pelayanan kepada pengguna pelayanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
3. Responden adalah pengguna pelayanan yang tercantum dalam masing-masing standar pelayanan unit kerja di lingkungan Istana-Istana Kepresidenan di daerah yang akan dievaluasi.
4. Pengguna Pelayanan adalah pejabat/pegawai/unit kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara, atau kementerian/lembaga di luar Kementerian Sekretariat Negara, atau perorangan/masyarakat yang menggunakan pelayanan yang diselenggarakan oleh Istana-Istana Kepresidenan di daerah.