

BAB II

MEKANISME DAN INSTRUMEN EVALUASI

A. Mekanisme Evaluasi

Mekanisme evaluasi terdiri dari beberapa tahapan kegiatan, yaitu:

1. pembentukan Tim Evaluasi;
2. penyusunan Instrumen Evaluasi;
3. penentuan standar pelayanan yang akan dievaluasi;
4. survei kepuasan pengguna pelayanan dan penyiapan *evidence*;
5. tabulasi hasil survei;
6. pengecekan *evidence* dan analisis;
7. penyusunan dan pengisian Kertas Kerja Evaluasi (KKE); dan
8. pelaporan hasil evaluasi.

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

1. Pembentukan Tim Evaluasi

Tim Evaluasi dibentuk dengan Keputusan Deputy Bidang Administrasi Aparatur Nomor 81 Tahun 2016 tentang Pembentukan Tim Evaluasi Standar Pelayanan Istana-Istana Kepresidenan di Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Deputy Bidang Administrasi Aparatur Nomor 114 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Keputusan Deputy Bidang Administrasi Aparatur Nomor 81 Tahun 2016 tentang Pembentukan Tim Evaluasi Standar Pelayanan Istana-Istana Kepresidenan di Daerah.

Anggota Tim berasal dari pejabat/pegawai perwakilan dari seluruh Istana Kepresidenan di daerah dan Biro Organisasi, Tata Laksana dan Akuntabilitas Kinerja.

Tim memiliki tugas sebagai berikut:

1. melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan Istana-Istana Kepresidenan di daerah;
2. melakukan koordinasi dan kerja sama dengan pihak terkait untuk kelancaran pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud dalam angka 1; dan
3. menyusun laporan hasil evaluasi.

2. Penyusunan Instrumen Evaluasi

Penyusunan instrumen evaluasi dilakukan dengan melakukan penggabungan dan penyesuaian substansi beberapa peraturan, yaitu:

- a. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 5 Tahun 2013 tentang Juklak Penyusunan dan Evaluasi Standar Pelayanan Kementerian Sekretariat Negara;
- b. Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik; dan
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik.

3. Penentuan Standar Pelayanan yang Akan Dievaluasi

Berdasarkan kesepakatan Tim Evaluasi pada rapat yang dilaksanakan pada hari Kamis, tanggal 6 Oktober 2016 di Ruang Rapat Deputi Bidang Administrasi Aparatur, standar pelayanan yang dievaluasi pada tahun 2016 sebanyak 16 standar pelayanan, yaitu 4 standar pelayanan pada masing-masing Istana Kepresidenan di daerah.

Standar pelayanan yang dievaluasi untuk masing-masing Istana Kepresidenan adalah sebagai berikut.

a. Istana Kepresidenan Bogor

- 1) Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan di Lingkungan Istana Kepresidenan Bogor
- 2) Standar Pelayanan Penyiapan Penggunaan dan Perawatan Kendaraan di Lingkungan Istana Kepresidenan Bogor
- 3) Standar Pelayanan Pembayaran Uang Lembur Pegawai Negeri Sipil pada Satuan Kerja Istana Kepresidenan Bogor
- 4) Standar Pelayanan Kesehatan di Lingkungan Istana Kepresidenan Bogor

b. Istana Kepresidenan Yogyakarta

- 1) Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan di Lingkungan Istana Kepresidenan Yogyakarta
- 2) Standar Pelayanan Penyiapan Penggunaan dan Perawatan Kendaraan di Lingkungan Istana Kepresidenan Yogyakarta
- 3) Standar Pelayanan Pembayaran Uang Lembur Pegawai Negeri Sipil pada Satuan Kerja Istana Kepresidenan Yogyakarta
- 4) Standar Pelayanan Kesehatan di Lingkungan Istana Kepresidenan Yogyakarta

c. Istana Kepresidenan Cipanas

- 1) Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan di Lingkungan Istana Kepresidenan Cipanas
- 2) Standar Pelayanan Penyiapan Penggunaan dan Perawatan Kendaraan di Lingkungan Istana Kepresidenan Cipanas
- 3) Standar Pelayanan Pembayaran Uang Lembur Pegawai Negeri Sipil pada Satuan Kerja Istana Kepresidenan Cipanas
- 4) Standar Pelayanan Kesehatan di Lingkungan Istana Kepresidenan Cipanas

d. Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali

- 1) Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan di Lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali
- 2) Standar Pelayanan Penyiapan Penggunaan dan Perawatan Kendaraan di Lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali
- 3) Standar Pelayanan Pembayaran Uang Lembur Pegawai Negeri Sipil pada Satuan Kerja Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali
- 4) Standar Pelayanan Kesehatan di Lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali

4. Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan dan Penyiapan *Evidence* Evaluasi

- 1) Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan dilaksanakan secara bersama-sama oleh seluruh Istana Kepresidenan di daerah, yaitu:
 - a) pada tanggal 10 Oktober s.d. 14 Oktober 2016 untuk survei dengan responden seluruh pejabat/pegawai di lingkungan Istana Kepresidenan masing-masing;
 - b) pada tanggal 31 Oktober s.d. 4 November 2016 untuk survei dengan responden pejabat/pegawai unit kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara yang pernah mengunjungi Istana-Istana Kepresidenan di daerah dalam rangka kedinasan.

Survei tersebut dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan penyebaran kuesioner dilakukan oleh:

- a) Anggota Tim perwakilan dari masing-masing Istana Kepresidenan di daerah untuk responden intern (seluruh pejabat/pegawai di lingkungan Istana Kepresidenan masing-masing); dan
- b) Anggota Tim perwakilan dari Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja untuk responden ekstern (pejabat/pegawai unit kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara yang pernah mengunjungi Istana-Istana Kepresidenan di daerah dalam rangka kedinasan).

- 2) Penyiapan *evidence* evaluasi dilakukan oleh Anggota Tim perwakilan dari masing-masing Istana Kepresidenan di daerah, dengan *evidence* berupa:
 - a) disposisi Kepala Istana atau notulen rapat internal yang di dalamnya berisi arahan/himbauan untuk melaksanakan SP yang telah disusun;
 - b) dokumen sosialisasi/distribusi standar pelayanan secara internal (notulen rapat, foto, banner, dll);
 - c) dokumen produk pelayanan;
 - d) dokumen *review* standar pelayanan (notulen rapat/draf penyempurnaan standar pelayanan, dll);
 - e) rekap hasil pengecekan sarana dan prasarana, bukti pemeliharaan/perbaikan sarana dan prasarana, bukti pengadaan sarana dan prasarana, dll yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan;
 - f) memorandum/surat tentang pengiriman pejabat/pegawai untuk mengikuti diklat, daftar pejabat/pegawai yang telah mengikuti diklat sebagai upaya untuk meningkatkan kompetensi pegawai sesuai dengan pelayanan yang diberikan;
 - g) kuesioner yang telah diisi (dikirimkan ke Biro Ortala-AK);
 - h) rekapitulasi pengaduan yang masuk (apabila ada); dan
 - i) laporan penanganan pengaduan (apabila ada).

5. Tabulasi Hasil Survei

Tabulasi digunakan untuk menginventarisasi dan memberikan penilaian secara kuantitatif terhadap seluruh jawaban dari Responden dan dijadikan sebagai bahan untuk analisis dan pengisian KKE untuk indikator Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan serta untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pelayanan terhadap pelayanan Istana-Istana Kepresidenan di daerah.

6. Pengecekan Dokumen dan Analisis

Pengecekan dokumen dan analisis dilakukan dengan cara mengecek dan menganalisis masing-masing dokumen yang disampaikan dengan memperhatikan relevansi subindikator kemudian memberikan penilaian. Hasil pengecekan *evidence* dan analisis dijadikan sebagai data pengisian KKE.

7. Penyusunan dan Pengisian KKE

Penyusunan KKE dilakukan dengan mengacu pada Indikator, Sub Indikator, dan bobot penilaian. Pengisian KKE dilakukan berdasarkan hasil pengecekan dan analisis *evidence* dari masing-masing standar pelayanan serta nilai survei kepuasan pengguna pelayanan.

8. Pelaporan Hasil Evaluasi

Hasil evaluasi dilaporkan kepada Deputi Bidang Administrasi Aparatur untuk diteruskan kepada Menteri Sekretaris Negara dengan mengacu pada penilaian akhir yang dituangkan pada KKE disertai dengan rekomendasi-rekomendasi untuk perbaikan pelayanan.

B. Instrumen Evaluasi

Instrumen yang digunakan dalam menyelenggarakan evaluasi standar pelayanan di lingkungan Istana Kepresidenan di daerah adalah sebagai berikut.

1. Indikator dan Bobot Penilaian

Indikator yang digunakan sebagai dasar penilaian untuk evaluasi standar pelayanan di lingkungan Istana Kepresidenan di daerah adalah:

- a) Standar Pelayanan (Bobot 30%);
- b) Maklumat Pelayanan (Bobot 10%);
- c) Survei Kepuasan Masyarakat (Bobot 40%);
- d) Pengelolaan Pengaduan (Bobot 10%); dan
- e) Sistem Informasi Pelayanan (Bobot 10%).

Masing-masing indikator tersebut dirinci ke dalam beberapa subindikator, yaitu:

No.	Indikator	Subindikator	
1	Standar Pelayanan	a	Standar pelayanan sudah ditetapkan
		b	Komponen standar pelayanan mencakup seluruh komponen yang dipersyaratkan dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
		c	Format standar pelayanan sesuai dengan format yang ditetapkan dalam Permensesneg No. 5 Tahun 2013 tentang Juklak Penyusunan dan Evaluasi Standar Pelayanan Kementerian Sekretariat Negara
		d	Keselarasan antar komponen dalam standar pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> • Keselarasan antara judul dengan kerangka prosedur

No.	Indikator	Subindikator	
			<ul style="list-style-type: none"> • Keselarasan antara pelaksana pelayanan dengan kerangka prosedur/uraian prosedur • Keselarasan antara produk pelayanan dengan judul standar pelayanan • Keselarasan antara kerangka prosedur dengan uraian prosedur • Keselarasan antara judul standar pelayanan dengan persyaratan
		e	Pelaksanaan standar pelayanan
		f	Kesinambungan Perbaikan
2	Maklumat Pelayanan	a	Adanya pernyataan Maklumat Pelayanan
		b	Maklumat sesuai format dengan format yang ditetapkan dalam Permensesneg No. 5 Tahun 2013
		c	Maklumat Pelayanan sudah dipublikasikan
3	Survei Kepuasan Masyarakat		Nilai hasil survei
4	Pengelolaan Pengaduan	a	Keberadaan petugas pengelolaan pengaduan
		b	Mekanisme pengelolaan pengaduan
		c	Intensitas pengaduan yang masuk
		d	Penanganan pengaduan di internal unit kerja/Istana Kepresidenan di daerah
		e	Penyelesaian aktualisasi pelayanan publik
5	Sistem Informasi Pelayanan	a	Keberadaan sistem informasi pelayanan publik
		b	Mekanisme sistem informasi pelayanan
		c	Akurasi dan aktualisasi informasi pelayanan publik

2. Kategori Hasil Evaluasi

No.	Nilai	Kategori
1	86 - 100	Sangat Baik
2	71 - 85	Baik
3	56 - 70	Cukup Baik
4	41 - 55	Buruk/Tidak Baik
5	0 - 40	Sangat Buruk

3. Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan

a. Unsur Penilaian Kepuasan Pengguna Pelayanan

Unsur kepuasan pengguna pelayanan adalah sebagai berikut.

- 1) **Persyaratan**, yaitu kesesuaian persyaratan teknis/administratif yang diminta dengan persyaratan yang ditetapkan dalam standar pelayanan.
- 2) **Prosedur**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada pengguna pelayanan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 3) **Waktu Pelayanan**, yaitu kesesuaian pelaksanaan kegiatan/pelayanan dengan waktu yang telah ditetapkan.
- 4) **Biaya**, yaitu biaya yang dikeluarkan oleh pengguna pelayanan untuk memperoleh pelayanan tertentu.
- 5) **Kemanfaatan**, yaitu hasil pelayanan dapat memberikan dampak positif dan bermanfaat bagi pengguna pelayanan.
- 6) **Kemampuan pejabat/pegawai**, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki pejabat/pegawai dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan.
- 7) **Kesopanan dan keramahan pejabat/pegawai**, yaitu sikap dan perilaku pejabat/pegawai dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 8) **Kedisiplinan**, yaitu kesungguhan pejabat/pegawai dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 9) **Tanggung jawab**, yaitu kesungguhan pejabat/pegawai dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 10) **Keadilan** (tidak diskriminasi dalam pemberian pelayanan), yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status yang dilayani.

- 11) **Responsivitas**, yaitu pejabat/pegawai yang melayani cepat tanggap terhadap pengaduan/saran/masukan/pertanyaan terkait dengan pelayanan yang ada.
- 12) **Kenyamanan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman.
- 13) **Keamanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit kerja ataupun sarana yang digunakan.
- 14) **Akses informasi**, yaitu kemudahan mendapatkan informasi terkait dengan standar pelayanan.

b. Kuesioner Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan

Kuesioner evaluasi terdiri dari 2 jenis pertanyaan, yaitu terdiri dari 14 pertanyaan bersifat tertutup (masing-masing pertanyaan disertai alternatif jawaban) yang mengacu pada unsur-unsur penilaian dan 1 pertanyaan bersifat terbuka (jawaban berupa uraian).

c. Teknik Penghitungan Jawaban Kuesioner

Teknik yang digunakan untuk menghitung hasil jawaban kuesioner mengacu pada Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 5 Tahun 2013 tentang Juklak Penyusunan dan Evaluasi Standar Pelayanan Kementerian Sekretariat Negara.

d. Kategori Hasil Survei

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	Tidak Puas
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	Kurang Puas
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	Puas
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	Sangat Puas