

D. Hasil Akhir

1. Hasil Keseluruhan

Berdasarkan hasil evaluasi, diketahui bahwa seluruh Istana-Istana Kepresidenan di daerah telah memberikan pelayanan dengan **Baik**, yaitu dengan nilai sebagai berikut.

| No. | Istana Kepresidenan | Nilai Rata-Rata | Kategori |
|-----|---------------------------------------|-----------------|----------|
| 1 | Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali | 84,20 | Baik |
| 2 | Istana Kepresidenan Bogor | 83,60 | Baik |
| 3 | Istana Kepresidenan Cipanas | 82,78 | Baik |
| 4 | Istana Kepresidenan Yogyakarta | 81,97 | Baik |

Rincian hasil penghitungan untuk masing-masing standar pelayanan adalah sebagai berikut.

a. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan di Lingkungan Istana-Istana Kepresidenan di Daerah

| No. | Istana Kepresidenan | Nilai | Kategori |
|-----|---------------------------------------|-------|-------------|
| 1 | Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali | 86,34 | Sangat Baik |
| 2 | Istana Kepresidenan Cipanas | 85,97 | Baik |
| 3 | Istana Kepresidenan Bogor | 85,52 | Baik |
| 4 | Istana Kepresidenan Yogyakarta | 84,50 | Baik |

b. Standar Pelayanan Penyiapan Penggunaan dan Perawatan Kendaraan di Lingkungan Istana-Istana Kepresidenan di Daerah

| No. | Istana Kepresidenan | Nilai | Kategori |
|-----|---------------------------------------|-------|-------------|
| 1 | Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali | 86,68 | Sangat Baik |
| 2 | Istana Kepresidenan Bogor | 86,49 | Sangat Baik |
| 3 | Istana Kepresidenan Cipanas | 85,01 | Baik |
| 4 | Istana Kepresidenan Yogyakarta | 84,00 | Baik |

c. Standar Pelayanan Pembayaran Uang Lembur pada Satuan Kerja Istana-Istana Kepresidenan di Daerah

| No. | Istana Kepresidenan | Nilai | Kategori |
|-----|---------------------------------------|-------|----------|
| 1 | Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali | 82,45 | Baik |
| 2 | Istana Kepresidenan Bogor | 81,74 | Baik |
| 3 | Istana Kepresidenan Cipanas | 80,29 | Baik |
| 4 | Istana Kepresidenan Yogyakarta | 79,85 | Baik |

d. Standar Pelayanan Kesehatan di Lingkungan Istana-Istana Kepresidenan di Daerah

| No. | Istana Kepresidenan | Nilai | Kategori |
|-----|---------------------------------------|-------|----------|
| 1 | Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali | 81,33 | Baik |
| 2 | Istana Kepresidenan Bogor | 80,64 | Baik |
| 3 | Istana Kepresidenan Cipanas | 79,87 | Baik |
| 4 | Istana Kepresidenan Yogyakarta | 79,53 | Baik |

2. Hasil Per Indikator Evaluasi

a. Indikator Standar Pelayanan

Berdasarkan hasil evaluasi, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

- 1) Dari aspek legalitas dan aspek kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan sudah sangat baik, yaitu:
 - a) standar pelayanan telah ditetapkan oleh pimpinan tertinggi organisasi;
 - b) komponen standar pelayanan telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Publik; dan
 - c) format penyusunannya telah sesuai dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 5 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan dan Evaluasi Standar Pelayanan Kementerian Sekretariat Negara.
- 2) Dari aspek substansi, tingkat keselarasan komponen sudah baik, yaitu sebagian besar standar pelayanan yang dievaluasi terdapat keselarasan antar komponen. hanya terdapat 2 komponen yang belum selaras pada 2 standar pelayanan pada masing-masing Istana Kepresidenan di daerah yaitu sebagai berikut.

- a) Belum ada keselaran antara komponen Pelaksana Pelayanan dengan Uraian Prosedur untuk Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan, yaitu terdapat beberapa pelaksana pelayanan yang tertuang dalam Uraian Prosedur belum dituangkan dalam komponen Pelaksana Pelayanan, yaitu Perencana Program dan Anggaran serta Pengelola Perlengkapan.
 - b) Belum ada keselaran antara komponen Kerangka Prosedur dengan Uraian Prosedur untuk Standar Pelayanan Kesehatan, yaitu terdapat perbedaan pencantuman waktu antara kerangka prosedur yang ke 5 dengan uraian prosedurnya, yaitu waktu yang ada di kerangka prosedur disebutkan selama 3 menit/pasien sedangkan pada uraian disebutkan 10 menit/pasien.
- 3) Dari aspek komitmen untuk melaksanakan standar pelayanan dan melakukan perbaikan sudah dilaksanakan dengan baik, yaitu:
- a) seluruh standar pelayanan telah dilaksanakan (terdapat *evidence* berupa *output* pelayanan baik dalam bentuk naskah dinas maupun bukti dokumentasi);
 - b) seluruh standar pelayanan telah didiseminasi melalui *website* Kementerian Sekretariat Negara;
 - c) telah dilakukan upaya-upaya untuk melakukan perbaikan-perbaikan yaitu:
 - perbaikan pelayanan melalui pelatihan-pelatihan bagi pelaksana pelayanan dan perawatan dan pemeliharaan sarana dan prasarana; dan
 - perbaikan proses melalui penyeragaman pemberian vasilitas kepada VVIP untuk pelayanan jamuan dan penggunaan kendaraan yang dilakukan oleh seluruh Istana-Istana Kepresidenan di daerah.

Namun demikian, belum dilakukan internalisasi kepada pelaksana pelayanan terkait dengan standar pelayanan yang telah disusun.

b. Indikator Maklumat Pelayanan

Berdasarkan hasil evaluasi, diketahui bahwa seluruh Istana Kepresidenan di daerah telah memiliki Maklumat Pelayanan dengan format sesuai dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 5 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan dan Evaluasi Standar Pelayanan Kementerian Sekretariat Negara. Selain itu, Maklumat Pelayanan tersebut juga telah dipublikasikan melalui *website* Kementerian Sekretariat Negara.

c. Indikator Survei Kepuasan Pengguna Pelayanan

Berdasarkan hasil survei, diketahui bahwa seluruh standar pelayanan telah dilaksanakan dengan baik yaitu sebagian besar responden menyatakan Sangat Puas/Puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berikut hasil penghitungan Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Terhadap Pelaksanaan Standar Pelayanan Istana-Istana Kepresidenan di Daerah.

| No | Standar Pelayanan yang Dievaluasi | Nilai | | | |
|------------------------|--|---------------------------|--------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|
| | | Istana Kepresidenan Bogor | Istana Kepresidenan Yogyakarta | Istana Kepresidenan Cipanas | Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali |
| 1 | Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan | 81,56 | 78,94 | 82,67 | 83,59 |
| 2 | Standar Pelayanan Penyiapan Penggunaan dan Perawatan Kendaraan | 81,48 | 76,76 | 77,77 | 81,94 |
| 3 | Standar Pelayanan Pembayaran Uang Lembur | 81,69 | 76,97 | 78,05 | 83,46 |
| 4 | Standar Pelayanan Kesehatan | 81,43 | 78,65 | 79,51 | 83,15 |
| Nilai Rata-Rata | | 81,54 | 77,83 | 79,5 | 83,04 |

Berikut adalah rincian tingkat kepuasan pengguna pelayanan terhadap pelayanan pada masing-masing Istana Kepresidenan di daerah.

1) Istana Kepresidenan Bogor

Berdasarkan hasil penilaian dari pengguna pelayanan yang menjadi responden, diketahui bahwa:

- sebagian besar responden menyatakan “Sangat Puas” terhadap pelayanan dari pejabat/pegawai di Istana Kepresidenan Bogor;
- dari 14 unsur pelayanan yang dinilai, seluruhnya mendapatkan nilai dengan kategori Baik dan Sangat Baik.
- tidak terdapat nilai batas bawah pada nilai rata-rata per unsur untuk seluruh standar pelayanan di lingkungan Istana Kepresidenan Bogor. Berikut adalah nilai Rekapitulasi Perbandingan Nilai Rata-Rata Per Unsur Dengan Nilai Tengah Untuk Kategori “Baik”.

| Judul | Unsur Pelayanan | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 | U12 | U13 | U14 |
| 1. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan | | | | | | | | | | | | | | |
| Nilai Rata-Rata | 0,21 | 0,17 | 0,26 | 1,05 | 0,34 | 0,29 | 0,27 | 0,34 | 0,41 | 0,92 | 0,03 | 0,28 | 0,50 | 0,28 |
| 2. Standar Pelayanan Penyiapan Penggunaan dan Perawatan Kendaraan | | | | | | | | | | | | | | |
| Nilai Rata-Rata | 0,18 | 0,20 | 0,20 | 1,04 | 0,34 | 0,32 | 0,22 | 0,24 | 0,22 | 0,88 | 0,65 | 0,32 | 0,26 | 0,26 |
| 3. Standar Pelayanan Pembayaran Uang Lembur | | | | | | | | | | | | | | |
| Nilai Rata-Rata | 0,24 | 0,24 | 0,26 | 1,04 | 0,37 | 0,32 | 0,24 | 0,32 | 0,26 | 0,83 | 0,30 | 0,26 | 0,39 | 0,37 |
| 4. Standar Pelayanan Kesehatan | | | | | | | | | | | | | | |
| Nilai Rata-Rata | 0,24 | 0,20 | 0,24 | 0,96 | 0,37 | 0,30 | 0,20 | 0,20 | 0,30 | 0,92 | 0,43 | 0,30 | 0,32 | 0,32 |

2) Istana Kepresidenan Yogyakarta

Berdasarkan hasil penilaian dari pengguna pelayanan yang menjadi responden, diketahui bahwa:

- sebagian besar responden menyatakan “Sangat Puas” terhadap pelayanan dari pejabat/pegawai di Istana Kepresidenan Yogyakarta;
- dari 14 unsur pelayanan yang dinilai, seluruhnya mendapatkan nilai dengan kategori Baik dan Sangat Baik.
- terdapat nilai batas bawah pada nilai rata-rata per unsur untuk beberapa standar pelayanan di lingkungan Istana Kepresidenan Yogyakarta adalah sebagai berikut.

| Judul | Unsur Pelayanan | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------|------|-------|------|------|------|------|------|------|------|-------|------|------|------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 | U12 | U13 | U14 |
| 1. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan | | | | | | | | | | | | | | |
| Nilai Rata-Rata | 0,14 | 0,07 | 0,10 | 1,01 | 0,27 | 0,23 | 0,21 | 0,21 | 0,33 | 0,61 | -0,03 | 0,17 | 0,45 | 0,12 |
| 2. Standar Pelayanan Penyiapan Penggunaan dan Perawatan Kendaraan | | | | | | | | | | | | | | |
| Nilai Rata-Rata | 0,04 | 0,09 | -0,10 | 1,06 | 0,26 | 0,14 | 0,04 | 0,10 | 0,14 | 0,60 | -0,13 | 0,12 | 0,17 | 0,14 |
| 3. Standar Pelayanan Pembayaran Uang Lembur | | | | | | | | | | | | | | |
| Nilai Rata-Rata | 0,03 | 0,07 | -0,06 | 1,06 | 0,32 | 0,17 | 0,09 | 0,10 | 0,15 | 0,60 | -0,16 | 0,12 | 0,24 | 0,04 |
| 4. Standar Pelayanan Kesehatan | | | | | | | | | | | | | | |
| Nilai Rata-Rata | 0,09 | 0,21 | 0,00 | 1,12 | 0,37 | 0,18 | 0,03 | 0,15 | 0,21 | 0,70 | 0,02 | 0,17 | 0,27 | 0,21 |

Berdasarkan nilai tersebut di atas, unsur yang mendapatkan nilai sama/di bawah nilai tengah, yaitu:

(1) Unsur **kesesuaian pelaksanaan kegiatan/pelayanan dengan waktu yang telah ditetapkan**, untuk:

- Standar Pelayanan Penyiapan Penggunaan dan Perawatan Kendaraan
- Standar Pelayanan Pembayaran Uang Lembur
- Standar Pelayanan Kesehatan

(2) Unsur **responsifitas pelaksana pelayanan terhadap pengaduan/saran/masukan/pertanyaan**, untuk:

- Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan
- Standar Pelayanan Penyiapan Penggunaan dan Perawatan Kendaraan
- Standar Pelayanan Pembayaran Uang Lembur

3) Istana Kepresidenan Cipanas

Berdasarkan hasil penilaian dari pengguna pelayanan yang menjadi responden, diketahui bahwa:

- a) sebagian besar responden menyatakan “Sangat Puas” terhadap pelayanan dari pejabat/pegawai di Istana Kepresidenan Cipanas;
- b) dari 14 unsur pelayanan yang dinilai, seluruhnya mendapatkan nilai dengan kategori Baik dan Sangat Baik.
- c) terdapat nilai batas bawah pada nilai rata-rata per unsur untuk satu standar pelayanan di lingkungan Istana Kepresidenan Cipanas adalah sebagai berikut.

| Judul | Unsur Pelayanan | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------|------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 | U12 | U13 | U14 |
| 1. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan | | | | | | | | | | | | | | |
| Nilai Rata-Rata | 0,23 | 0,28 | 0,23 | 1,05 | 0,39 | 0,31 | 0,30 | 0,30 | 0,45 | 1,03 | 0,26 | 0,41 | 0,47 | 0,30 |
| 2. Standar Pelayanan Penyiapan Penggunaan dan Perawatan Kendaraan | | | | | | | | | | | | | | |
| Nilai Rata-Rata | 0,04 | 0,12 | -0,01 | 0,95 | 0,18 | 0,18 | 0,08 | 0,14 | 0,12 | 0,79 | 0,12 | 0,18 | 0,18 | 0,14 |
| 3. Standar Pelayanan Pembayaran Uang Lembur | | | | | | | | | | | | | | |
| Nilai Rata-Rata | 0,12 | 0,19 | 0,10 | 0,97 | 0,28 | 0,14 | 0,08 | 0,08 | 0,10 | 0,71 | 0,05 | 0,19 | 0,17 | 0,17 |
| 4. Standar Pelayanan Kesehatan | | | | | | | | | | | | | | |
| Nilai Rata-Rata | 0,10 | 0,18 | 0,08 | 0,87 | 0,34 | 0,30 | 0,16 | 0,16 | 0,20 | 0,87 | 0,34 | 0,23 | 0,18 | 0,18 |

Berdasarkan nilai tersebut di atas, unsur yang mendapatkan nilai sama/di bawah nilai tengah unsur tingkat **kesesuaian pelaksanaan kegiatan/pelayanan dengan waktu yang telah ditetapkan** untuk Standar Pelayanan Penyiapan Penggunaan dan Perawatan Kendaraan.

4) Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali

Berdasarkan hasil penilaian dari pengguna pelayanan yang menjadi responden, diketahui bahwa:

- sebagian besar responden menyatakan “Sangat Puas” terhadap pelayanan dari pejabat/pegawai di Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali;
- dari 14 unsur pelayanan yang dinilai, seluruhnya mendapatkan nilai dengan kategori Baik dan Sangat Baik.
- tidak terdapat nilai batas bawah pada nilai rata-rata per unsur untuk seluruh standar pelayanan di lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali. Berikut adalah nilai Rekapitulasi Perbandingan Nilai Rata-Rata Per Unsur Dengan Nilai Tengah Untuk Kategori “Baik”.

| Judul | Unsur Pelayanan | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | U10 | U11 | U12 | U13 | U14 |
| 1. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan | | | | | | | | | | | | | | |
| Nilai Rata-Rata | 0,30 | 0,31 | 0,29 | 1,12 | 0,41 | 0,41 | 0,37 | 0,38 | 0,52 | 0,95 | 0,17 | 0,54 | 0,50 | 0,23 |
| 2. Standar Pelayanan Penyiapan Penggunaan dan Perawatan Kendaraan | | | | | | | | | | | | | | |
| Nilai Rata-Rata | 0,16 | 0,16 | 0,24 | 0,96 | 0,46 | 0,34 | 0,38 | 0,40 | 0,30 | 0,52 | 0,41 | 0,30 | 0,46 | 0,48 |
| 3. Standar Pelayanan Pembayaran Uang Lembur | | | | | | | | | | | | | | |
| Nilai Rata-Rata | 0,22 | 0,30 | 0,32 | 1,12 | 0,54 | 0,40 | 0,44 | 0,38 | 0,38 | 0,70 | 0,45 | 0,34 | 0,38 | 0,44 |
| 4. Standar Pelayanan Kesehatan | | | | | | | | | | | | | | |
| Nilai Rata-Rata | 0,25 | 0,32 | 0,40 | 1,04 | 0,62 | 0,30 | 0,46 | 0,31 | 0,34 | 0,79 | 0,34 | 0,34 | 0,40 | 0,34 |

d. Indikator Pengelolaan Pengaduan

Berdasarkan hasil evaluasi, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

- Terdapat petugas serta mekanisme pengelolaan pengaduan pada seluruh Istana Kepresidenan di daerah yaitu telah diuraikan pada Komponen Penanganan Pengaduan/Saran/Masukan pada masing-masing dokumen standar pelayanan.

- 2) Berdasarkan *evidence*, tidak ada pengaduan yang masuk baik melalui surat resmi ataupun sarana lainnya, tetapi berdasarkan hasil survei terdapat beberapa responden yang menyatakan pernah menyampaikan pengaduan/saran/masukan/pertanyaan.
- 3) Berdasarkan hasil survei, sebagian besar responden menyatakan bahwa pengaduan/saran/masukan/pertanyaan yang mereka sampaikan terkait dengan seluruh standar telah ditanggapi dengan baik oleh pelaksana pelayanan seluruh Istana Kepresidenan di daerah.
- 4) Sehubungan dengan tidak ada pengaduan yang masuk baik melalui surat resmi ataupun sarana lainnya serta tidak dilakukan pencatatan mengenai pengaduan/saran/masukan yang disampaikan secara langsung sehingga tidak ditemukan data dan informasi sebagai *evidence* Sub Indikator Penyelesaian Aktualisasi Pelayanan Publik untuk seluruh Istana Kepresidenan di daerah.

e. Indikator Sistem Informasi Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil evaluasi, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

- 1) Sistem informasi pelayanan yang digunakan oleh seluruh Istana Kepresidenan di daerah masih terbatas, yaitu hanya menggunakan *website* Kementerian Sekretariat Negara (www.setneg.go.id), belum ditunjang oleh sistem informasi pendukung lainnya. Informasi yang bisa dilihat dalam *website* Kementerian Sekretariat Negara terkait Istana Kepresidenan di daerah baru berupa:
 - a) standar pelayanan;
 - b) dokumentasi acara-acara Presiden;
 - c) dokumentasi rapat kerja/sosialisasi yang dilaksanakan oleh unit kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara yang dilaksanakan yang dilaksanakan di Istana Kepresidenan di daerah.

Dari seluruh Istana Kepresidenan di daerah, fitur yang dimuat pada *website* Kementerian Sekretariat Negara untuk kolom Istana hanya Istana Kepresidenan Yogyakarta yang lebih lengkap, yaitu memuat:

- a) Sejarah;
 - b) Serba-Serbi;
 - c) Istura;
 - d) Galeri.
- 2) Seluruh Istana Kepresidenan di daerah telah memiliki sistem pelayanan informasi yang dituangkan dalam standar pelayanan.

- 3) Seluruh Istana Kepresidenan di daerah kurang inisiatif dalam rangka *updating* data dan informasi pada website Kementerian Sekretariat Negara. Seluruh *updating* dan informasi yang diunggah dalam *website* Kementerian Sekretariat Negara diinisiasi oleh unit kerja lain.

3. Pernyataan/Saran/Masukan dari Responden dan Rekomendasi

a. Pernyataan/Saran/Masukan dari Responden

Berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna pelayanan, terdapat beberapa pernyataan/saran/masukan dari responden yang disampaikan melalui kuesioner yaitu sebagai berikut.

1) Istana Kepresidenan Bogor

Beberapa pernyataan/saran/masukan dari responden terkait dengan standar pelayanan di lingkungan Istana Kepresidenan Bogor, yaitu sebagai berikut.

- a) Pernyataan/saran/masukan dari responden yang disampaikan melalui kuesioner untuk survei kepuasan terhadap Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan di Lingkungan Istana Kepresidenan Bogor adalah:
 - masih kurangnya sarana dukungan teknologi informasi;
 - untuk meningkatkan pelayanan di Istana Bogor diperlukan adanya ruangan Bimtek yang memadai;
 - sarana dan prasarana penunjang IT kurang;
 - perlu perubahan struktur organisasi dengan menambahkan minimal 2 Esl. III (Kepala Bagian);
 - perlu ditambah pramusaji yang handal;
 - dapat menggunakan acuan dari Istana Kepresidenan negara lain;
 - perlu juga pengamanan kepada pegawai agar pegawai lebih longgar dan bisa beraktifitas biasa di Istana Bogor;
- b) Pernyataan/saran/masukan dari responden yang disampaikan melalui kuesioner untuk survei kepuasan terhadap Standar Pelayanan Penyiapan Penggunaan dan Perawatan Kendaraan di Lingkungan Istana Kepresidenan Bogor adalah:
 - pelayanan sesuai dengan prosedur;
 - pengemudi harus berpengalaman terhadap jalan-jalan/lokasi/wilayah jalur kendaraan;
 - pengemudi harus rapi, bersih dan sopan santun;

- pengemudi harus tahu tentang mesin kendaraan;
 - perlunya arahan dan penjelasan Tupoksi Pengemudi bagi calon pengemudi baru (termasuk etika selaku pengemudi);
 - masih ada beberapa kendaraan operasional yang bau dan kotor (perlu dikontrol oleh pengelola BMN/ Kendaraan secara rutin);
 - dipermudah peminjaman kendaraan;
 - agak sulit ketika para driver tidak ada ditempat;
 - tambah tenaga pengemudi;
 - mohon dicek kembali semua pekerjaan sebelum digunakan;
 - penambahan personil;
 - membuat jadwal perawatan rutin;
 - kalau bisa pengemudi ditambah (d disesuaikan dengan kendaraan yang ada);
 - untuk kendaraan kurang nyaman karena ada beberapa fasilitas yang rusak seperti AC yang mati;
 - lebih diperhatikan perawatan kendaraan.
- c) Pernyataan/saran/masukan dari responden yang disampaikan melalui kuesioner untuk survei kepuasan terhadap Standar Pelayanan Pembayaran Uang Lembur Pegawai Negeri Sipil pada Satuan Kerja Istana Kepresidenan Bogor adalah:
- untuk pembayaran uang lembur hendaknya tanggal pembayarannya tidak berubah;
 - memorandum dari Kasubbag di mohon pengajuan tanggal memorandum sebelum pekerjaan dilaksanakan;
 - dibuatkan aplikasi lembur menggunakan aplikasi IT;
 - masih ada beberapa pegawai yang lembur tidak ada hasilnya, terutama lembur pada hari libur bagi pegawai yang bertugas di administrasi, hal ini perlu dievaluasi kembali;
 - petugas piket bagian administrasi tidak perlu banyak, cukup 1 orang apalagi presiden jarang sekali ada acara ini hanya pemborosan uang lembur/negara;
 - penugasan kerja lembur harus minimal sehari sebelum kerja lembur dilaksanakan;
 - proses agar dipercepat;
 - sebaiknya langsung masuk ke rekening masing-masing;
 - disesuaikan dengan surat perintah piket dan memorandum dari Kasubbag masing-masing;

- dapat dipertimbangkan pembayaran uang lembur dibayarkan langsung melalui rekening.
- d) Pernyataan/saran/masukan dari responden yang disampaikan melalui kuesioner untuk survei kepuasan terhadap Standar Pelayanan Kesehatan di Lingkungan Istana Kepresidenan Bogor adalah:
- dokter poliklinik harus siap melakukan konsultasi/ penjelasan tentang kesehatan pasien;
 - dokter dan perawat agar cepat respon terhadap keluhan pasien;
 - kalau bisa dokter umum ada tiap hari di kantor;
 - belilah obat-obatan yang familiar untuk semua;
 - pelayanan sesuai SOP;
 - disarankan untuk obat-obat lebih dilengkapi;
 - dilengkapi dengan peralatan yang di butuhkan/lebih canggih guna mempermudah pekerjaan dan menghemat waktu (misalnya: termometer elektrik);
 - obat-obatannya kalau bisa yang bagus;
 - diperhatikan persediaan obat-obatan agar selalu memadai.

2) Istana Kepresidenan Yogyakarta

Beberapa pernyataan/saran/masukan dari responden terkait dengan standar pelayanan di lingkungan Istana Kepresidenan Yogyakarta, yaitu sebagai berikut.

- a) Pernyataan/saran/masukan dari responden yang disampaikan melalui kuesioner untuk survei kepuasan terhadap Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan di Lingkungan Istana Kepresidenan Yogyakarta adalah:
- pelayanan jamuan perlu ditingkatkan dalam segala hal, baik dalam hal prosedur pelayanan, tanggungjawab, kesopanan dan keramahan;
 - masih kurangnya sarana dukungan teknologi informasi;
 - diharapkan kepada pemimpin Istana agar lebih ramah terhadap pegawai/pejabat yang berkunjung;
 - sarana dan prasarana penunjang IT kurang;
 - pimpinan saat ini kurang ramah dan diskriminatif;
 - sebaiknya pelaksanaan tugas dilapangan langsung ditangani oleh penanggungjawab sehingga pelayanan dapat maksimal dan memuaskan;
 - perlu perubahan struktur organisasi dengan menambahkan minimal 2 EsL. III (Kepala Bagian);
 - peningkatan budaya kerja dan disiplin;

- aturan internal dilingkungan Istana, harap diperlonggar dan lebih fleksibel;
 - dalam memberikan pelayanan agar tidak diskriminatif;
 - perlu standardisasi pelayanan jamuan kepada pejabat/pegawai di lingkungan Kemensetneg yang berkunjung ke Istana Daerah karena penugasan dari pimpinan.
- b) Pernyataan/saran/masukan dari responden yang disampaikan melalui kuesioner untuk survei kepuasan terhadap Standar Pelayanan Penyiapan Penggunaan dan Perawatan Kendaraan di Lingkungan Istana Kepresidenan Yogyakarta adalah:
- dipertahankan dan ditingkatkan lagi mengenai kedisiplinan terhadap kebersihan dan waktu;
 - untuk hal pekerjaan yang sifatnya mendesak ada peraturan yang dilanggar, sehingga dapat menimbulkan masalah;
 - peraturan/perundangan yang berlaku ada hal yang harus disederhanakan, sehingga dalam hal pelaksanaan pekerjaan yang sifatnya mendesak/mendadak tetap tidak melanggar aturan yang berlaku;
 - untuk meningkatkan pelayanan para pengguna pelayanan kendaraan perlu diadakan diklat para pengemudi agar bisa memenuhi syarat atau standar sebagai pengemudi VVIP;
 - syarat dan standarisasi pengemudi VVIP perlu dirumuskan;
 - dalam perekrutan tenaga pengemudi harus memenuhi syarat dan standarisasi pengemudi VVIP dalam hal kenyamanan, keselamatan dan pengambil keputusan yang mendadak dll;
 - standar penggunaan kurang sesuai;
 - apabila ada kerusakan segera ambil tindakan untuk perbaikan, agar tidak mengganggu pekerjaan dan pengguna merasa nyaman;
 - kurangnya koordinasi antar unit;
 - mohon untuk lebih ditingkatkan kedisiplinan petugasnya, terutama untuk acara-acara kedinasan paling tidak 1 jam sebelum acara petugas harus sudah siap;
 - kedisiplinan para pejabat kurang, adanya kekurangan nyamanan di lingkungan kerja karena pimpinan dan staf kurang komunikasi dan keterbukaan;

- penyiapan baik tapi ada mobil yang kurang beres mesinnya;
 - dibutuhkan penambahan pns dalam jurusan perhotelan karena pegawai yang ada sudah banyak yang tua/sebentar lagi sudah banyak yang pensiun/kira-kira 4 tahun banyak yang pensiun;
 - peningkatan kerja sama, kordinasi pelaksanaan acara dalam menjalankan pekerjaan;
 - untuk tugas pada acara di luar, sarana dan prasarana pelaksanaan tugas kurang, mohon di perhatikan biar lancar dalam melaksanakan tugas
 - kemudahan proses pekerjaan sebaiknya tidak berdasarkan kedekatan;
 - tingkatkan pelayanan dan kebersihan kendaraan terutama dalam melayani tamu-tamu;
 - selalu tingkatkan kenyamanan;
 - jangan terlena dengan predikat pelayanan baik, evaluasi harus selalu ada;
- c) Pernyataan/saran/masukan dari responden yang disampaikan melalui kuesioner untuk survei kepuasan terhadap Standar Pelayanan Pembayaran Uang Lembur Pegawai Negeri Sipil pada Satuan Kerja Istana Kepresidenan Yogyakarta adalah:
- sering kelebihan jam kerja bagi karyawan/pegawai untuk melaksanakan tugas di kantor;
 - perlu adanya mekanisme atau sosialisasi secara teknis mengenai prosedur penggunaan uang lembur dengan sejelas-jelasnya sehingga seluruh karyawan memahami dasar aturan dan ketentuan penggunaan uang lembur;
 - mohon ditingkatkan anggaran untuk lembur agar benar-benar bisa bermanfaat;
 - mohon untuk pemberian uang lembur bisa benar-benar sesuai dengan pegawai yang melaksanakan lembur;
 - untuk semua karyawan diberi wawasan atau kursus;
 - mohon untuk ditingkatkan pelayanan petugasnya agar lebih dipermudah dalam pelaksanaannya dan mohon untuk bisa sesuai apa yang telah dikerjakan oleh setiap personilnya sesuai yang diinginkan misalnya apabila 3 hari yang tetap di catat 3 hari;
 - uang lembur yang tidak selalu diterima kepada pegawai/staf yang benar-benar melaksanakan lembur;

- kurangnya informasi karena pegawai/staf tentang aturan uang lembur yang sering/kurang diketahui oleh para pegawai/staf;
 - pembagian uang lembur yang dinilai tidak adil;
 - kalau bisa untuk lemburnya jangan dibagi rata dengan pegawai tidak tetap;
 - meningkatkan koordinasi dalam pelaksanaan tugas-tugas atau acara-acara;
 - uang lembur acara dibagikan merata, tidak sesuai dengan volume pekerjaan masing-masing personil;
 - mohon disesuaikan dengan yang lembur, jangan yang tidak lembur ikut merasakan hasil yang lembur;
 - waktu penerimaan uang lembur tidak ada standar pasti;
 - uang lembur masih belum memenuhi rasa keadilan;
 - tingkatkan lagi kecepatan, ketepatan dan kemudahan;
 - kurang direspon pengadaan sama ke subbagian perlengkapan tidak ditanggapi masalahnya uang lembur dipotong ke subbag perlengkapan dan tidak jelas untuk apa itu semua staf perlengkapan pemotongan tidak merata;
 - dalam pemberian pembayaran uang lembur PNS, pegawai merasa kurang adil karena tidak tahu kejelasan besaran yang kita terima apakah diuntukan oleh waktu atau bobot kerja;
 - yang sudah berjalan baik dalam memberikan pelayanan ini disarankan untuk selalu adanya evaluasi agar mendapatkan pelayanan yang lebih baik lagi.
- d) Pernyataan/saran/masukan dari responden yang disampaikan melalui kuesioner untuk survei kepuasan terhadap Standar Pelayanan Kesehatan di Lingkungan Istana Kepresidenan Yogyakarta adalah:
- sarana prasarana untuk lebih dilengkapi;
 - penyiapan obat-obatan yang sesuai dengan kebutuhan (yang dibutuhkan kebanyakan pegawai pernah terlambat/stok habis);
 - perlu tenaga kesehatan yang handal dan loyal;
 - perlu ditambahkan lagi jenis dan macam obat-obatan yang sedang dibutuhkan orang, tamu maupun karyawan;
 - diadakan cek kesehatan rutin;
 - ketersediaan obat selalu ada;
 - perlu ditingkatkan terutama jumlah obat-obatan;

- perlu tambahan obat-obatan seperti vitamin untuk daya tahan tubuh yang tiap saat bisa digunakan pada acara-acara kepresidenan dimana kondisi tubuh agar selalu fit dan prima;
- standar pelayanan masih kurang sesuai;
- skala prioritas lamban padahal fasilitas ada;
- informasi dan koordinasi lambat;
- obat-obatan yang tersedia lebih dikoordinasi dan juga vitamin;
- jadwal dokter yang singkat dan tidak tetap;
- kurangnya penyediaan obat-obatan yang sering diperlukan;
- tindak lanjut pengobatan yang kurang diperhatikan;
- untuk obatnya kurang komplit;
- kurang berkomunikasi di dalam tugas acara setiap saat apa yang harus dikerjakan;
- untuk meningkatkan kerja sama, koordinasi dalam menjalankan kegiatan akan acara;
- kesehatan para pegawai sudah diperhatikan sarana dan prasarannya mohon untuk ditingkatkan;
- semoga bisa lebih ditingkatkan;
- pelayanan di unit sudah baik, nyaman, aman, dan petugas/perawat sopan dan ramah, haya mungkin perlu ditingkatkan pengetahuan perawat (yang ada saat ini) tentang kgunaan obat, penyakit-penyakit dan juga ketrampilannya, agar perawat tersebut lebih gesit dalam menangani masalah pasien;
- tingkatkan *hospitality* kepada pengguna layanan/ stakeholder;
- obat belum lengkap;
- lokasi terlalu jauh (di belakang);
- selalu evaluasi tentang peningkatan pelayanan di unit ini;
- kunjungan dokter gigi secara berkala, karena gigi perlu mendapat perhatian serius, misalnya kunjungan dokter gigi 3 bulan sekali;
- ditambah jadwal pelayanan agar lebih mudah dalam berkonsultasi;
- ditambah pengadaan sarana kesehatan (obat-obatan) yang disesuaikan dengan kebutuhan;
- diadakan pemeriksaan gigi oleh dikter gigi secara berkala kepada pegawai.

3) Istana Kepresidenan Cipanas

Beberapa pernyataan/saran/masukan dari responden terkait dengan standar pelayanan di lingkungan Istana Kepresidenan Cipanas, yaitu sebagai berikut.

- a) Pernyataan/saran/masukan dari responden yang disampaikan melalui kuesioner untuk survei kepuasan terhadap Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan di Lingkungan Istana Kepresidenan Cipanas adalah:
 - perlu ditingkatkan dalam hal menyajikan kudapan, karena kondisi cuaca di Cipanas yang dingin, sajian yang dihidangkan cepat dingin, mungkin perlu dipikirkan cara lain agar tetap hangat;
 - masih kurangnya sarana dukungan teknologi informasi;
 - sarana dan prasarana penunjang IT kurang;
 - status unit kerja perlu ditingkatkan dari Esl. III menjadi Esl. II/b.

- b) Pernyataan/saran/masukan dari responden yang disampaikan melalui kuesioner untuk survei kepuasan terhadap Standar Pelayanan Penyiapan Penggunaan dan Perawatan Kendaraan di Lingkungan Istana Kepresidenan Cipanas adalah:
 - untuk lebih ditingkatkan lagi biar tambah maju dan bagus terutama masalah disiplin para pegawai yang ada di lingkungan atau instansi;
 - lebih ditingkatkan lagi untuk mendapatkan kemudahan, lebih cepat ketika di perlukan demi kelancaran para tamu;
 - kekurangan jumlah kendaraan, perlu pengadaan mobil baru;
 - lebih ditingkatkan lagi untuk perawatannya;
 - kedisiplinan lebih ditingkatkan;
 - loyalitas pegawai ditingkatkan;
 - pengemudi agar selalu siap jika diperlukan;
 - pemeliharannya ditingkatkan (ac, rem, dll);
 - cek selalu terhadap kesehatan kendaraan, kebersihan kendaraan (interiornya), demi keselamatan dan kenyamanan bagi penggunaannya;
 - permudah prosedur pelayanan;

- pelaksanaan di lapangan agar lebih disesuaikan dengan standar pelayanan (penugasan kepada pegawai/pejabat pengelola perlengkapan agar disesuaikan dengan standar pelayanan);
 - meningkatkan untuk menjaga kebersihan kendaraan operasional bagi para pengemudi/penanggung jawab kendaraan.
- c) Pernyataan/saran/masukan dari responden yang disampaikan melalui kuesioner untuk survei kepuasan terhadap Standar Pelayanan Pembayaran Uang Lembur Pegawai Negeri Sipil pada Satuan Kerja Istana Kepresidenan Cipanas adalah:
- agar lembur disesuaikan lagi dengan kenyataannya;
 - kalau boleh dibayarnya tanggal muda dan tepat;
 - hari/tanggal pembayaran lembur mohon ditetapkan dan kontinyu;
 - ditingkatkan disiplin dan ketelitian dalam bekerja;
 - standar pelayanan dibuat lebih detail mencakup tupoksi bagian kepegawaian dalam pelaksanaan pembayaran uang lembur.
- d) Pernyataan/saran/masukan dari responden yang disampaikan melalui kuesioner untuk survei kepuasan terhadap Standar Pelayanan Kesehatan di Lingkungan Istana Kepresidenan Cipanas adalah:
- untuk lebih ditingkatkan lagi biar tambah maju dan bagus, terutama masalah disiplin para pegawai yang ada di lingkungan atau instansi;
 - jumlah/persediaan obat harap ditambah;
 - jumlah hari pelayanan ditambah;
 - untuk lebih dikomplitkan lagi obat-obatannya;
 - kemampuan personil ditingkatkan;
 - obat-obatan yang berkualitas/lebih berkualitas;
 - kalau bisa ditambah sarana supaya lebih komplit seperti *ambulance*;
 - jika bisa dokter ada di lokasi setiap hari;
 - alat kesehatan lebih lengkap;
 - obat lebih berkualitas;
 - persediaan obat yang lebih baik, berkualitas, paten, jangan obat-obat yang generik;
 - mudah-mudahan ke depan pelayanan dokter poliklinik bisa setiap hari;
 - pelaksana pelayanan harus lebih serba bisa, dan bersifat melayani;

- ditambahkan waktu pelayanan, dengan hari kerja lainnya (bukan hanya senin dan kamis);
- menambah jam *visiting* dokter di klinik, agar lebih lama.

4) Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali

Beberapa pernyataan/saran/masukan dari responden terkait dengan standar pelayanan di lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali, yaitu sebagai berikut.

- a) Pernyataan/saran/masukan dari responden yang disampaikan melalui kuesioner untuk survei kepuasan terhadap Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan di Lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali adalah:
 - status unit kerja perlu ditingkatkan dari EsL. III menjadi EsL. II/b
 - perlu penyegaran SDM
 - sebaiknya ada orang Istana Tampaksiring ramah untuk rakyat dan pegawai Setneg
- b) Pernyataan/saran/masukan dari responden yang disampaikan melalui kuesioner untuk survei kepuasan terhadap Standar Pelayanan Penyiapan Penggunaan dan Perawatan Kendaraan di Lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali adalah:
 - pelaksanaan pelayanan sudah cukup bagus, personil orang dilibatkan agar lebih memahami tentang pelayanan yang diberikan;
 - peningkatan dan mutu pelayanan sudah baik, sarana, koordinasi dan ketegasan di dalam melaksanakan tugas sering kali mengalami keterlambatan informasi, dan perintah yang kurang dalam menjalankan kegiatan, terutama di lapangan;
 - sejauh ini pelayanan pada unit ini sudah berjalan dengan baik, yang terpenting adanya koordinasi yang baik antar unit-unit yang ada, sehingga kinerja terus meningkat;
 - mohon ditingkatkan lagi untuk subbagian protokol supaya lebih mudah dalam mengedepankan standar-standar yang dimaksud;
 - pertahankan kinerja dan koordinasi lebih ditingkatkan;
 - mohon pelayanan ditingkatkan lagi walaupun selama ini sudah baik, koordinasinya dan kerja samanya juga mohon ditingkatkan lagi walaupun sudah baik;

- menjaga supaya fasilitas berfungsi dengan baik;
 - menjaga keharmonisan atau meningkatkan kendaraan dan akomodasi;
 - perlu perawatan yang intensif demi terpeliharanya kendaraan yang ada di istana tampaksiring dan perlu pengemudi supaya di depan pos keamanan ingat membuka kaca kendaraan supaya diketahui oleh penjagaan;
 - agar meningkatkan koordinasi dalam melaksanakan pelayanan antara masing-masing Subbagian dalam melaksanakan tugas.
- c) Pernyataan/saran/masukan dari responden yang disampaikan melalui kuesioner untuk survei kepuasan terhadap Standar Pelayanan Pembayaran Uang Lembur Pegawai Negeri Sipil pada Satuan Kerja Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali adalah:
- sosialisasikan perhitungan uang lembur agar transparansi tercapai;
 - agar koordinasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi;
 - sudah cukup baik tinggal peningkatan ketrampilan dengan cara sering mengadakan diklat ataupun pelatihan-pelatihan guna meningkatkan SDM pegawai;
 - meningkatkan koordinasi yang lebih baik antar Subbidang;
 - untuk meningkatkan pelayanan pembayaran uang lembur atasan yang memberi perintah lembur supaya jelas agar yang melaksanakan tugas lembur terlaksana dengan baik;
 - dalam standar pelayanan ini agar ditingkatkan koordinasi kepada yang terkait;
 - pelayanan pemberian uang lembur lebih ditingkatkan tentang aturan-aturan yang berlaku (kesesuaian dengan peraturan).
- d) Pernyataan/saran/masukan dari responden yang disampaikan melalui kuesioner untuk survei kepuasan terhadap Standar Pelayanan Kesehatan di Lingkungan Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali adalah:
- perlunya koordinasi yang baik sesama teman kerja supaya bisa meningkatkan kinerja;
 - perlu disiapkan kendaraan *ambulance* dan penambahan tabung *oxigen*;
 - para pejabat/pegawai agar mengecek kesehatannya bila ada yang sakitnya parah bisa cepat ditangani;

- tenaga medis bisa dihadirkan setiap hari kerja;
- mohon sosialisasi ini lebih ditingkatkan guna mencapai hasil yang diharapkan;
- ditambahkan lagi jenis obat-obatannya;
- harus ada petugas khusus yang mengerti tentang kesehatan setiap harinya di ruangan;
- perlu diadakan perlengkapan medis dan tenaga medis supaya *stand by* setiap hari di ruangan medis;
- agar koordinasi ditingkatkan;
- perlu diadakan *check-up* rutin tiap tahun dalam rangka menjaga kesehatan karyawan dalam rangka melayani VVIP dan Pejabat lainnya.

b. Rekomendasi

1) Istana Kepresidenan Bogor

Berdasarkan hasil evaluasi, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan, yaitu sebagai berikut.

- a) Melakukan penyempurnaan standar pelayanan** untuk:
 - menelaraskan Komponen Uraian Prosedur dengan Komponen Pelaksana Pelayanan pada Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan
 - menelaraskan waktu pelayanan pada Komponen Kerangka Prosedur dengan Komponen Uraian Prosedur pada Standar Pelayanan Kesehatan
- b) Melakukan internalisasi standar pelayanan** yang ada kepada seluruh pejabat/pegawai di lingkungan Istana Kepresidenan Bogor melalui rapat-rapat internal secara berkala
- c) Meningkatkan pengelolaan pengaduan** melalui:
 - pencatatan dan rekapitulasi pengaduan/saran/masukan baik yang disampaikan secara langsung ataupun melalui surat/kotak saran/sarana lainnya
 - penyusunan *checklist* tindaklanjut penanganan terhadap pengaduan/saran/masukan tersebut
- d) Memberikan perhatian dan respon/tindak lanjut terhadap pernyataan/saran/masukan** dari pengguna pelayanan yang disampaikan oleh pengguna pelayanan melalui kuesioner sebagaimana tersebut di atas

- e) **Berkoordinasi secara aktif dengan Biro Informasi dan Teknologi**, Sekretariat Kementerian untuk:
- mengupayakan adanya sistem penunjang kegiatan-kegiatan yang dapat didigitalisasi
 - menginformasikan/mengunggah kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan di Istana Kepresidenan Bogor
 - menambah fitur-fitur baru dalam *website* Kementerian Sekretariat Negara (misalnya seperti Istana Kepresidenan Yogyakarta)

2) Istana Kepresidenan Yogyakarta

Berdasarkan hasil evaluasi, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan, yaitu sebagai berikut.

- a) **Melakukan penyempurnaan standar pelayanan** untuk:
- menyelaraskan Komponen Uraian Prosedur dengan Komponen Pelaksana Pelayanan pada Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan
 - menyelaraskan waktu pelayanan pada Komponen Kerangka Prosedur dengan Komponen Uraian Prosedur pada Standar Pelayanan Kesehatan
- b) **Melakukan internalisasi standar pelayanan** yang ada kepada seluruh pejabat/pegawai di lingkungan Istana Kepresidenan Yogyakarta melalui rapat-rapat internal secara berkala
- c) **Meningkatkan pengelolaan pengaduan** melalui:
- pencatatan dan rekapitulasi pengaduan/saran/masukan baik yang disampaikan secara langsung ataupun melalui surat/kotak saran/sarana lainnya
 - penyusunan *checklist* tindak lanjut penanganan terhadap pengaduan/saran/masukan tersebut
- d) **Memberikan pengarahan kepada pelaksana pelayanan** untuk:
- (1) lebih memperhatikan pelaksanaan kegiatan dengan standar waktu yang telah ditetapkan, khususnya terkait:
- pelaksanaan kegiatan penyediaan penggunaan dan perawatan kendaraan
 - pelaksanaan kegiatan pembayaran uang lembur

- (2) lebih responsif terhadap pernyataan/saran/masukan dari pejabat/pegawai lainnya, khususnya terkait:
- kegiatan penyelenggaraan jamuan
 - pelaksanaan kegiatan penyediaan penggunaan dan perawatan kendaraan
 - pelaksanaan kegiatan pembayaran uang lembur
- e) **Memberikan perhatian dan respon/tindak lanjut terhadap pernyataan/saran/masukan** dari pengguna pelayanan yang disampaikan oleh pengguna pelayanan melalui kuesioner sebagaimana tersebut di atas
- f) **Berkoordinasi secara aktif dengan Biro Informasi dan Teknologi, Sekretariat Kementerian** untuk:
- mengupayakan adanya sistem penunjang kegiatan-kegiatan yang dapat didigitalisasi
 - menginformasikan/mengunggah kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan di Istana Kepresidenan Yogyakarta
 - memaksimalkan fitur yang telah ada dalam *website* Kementerian Sekretariat Negara dan apabila diperlukan menambah fitur-fitur baru

3) Istana Kepresidenan Cipanas

Berdasarkan hasil evaluasi, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan, yaitu sebagai berikut.

- a) **Melakukan penyempurnaan standar pelayanan** untuk:
- menelaraskan Komponen Uraian Prosedur dengan Komponen Pelaksana Pelayanan pada Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan
 - menelaraskan waktu pelayanan pada Komponen Kerangka Prosedur dengan Komponen Uraian Prosedur pada Standar Pelayanan Kesehatan
- b) **Melakukan internalisasi standar pelayanan** yang ada kepada seluruh pejabat/pegawai di lingkungan Istana Kepresidenan Yogyakarta melalui rapat-rapat internal secara berkala
- c) **Meningkatkan pengelolaan pengaduan** melalui:
- pencatatan dan rekapitulasi pengaduan/saran/masukan baik yang disampaikan secara langsung ataupun melalui surat/kotak saran/sarana lainnya
 - penyusunan *checklist* tindak lanjut penanganan terhadap pengaduan/saran/masukan tersebut

- d) **Memberikan pengarahan kepada pelaksana pelayanan** untuk lebih memperhatikan pelaksanaan kegiatan dengan standar waktu yang telah ditetapkan, khususnya terkait pelaksanaan kegiatan penyediaan penggunaan dan perawatan kendaraan
- e) **Memberikan perhatian dan respon/tindak lanjut terhadap pernyataan/saran/masukan** dari pengguna pelayanan yang disampaikan oleh pengguna pelayanan melalui kuesioner sebagaimana tersebut di atas
- f) **Berkoordinasi secara aktif dengan Biro Informasi dan Teknologi, Sekretariat Kementerian** untuk:
 - mengupayakan adanya sistem penunjang kegiatan-kegiatan yang dapat didigitalisasi
 - menginformasikan/mengunggah kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan di Istana Kepresidenan Cipanas
 - menambah fitur-fitur baru dalam *website* Kementerian Sekretariat Negara (misalnya seperti Istana Kepresidenan Yogyakarta)

4) Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali

Berdasarkan hasil evaluasi, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan, yaitu sebagai berikut.

- a) **Melakukan penyempurnaan standar pelayanan** untuk:
 - menyelaraskan Komponen Uraian Prosedur dengan Komponen Pelaksana Pelayanan pada Standar Pelayanan Penyelenggaraan Jamuan
 - menyelaraskan waktu pelayanan pada Komponen Kerangka Prosedur dengan Komponen Uraian Prosedur pada Standar Pelayanan Kesehatan
- b) **Melakukan internalisasi standar pelayanan** yang ada kepada seluruh pejabat/pegawai di lingkungan Istana Kepresidenan Bogor melalui rapat-rapat internal secara berkala
- c) **Meningkatkan pengelolaan pengaduan** melalui:
 - pencatatan dan rekapitulasi pengaduan/saran/masukan baik yang disampaikan secara langsung ataupun melalui surat/kotak saran/sarana lainnya
 - penyusunan *checklist* tindaklanjut penanganan terhadap pengaduan/saran/masukan tersebut

- d) **Memberikan perhatian dan respon/tindak lanjut terhadap pernyataan/saran/masukan** dari pengguna pelayanan yang disampaikan oleh pengguna pelayanan melalui kuesioner sebagaimana tersebut di atas
- e) **Berkoordinasi secara aktif dengan Biro Informasi dan Teknologi**, Sekretariat Kementerian untuk:
- mengupayakan adanya sistem penunjang kegiatan-kegiatan yang dapat didigitalisasi
 - menginformasikan/mengunggah kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan di Istana Kepresidenan Tampaksiring Bali
 - menambah fitur-fitur baru dalam *website* Kementerian Sekretariat Negara (misalnya seperti Istana Kepresidenan Yogyakarta)