



**KEGIATAN MONITORING & EVALUASI (MONEV) TAHUN 2011
MENGENAI TINDAK LANJUT PERBAIKAN
ATAS HASIL SURVEI OPINI *STAKEHOLDER* KEMENTERIAN KEUANGAN**

Latar Belakang kegiatan monitoring dan evaluasi (monev) yang dilakukan oleh Inspektorat Jenderal (Itjen) atas tindak lanjut perbaikan oleh kantor layanan terhadap hasil survei opini *stakeholder* di lingkungan Kementerian Keuangan (Kemenkeu) adalah guna mendorong peningkatan kualitas layanan publik oleh pegawai Kemenkeu. Selain itu untuk menindaklanjuti hasil Survei Opini *Stakeholder* Kementerian Keuangan Tahun 2010 yang dilaksanakan pada bulan Oktober 2010.

Tujuannya adalah untuk :

- Mendorong peningkatan mutu layanan publik (10 unsur layanan) pada beberapa unit eselon I di lingkungan Kemenkeu melalui pelaksanaan tindak lanjut perbaikan (*action plan* perbaikan) oleh unit eselon I terkait;
- Mengidentifikasi hambatan yang menjadi penyebab belum optimalnya implementasi *actionplan*;
- Memberikan rekomendasi perbaikan.

Metodologi monev yang digunakan oleh Itjen adalah mendorong dilaksanakannya tindak lanjut oleh unit eselon I dan mendiskusikan dengan eselon I di lingkungan Kemenkeu terkait hasil survei atas kualitas layanan publik yang diberikan oleh eselon I tersebut. Diskusi meliputi layanan yang diberikan eselon I dan bersama-sama merumuskan *action plan* perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan pengguna jasa pada eselon I terkait. *Action plan* perbaikan antara Itjen dengan masing-masing eselon I akan disosialisasikan ke instansi/satker vertikal di bawahnya.

Pelaksanaan kegiatan di lapangan dilakukan oleh Inspektorat-Inspektorat di lingkungan Itjen sesuai bidang pengawasannya, yaitu Inspektorat I s.d VI sebagai Tim Pelaksana Monev. Sedangkan Inspektorat VII menyusun *guidance* atau manual yang akan digunakan sebagai acuan/panduan oleh Tim Pelaksana Monev saat melakukan penugasan di lapangan.

Tahapan pelaksanaan monev adalah:

- Penyusunan *guidance* atau manual oleh Inspektorat VII dilaksanakan s.d minggu IV Februari 2011
- Inspektorat VII melakukan *hearing* *guidance*/manual dengan Tim Pelaksana Monev dari Inspektorat I s.d VI untuk memberikan pemahaman awal tentang pelaksanaan monev tindak lanjut hasil survei opini *stakeholder* dan atau meminta saran/masukan terkait draft manual yang disusun, dilaksanakan minggu I Maret 2011.
- Tim Pelaksana Monev dari Inspektorat I s.d VI menyusun daftar *action plan* perbaikan yang akan dimonev berdasarkan laporan hasil survei dan melakukan pembahasan dengan eselon I yang terkait



dengan bidang pengawasannya, dilaksanakan minggu II s.d III Maret 2011.

4. Tim Pelaksana Monev melakukan penugasan di lapangan, dilaksanakan minggu IV Maret s.d minggu I Mei 2011. Lokasi yang dimonev adalah kantor-kantor layanan eselon I di enam kota yang menjadi locus survei yaitu Jakarta, Batam, Medan, Surabaya, Balikpapan dan Makassar.
5. Tahap penyusunan laporan, dilaksanakan minggu III Mei 2011 s.d selesai.

Setelah monev selesai, eselon I melakukan perbaikan atas layanan publik yang diberikannya. Perbaikan mengacu pada *action plan* perbaikan yang telah dibahas antara Itjen (Tim Pelaksana Monev) dan eselon I terkait. Kemudian Itjen memantau tindak lanjut *action plan* perbaikan yang telah dilakukan oleh eselon I bersangkutan dan membandingkannya dengan hasil survei opini *stakeholder*.