



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH**

Jalan Jenderal Sudirman No. 2 Telp. (0271) 642020 Telex. 625252 Fax. (0271) 644308
E-mail: setda@surakarta.go.id
SURAKARTA
57111

Yth. Kepala Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta

di —

SURAKARTA

SURAT EDARAN

NOMOR KA-01.03 /471.1 /2023

TENTANG

**EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SURAKARTA TAHUN 2023**

1. Latar Belakang

Guna memberikan jaminan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat pengguna layanan dengan penyelenggara pelayanan publik serta mengukur kualitas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik perangkat daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta, perlu dilaksanakan pemantauan dan evaluasi atas penerapan kepatuhan standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud : Perbaikan dan penyempurnaan penyelenggaraan pelayanan publik secara berkelanjutan dan komprehensif dalam rangka mencegah maladministrasi

Tujuan :

- Memenuhi harapan dan memberikan jaminan kepastian kepada masyarakat dalam menerima pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;
- Peningkatan kualitas pelayanan publik;
- Menjadi tolok ukur pemberian Tambahan Penghasilan Bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta Tahun Anggaran 2023 mulai triwulan III; dan
- Dasar pemberian penghargaan dan sanksi atas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.

3. Ruang Lingkup

- Penilaian mandiri terhadap profil kinerja penyelenggaraan pelayanan publik

perangkat daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta

- b. Evaluasi atas penerapan standar pelayanan publik perangkat daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta

4. Dasar

- a. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;
- c. Peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik;
- e. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
- g. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 35.1 Tahun 2021 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Surakarta Tahun 2021-2026;
- h. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 20.1 Tahun 2022 tentang Pedoman Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;
- i. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 43 Tahun 2022 tentang Pedoman Pemberian Penghargaan dan Sanksi kepada Pelaksana dan Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.

5. Isi Edaran

a. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

Berpedoman pada Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 20.1 Tahun 2022 tentang Pedoman Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta, tahapan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik meliputi:

1) Tahap Perencanaan

- a) Pembentukan Tim Reformasi Birokrasi yang ditetapkan Kepala Perangkat Daerah.
- b) Menyusun rencana pemantauan dan evaluasi pelayanan secara internal, meliputi:
 - (1) Waktu pelaksanaan evaluasi;

- ## 2) Tahap Pelaksanaan

- ### 3) Tahapan Pelaporan

Hasil dari evaluasi penilaian mandiri kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Tim Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah disampaikan melalui aplikasi Sijalak Koar.

- 4) Jadual pelaksanaan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik :

[illegible]

No	Uraian	Februari				Maret				April	Mei	Juni
		1	2	3	4	1	2	3	4			
	c. Pengolahan dan Analisis data											
	d. Penentuan Renaksi dan Tindak Lanjut atas hasil penilaian mandiri											
3	Pelaporan											
	Penyampaian F01, F02, dan F03											
4	Pemeringkatan Pelayanan Publik oleh Tim PEKPPP Kota Surakarta											

b. Materi Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

- Aspek pelayanan publik yang dievaluasi sebagaimana dimaksud pada huruf a angka 2) butir b, meliputi:
 - Aspek Kebijakan Pelayanan;
 - Aspek Profesioanlisme SDM;
 - Aspek Sarana Prasarana Pelayanan Publik;
 - Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik;
 - Aspek Konsultasi dan Pengaduan Indikator;
 - Aspek Inovasi; dan
 - Aspek Standardisasi Sistem Manajemen/Akreditasi
- Hasil penilaian mandiri Tim Reformasi Birokrasi Perangkat Daerah akan dievaluasi oleh Tim Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kota Surakarta untuk selanjutnya dilakukan pemeringkatan dan menjadi komponen perhitungan dalam pemberian Tambahan Penghasilan Bagi Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta Tahun Anggaran 2023.

c. Persiapan Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Ombudsman RI Tahun 2023

- Perangkat daerah agar melakukan identifikasi terhadap seluruh produk pelayanan publik yang dimiliki perangkat daerah Tahun 2023 berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kepala Perangkat Daerah dan melaporkan capaian Indikator Kinerja Utama (IKU) Perangkat Daerah Tahun 2021 dan Tahun 2022.

- 2) Pengisian Data produk pelayanan publik Tahun 2023 dan capaian IKU Perangkat daerah Tahun 2021-2022 pada **form "Data Produk Layanan 2023"** dapat diunduh pada tautan **s.id/LaporOmbudsman2023**.
- 3) Melaporkan **form "Data Produk Layanan 2023"** sebagaimana dimaksud pada huruf f kepada Sekretaris Daerah Kota Surakarta cq Kepala Bagian Organisasi melalui tautan **s.id/LaporOmbudsman2023** paling lambat **Selasa, 7 Februari 2023**.
- 4) Melakukan peninjauan ulang atas Standar Pelayanan yang ditetapkan dari tiap produk layanan dengan melibatkan peran serta masyarakat melalui pelaksanaan **Forum Konsultasi Publik (FKP)**, meliputi unsur pengguna layanan, stakeholder terkait layanan, tenaga ahli (akademisi), LSM/NGO dan Media Massa serta didokumentasikan dalam Berita Acara FKP.
- 5) Mereviu dan menetapkan Standar Pelayanan sebagai tindak lanjut pelaksanaan FKP Peninjauan Ulang Standar Pelayanan serta mempublikasikan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan melalui media elektronik (utamanya pada **website perangkat daerah** berdomain go.id) dan non elektronik yang dimiliki perangkat daerah.

d. Informasi lebih lanjut dapat menghubungi:

- 1) RETNO ARIFINGTYAS, SH (085229001431);
- 2) SURYA HANDIKA, S.Kom (081325090193);
- 3) CRISMONICA, A.Md (081391009454).

6. Penutup

Demikian agar ketentuan tersebut dapat dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab. Atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Ditetapkan di Surakarta

Pada tanggal 3 Februari 2023

a.n. WALI KOTA SURAKARTA,

SEKRETARIS DAERAH

Ir. AHYANI, MA
Pembina Utama Madya
NIP. 19631123 199003 1 009

Tembusan :

1. Wali Kota Surakarta (sebagai laporan);
2. Wakil Wali Kota Surakarta (sebagai laporan).