



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Jendral 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.01.03/834/2023

TENTANG

**MONITORING DAN EVALUASI TERHADAP STANDAR PELAYANAN (SP)
DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
SERTA PENYELENGGARAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN PEMERINTAH
KOTA SURAKARTA TAHUN 2023**

1. Latar Belakang

- a. Guna memberi acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan Pelayanan, setiap organisasi penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan melibatkan peran serta masyarakat dalam pembahasannya.
- b. Standar Pelayanan yang telah ditetapkan menjadi acuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan ditunjang penerapan standar operasional prosedur, sehingga perlu dilakukan Evaluasi dan perbaikan atas penerapan Standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur secara berkala.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud : Melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas Pelayanan publik

Tujuan :

- a. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk melakukan monitoring dan evaluasi atas SP dan SOP nya secara berkala;
- b. Melakukan perbaikan terhadap SP secara berkelanjutan untuk memenuhi

harapan dan memberikan jaminan kepastian kepada masyarakat dalam menerima pelayanan.

- c. Memenuhi “**Aspek Kebijakan Pelayanan**” dalam pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta Tahun 2023.

3. Ruang Lingkup

Pedoman pelaksanaan monitoring dan evaluasi terhadap SP dan SOP serta penyelenggaraan FKP bagi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.

4. Dasar

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik Di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monev Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;
- c. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;
- d. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 20.1 Tahun 2022 tentang Pedoman Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;
- e. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tanggal 28 September 2022 Nomor 19 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkup Instansi Pemerintah.

5. Isi Edaran

- a. Setiap perangkat daerah **wajib** menyusun dan menetapkan SP atas layanan yang diberikan serta SOP atas setiap SP yang telah ditetapkan.
- b. Penerapan SP dan SOP yang telah ditetapkan dilakukan evaluasi secara berkala dan perlu ditinjau ulang sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan yang ada. (**Instrumen monev SP dan SOP Perangkat Daerah** dapat diunduh pada tautan s.id/monevSPSOP_FKP)
- c. Penyusunan dan/atau peninjauan ulang standar pelayanan dilaksanakan secara partisipatif melalui FKP antara penyelenggara layanan publik dengan melibatkan pihak-pihak, meliputi:
 - 1) **Penyelenggara Pelayanan** : Unit yang menyelenggarakan pelayanan publik.
 - 2) **Pengguna layanan** : Masyarakat / pihak internal Pemerintah Kota Surakarta yang menggunakan layanan pada unit terkait.
 - 3) **Stakeholder pelayanan publik** : Pihak lain yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan pada unit penyelenggara.
 - 4) **Ahli/pakar** : Individu/organisasi yang mempresentasikan keahlian yang

berkaitan dengan layanan yang diberikan (Akademisi/Pakar yang dilibatkan berasal dari kampus terakreditasi). Bagi DPMPTSP dan Bapenda wajib melibatkan Fakultas Hukum, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Fisip/Fisipol), dan Fakultas Ilmu Administrasi.

- 5) **LSM/NGO/CSO** : Organisasi masyarakat sipil yang secara aktif melakukan pendampingan sesuai bidangnya
 - 6) **Media Massa** : Media massa yang terdaftar dan memiliki kredibilitas sebagai bentuk keterbukaan informasi publik dan sarana publikasi pelaksanaan FKP.
 - 7) **Bagian Organisasi setda Kota Surakarta.**
- d. FKP sebagaimana dimaksud pada huruf c dapat dilakukan melalui tatap muka langsung dan / atau virtual.
- e. Hasil Pelaksanaan FKP **wajib dituangkan dalam Laporan Hasil Pelaksanaan FKP**, meliputi:
- 1) Undangan Kegiatan;
 - 2) Berita Acara FKP yang ditandatangani oleh seluruh keterwakilan peserta FKP sebagaimana dimaksud pada huruf c dan menjadi bahan/masukan perbaikan bagi penyempurnaan Standar Pelayanan (sebagaimana terlampir pada **Lampiran I**);
 - 3) Salinan daftar kehadiran;
 - 4) Dokumentasi kegiatan (foto);
 - 5) Hasil tindak lanjut FKP yang telah dilaksanakan pada tahun sebelumnya (sebagaimana terlampir pada **Lampiran II**)
- f. Hasil peninjauan ulang atas standar pelayanan sebagaimana tertuang dalam Berita Acara FKP wajib ditindaklanjuti dan dijadikan bahan penyempurnaan/penyusunan SP dan SOP.
- g. Jadwal pelaksanaan monitoring dan evaluasi SP dan SOP serta FKP, sebagai berikut :

No	Uraian	Maret				April		
		1	2	3	4	1	2	3
1	Menginventarisasi SP dan SOP ke dalam Instrumen Monev SP dan SOP							
2	Mengidentifikasi kebutuhan SP dan SOP berdasarkan tupoksi dan tabel identifikasi probis perangkat daerah							
3	FKP Peninjauan Ulang SP							
4	Monev SP dan SOP (mengambil 1 (satu) sampel SP dan SOP dari tiap Sekretariat/ Bidang/Bagian)							
5	Desk Hasil Monev SP, SOP dan FKP							
6	Verifikasi SOP melalui Sijalak Koar oleh Bagian Organisasi							
7	Penetapan SP dan SOP							
8	Penetapan Maklumat Pelayanan							
9	Pelaporan FKP							
10	Publikasi SP dan Maklumat Pelayanan ke media elektronik dan non elektronik serta SIPPN							

- h. Kepala Perangkat Daerah **wajib menetapkan Maklumat Pelayanan setelah tanggal Penetapan Standar Pelayanan** dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah sebagai janji pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan.
- i. Kepala Perangkat Daerah melaporkan hasil pelaksanaan monev SP dan SOP serta FKP kepada Sekretaris Daerah Kota Surakarta cq. Kepala Bagian Organisasi dalam bentuk *softfile scan* dokumen melalui tautan **s.id/LAPOR_SPSOP_FKP paling lambat Rabu, 19 April 2023**, meliputi:
 - 1) Laporan Pelaksanaan FKP (sebagaimana terlampir pada **Lampiran III**)
 - 2) SK Penetapan SP Kepala Perangkat Daerah
 - 3) SK Penetapan SOP Kepala Perangkat Daerah
 - 4) SK Penetapan Maklumat Pelayanan
- j. Standar Pelayanan (utamanya pada 6 (enam) aspek **servis delivery**) dan Maklumat Pelayanan yang telah ditetapkan **wajib dipublikasikan** kepada masyarakat melalui media elektronik (*website/media sosial/anjungan/televisi* pada ruang pelayanan) maupun non elektronik (*leaflet/banner/buku saku*)
- k. 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 *24* Februari 2023

a.n. WALIKOTA SURAKARTA,

SEKRETARIS DAERAH


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

Tembusan :

- 1. Walikota Surakarta (sebagai laporan);
- 2. Wakil Walikota Surakarta (sebagai laporan).

FORMAT BERITA ACARA

PENYELENGGARAAN FORUM KONSULTASI PUBLIK

KOP SURAT PERANGKAT DAERAH

BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
PENINJAUAN ULANG STANDAR PELAYANAN
SEKTOR..... (NAMA URUSAN PERANGKAT DAERAH)

Pada Hari ini Tanggal, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Peninjauan Ulang Standar Pelayanan oleh (Nama Perangkat Daerah) Kota Surakarta. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan Bersama menyatakan sebagai berikut:

No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Pelaksanaan
1	Perubahan aspek mekanisme dan prosedur pada SP(nama SP)	Menambahkan prosedur pengambilan antrian pada urutan ke 2	1 bulan
2	dst	dst	dst
3			

Pimpinan unit penyelenggara dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi perbaikan, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan *stakeholders* yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progres tindak lanjut perbaikan unit penyelenggara pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati Bersama.

Demikian Berita Acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Kota Surakarta, 2023

No	Nama *	Perwakilan	Tanda Tangan
1		Nama PD penyelenggara layanan	
2		Pengguna Layanan	
3		Stakeholder Pelayanan	
4		Ahli/Pakar	
5		LSM/NGO	
6		Media Massa	
	dst		

*) Penandatanganan adalah perwakilan dari masing-masing perwakilan dari peserta FKP

BAGIAN ORGANISASI SETDA
KOTA SURAKARTA

Kepala Perangkat Daerah
(Penyelenggara Pelayanan)

Tanda Tangan
Nama Terang

Tanda Tangan
Nama Terang

FORMAT LAPORAN TINDAK LANJUT
FORUM KONSULTASI PUBLIK PERIODIK

KOP SURAT PERANGKAT DAERAH

LAPORAN TINDAK LANJUT FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
PENINJAUAN ULANG STANDAR PELAYANAN
SEKTOR (Sesuai Urusan Perangkat Daerah)

Berdasarkan Berita Acara Hasil Forum Konsultasi Publik Sektor Oleh(Nama Perangkat Daerah) yang telah ditandatangani pada tanggal bulan tahun Berikut dilaporkan tindak lanjut atas rekomendasi perbaikan yang telah dilakukan, antara lain :

NO	REKOMENDASI DAN TARGET PENYELESAIAN	TINDAK LANJUT	PENJELASAN
1.	Sesuai dengan yang ada di berita acara	<i>Bentuk tindak lanjut</i>	
		<i>Waktu pelaksanaan</i>	
		<i>Rencana aksi/keterangan</i>	
2.	dst		

Demikian laporan ini dibuat sebagaimana mestinya.

Surakarta, 2023

SEKRETARIS DAERAH KOTA SURAKARTA

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan

Nama Terang
Pangkat
NIP

Nama Terang
Pangkat
NIP

**FORMAT LAPORAN PENYELENGGARAAN
FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)**

HALAMAN SAMPUL

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang
2. Tujuan dan Manfaat
3. Ruang Lingkup

B. METODOLOGI PELAKSANAAN FKP

1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan
2. Penyelenggara dan Peserta FKP
3. Metode Pelaksanaan FKP
4. Susunan Acara FKP

C. HASIL PELAKSANAAN FKP

1. Identifikasi Masalah
2. Analisis
3. Rencana Aksi

D. PENUTUP

LAMPIRAN I Surat Undangan

LAMPIRAN II Berita Acara Yang Ditandatangani

LAMPIRAN III Salinan Daftar Hadir

LAMPIRAN IV Dokumentasi Kegiatan

LAMPIRAN V Hasil Tindak Lanjut FKP Tahun Sebelumnya