



WALI KOTA METRO
PROVINSI LAMPUNG

PERATURAN WALI KOTA METRO
NOMOR 35 TAHUN 2024

TENTANG

PEDOMAN PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA METRO,

- Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 10 ayat (3) Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Pedoman Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Way Kanan, Kabupaten Daerah Tingkat II Lampung Timur dan Kotamadya Daerah Tingkat II Metro (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 46, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3825);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

4. Peraturan ...

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 672) sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 234);
6. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Metro Tahun 2012 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kota Metro Nomor 12);
7. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Metro Tahun 2016 Nomor 24, Tambahan Lembaran Daerah Nomor 24) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 9 Tahun 2019 (Lembaran Daerah Kota Metro Tahun 2019 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kota Metro Nomor 9);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG PEDOMAN PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2. Pemerintah ...

2. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Wali Kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
4. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat PEKPPP adalah upaya pengukuran sistematis pada suatu unit kerja dalam jangka waktu tertentu guna memperoleh nilai indeks pelayanan publik.
6. Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan instansi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
7. Unit Lokus Evaluasi yang selanjutnya disingkat ULE adalah Organisasi Penyelenggara yang ditunjuk untuk dilakukan PEKPPP.
8. Instrumen adalah alat ukur dalam bentuk kuesioner yang digunakan dalam PEKPPP.
9. Indeks Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat IPP adalah hasil pengukuran yang diperoleh dari PEKPPP.
10. Pembina penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut pembina adalah Wali Kota.
11. Penanggung jawab pelayanan publik yang selanjutnya disebut penanggung jawab adalah Sekretaris Daerah.
12. Penyelenggara PEKPPP adalah bagian dari Penyelenggara yang ditunjuk oleh Penanggungjawab dalam rangka pelaksanaan PEKPPP.
13. Evaluator adalah individu yang ditunjuk dan ditetapkan oleh Wali Kota untuk melakukan PEKPPP.
14. Pemingkatan adalah kegiatan mengurutkan hasil evaluasi dalam bentuk angka Indeks Pelayanan Publik, mulai dari angka tertinggi sampai dengan angka terendah.

Pasal ...

Pasal 2

Maksud ditetapkannya Peraturan Wali Kota ini adalah sebagai pedoman bagi Pemerintah Daerah dalam melakukan pemantauan dan evaluasi atas kinerja Organisasi Penyelenggara terhadap pelaksanaan kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan;

Pasal 3

Peraturan Wali Kota ini bertujuan untuk :

- a. memperoleh bahan penyusunan rekomendasi dalam perbaikan pelayanan;
- b. mendapat nilai IPP;
- c. melakukan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala; dan
- d. memberikan penghargaan kepada Organisasi Penyelenggara/ULE yang berprestasi.

Pasal 4

- (1) Wali Kota melakukan PEKPPP secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 2 (dua) Tahun.
- (2) Wali Kota dalam melakukan PEKPPP menugaskan pejabat yang membidangi Pelayanan Publik.
- (3) Dalam melakukan PEKPPP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat bekerja sama dengan pihak lain.

BAB II INSTRUMEN, MEKANISME DAN PEMBIAYAAN PENYELENGGARAAN PEKPPP

Bagian Kesatu Instrumen

Pasal 5

- (1) Instrumen PEKPPP yang digunakan terhadap ULE terdiri atas:
 - a. penilaian dari evaluator; dan
 - b. penilaian dari pengguna layanan.
- (2) Instrumen PEKPPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

Bagian Kedua Mekanisme

Paragraf 1 Umum

Pasal 6

Mekanisme PEKPPP terdiri atas:

- a. persiapan;
- b. pelaksanaan ...

- b. pelaksanaan;
- c. penyampaian hasil;
- d. pemeringkatan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik dan pemberian penghargaan; dan
- e. Pemantauan atas tindak lanjut yang dilakukan.

Paragraf 2
Persiapan

Pasal 7

- (1) Persiapan PEKPPP terdiri atas:
 - a. penentuan ULE;
 - b. penentuan metode pengumpulan data;
 - c. pembentukan tim Evaluator; dan
 - d. pengalokasian anggaran dan waktu pelaksanaan;
 - e. sosialisasi, pendampingan, dan bimbingan teknis pelaksanaan kegiatan.
- (2) Penentuan ULE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.
- (3) Metode pengumpulan data sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dilaksanakan secara daring maupun tatap muka melalui:
 - a. pemeriksaan dokumen; dan/atau
 - b. wawancara.
- (4) Tim Evaluator sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c ditetapkan dengan Keputusan Wali Kota.

Paragraf 3
Pelaksanaan

Pasal 8

- (1) Kegiatan pelaksanaan PEKPPP meliputi:
 - a. menginformasikan jadwal pelaksanaan kepada ULE;
 - b. melaksanakan PEKPPP sesuai dengan instrumen dan mekanisme yang ditetapkan;
 - c. menyusun dan menyampaikan berita acara yang ditandatangani Evaluator, perwakilan ULE, dan Penanggungjawab;
 - d. mengolah dan melakukan analisis data; dan
 - e. menyusun laporan hasil PEKPPP.
- (2) Format Berita Acara sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

Paragraf ...

Paragraf 4
Penyampaian Hasil

Pasal 9

- (1) Penyelenggara PEKPPP menyampaikan laporan hasil kepada ULE dan Penanggung jawab.
- (2) Hasil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi nilai IPP dan rekomendasi perbaikan.
- (3) Penyelenggara PEKPPP melaporkan hasil PEKPPP mandiri kepada Pembina.
- (4) Format laporan hasil PEKPPP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

Paragraf 5
Pemeringkatan Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Pemberian Penghargaan

Pasal 10

- (1) Pembina berdasarkan laporan hasil sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf b melakukan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Pemeringkatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan mengurutkan hasil PEKPPP dalam bentuk angka IPP, mulai dari angka tertinggi sampai dengan angka terendah.
- (3) Berdasarkan hasil pemeringkatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pemberian penghargaan di tingkat daerah.
- (4) Pemberian penghargaan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dalam bentuk:
 - a. piagam;
 - b. bentuk lain sesuai dengan kemampuan daerah.

Paragraf 6
Pemantauan Atas Tindak Lanjut Yang Dilakukan

Pasal 11

- (1) ULE wajib menindaklanjuti hasil sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) dan melaporkannya kepada Penyelenggara PEKPPP dan Penanggungjawab paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum pelaksanaan PEKPPP selanjutnya.

(2) Tindak ...

- (2) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam Formulir Tindak Lanjut Rekomendasi Perbaikan Atas Hasil Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.
- (3) Penyelenggara PEKPPP melakukan pemantauan atas tindak lanjut rekomendasi perbaikan yang dilaksanakan oleh ULE.
- (4) Pemantauan atas hasil tindak lanjut rekomendasi perbaikan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan membuat kertas kerja untuk membandingkan antar rekomendasi yang diberikan dengan tindak lanjut yang sudah dilakukan.

Bagian Ketiga
Pembiayaan

Pasal 12

Anggaran pelaksanaan PEKPPP dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

BAB IV
PENUTUP

Pasal 13

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan perundangan Peraturan Wali Kota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Metro.

Ditetapkan di Metro
pada tanggal 3 Desember 2024

WALI KOTA METRO

ttd

WAHDI

Diundangkan di Metro
pada tanggal 3 Desember 2024

SEKRETARIS DAERAH KOTA METRO,

ttd

BANGKIT HARYO UTOMO

BERITA DAERAH KOTA METRO TAHUN 2024 NOMOR 35

Salinan Sesuai dengan Aslinya
Kepala Bagian Hukum
Setda Kota Metro



FACHRUDDIN

NIP. 19750528/200501 1 004

