



## KOTA METRO

Yth. Kepala Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Metro

**SURAT EDARAN  
NOMOR || TAHUN 2024  
TENTANG  
PENERAPAN STANDAR PELAYANAN  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA METRO**

### A. Dasar

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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);
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
- d. Peraturan Wali Kota Metro Nomor 15 Tahun 2018 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
- e. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 02 Tahun 2024 Tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah;
- f. Surat Edaran Gubernur Lampung Nomor 62 Tahun 2024 Tentang Penerapan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung dan Pemerintah Kabupaten/Kota Se-Provinsi Lampung

### B. Latar Belakang

Menindaklanjuti amanat Pasal 20 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa "Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan", maka diterbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Dalam Peraturan Menteri tersebut diatur mengenai kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk menyusun, menetapkan, menerapkan dan mempublikasikan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan, serta melakukan reviu/peninjauan ulang terhadap Standar Pelayanan secara berkala.

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur.

Pentingnya penerapan Standar Pelayanan sebagai jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan yang bertujuan untuk memperoleh dan menjaga kepercayaan publik terhadap kinerja instansi pemerintah. Selain itu, standar pelayanan merupakan sarana pengawasan dan kontrol masyarakat untuk memastikan kualitas dan kesesuaian pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, perlu ditetapkan Surat Edaran Wali Kota Metro tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Metro. Adapun komponen Standar Pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. dasar hukum;
- b. persyaratan;
- c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. jangka waktu penyelesaian;
- e. biaya/tarif;
- f. produk pelayanan;
- g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. kompetensi pelaksana;
- i. pengawasan internal;
- j. penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. jumlah pelaksana;
- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
- m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan
- n. evaluasi kinerja pelaksana.

### **C. Maksud dan Tujuan**

Surat Edaran ini dimaksudkan sebagai upaya dalam rangka mendorong Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk menerapkan Standar Pelayanan dan melaksanakan pelaporan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan, serta untuk memastikan seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk menyusun, menetapkan, menerapkan, mempublikasikan serta melaporkan penerapan standar pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

### **D. Ruang Lingkup**

Surat Edaran ini memuat penegasan agar penyelenggara pelayanan yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Metro untuk menyusun, menetapkan, menerapkan, mempublikasikan serta melaporkan penerapan Standar Pelayanan

dengan tetap mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

#### **E. Isi Edaran**

1. Kepada Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Metro termasuk unit kerja yang berada di lingkungannya (Kelurahan, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD), Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dan Mal Pelayanan Publik) wajib menyusun, menetapkan, menerapkan mempublikasikan, memantau dan mengevaluasi, serta meninjau ulang Standar Pelayanan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
  - a. penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun, memantau dan mengevaluasi Standar Pelayanan;
  - b. penyelenggara wajib melakukan peninjauan ulang terhadap Standar Pelayanan yang telah diterapkan selama maksimal 3 (tiga) tahun dan dapat dijadikan sebagai dasar melakukan perubahan Standar Pelayanan;
  - c. perubahan Standar Pelayanan juga dapat dilakukan pada waktu tertentu apabila terdapat perubahan kebijakan, inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya terkait dengan komponen Standar Pelayanan yang dimiliki;
  - d. tahapan penyusunan atau perubahan Standar Pelayanan mengacu pada ketentuan teknis yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Selanjutnya dalam hal pelaksanaan pemantauan dan evaluasi Standar Pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai dasar dalam penilaian kinerja pelayanan, maka Pemerintah Kota Metro yang dikoordinir oleh Bagian Organisasi Setda Kota Metro akan menyampaikan laporan Standar Pelayanan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi cq Deputi Bidang Pelayanan Publik.
3. Untuk memenuhi pelaporan sebagaimana dimaksud pada angka 2, diminta kepada Saudara untuk menyampaikan laporan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:
  - a. pelaporan dilakukan dalam 2 (dua) tahap yaitu Pelaporan Awal dan Pelaporan secara Berkala;
  - b. pelaporan Awal dilakukan untuk mendata Standar Pelayanan yang telah dimiliki oleh unit penyelenggara pelayanan publik sebelum surat edaran ini dikeluarkan. Pelaporan awal disampaikan kepada Wali Kota Metro u.p. Bagian Organisasi Setda Kota Metro selambatnya tanggal 27 Mei 2024; (CP. Rachman – 081369338353).

- c. pelaporan secara Berkala dilakukan untuk mendata Standar Pelayanan yang baru disusun/ditinjau ulang/ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan publik setelah periode pelaporan awal berakhir. Pelaporan secara Berkala disampaikan kepada Wali Kota Metro u.p. Bagian Organisasi Setda Kota Metro setelah Standar Pelayanan ditetapkan.
4. Dokumen yang disampaikan pada periode Pelaporan Awal maupun Pelaporan secara Berkala, mencakup:
    - a. data inventarisir Standar Pelayanan dalam bentuk Excel (format terlampir);
    - b. dokumen Standar Pelayanan secara utuh (Bagian penetapan dan lampiran komponen) dalam bentuk PDF;
    - c. dokumen Kegiatan Penyusunan/Peninjauan Ulang Standar Pelayanan dalam bentuk PDF (Dokumen mencakup Berita Acara, Dokumentasi Kegiatan dan Salinan Daftar Hadir);

#### F. Penutup

Berkenaan dengan hal tersebut, dihimbau bagi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Metro dapat menerapkan informasi terkait Surat Edaran ini di lingkungan unit kerjanya masing-masing.

Demikian Surat Edaran ini disampaikan, diperhatikan, dipedomani dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dalam rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Metro, 14 Mei 2024

a.n. Wali Kota Metro  
Sekretaris Daerah,



  
Bangkit Haryo Utomo

Tembusan:  
Wali Kota Metro

Lampiran  
 Surat Edaran Wali Kota Metro  
 Nomor 11 Tahun 2024  
 Tentang Penerapan Standar Pelayanan  
 Di Lingkungan Pemerintah Kota Metro

**Data Inventarisir Standar Pelayanan (SP)**

Nama Dinas/ Badan /Kantor  
 Penanggungjawab / PIC  
 Nomor Kontak / HP PIC  
 Nomor dan Tanggal SK Penetapan  
 Total Jenis Layanan

| No        | Nama UPP<br>(OPD/Kelurahan/RSDU/<br>Puskesmas/UPTD) | Sebutkan Setiap Jenis Layanan | Kepemilikan SP<br>(Ada/Tidak ada) | Tahun Penetapan<br>Standar Pelayanan<br>(berdasarkan SK) | INPUT SIPPN<br>(Sudah/ Belum) |
|-----------|---|-------------------------------|-----------------------------------|--|-------------------------------|
| 1         |   |                               |                                   |  |                               |
| 2         |   |                               |                                   |  |                               |
| 3         |   |                               |                                   |  |                               |
| 4         |   |                               |                                   |  |                               |
| 5         |   |                               |                                   |  |                               |
| 6         |   |                               |                                   |  |                               |
| 7         |   |                               |                                   |  |                               |
| 8 ... dst |   |                               |                                   |  |                               |

Metro, .....2024  
 Kepala .....

NIP. ....

