



KOTA METRO

Yth. Kepala Perangkat Daerah Penyelenggara Layanan pada Mal Pelayanan Publik
Kota Metro

SURAT EDARAN
NOMOR 26 TAHUN 2026
TENTANG

PENINGKATAN KUALITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA METRO

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang akuntabel dan berorientasi pada pelayanan publik yang prima serta untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Metro sebagai pusat pelayanan publik yang terintegrasi, setiap Perangkat Daerah penyelenggara pelayanan mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, pasti, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sehubungan dengan hal tersebut, kepada seluruh Kepala Perangkat Daerah Kota Metro yang menyelenggarakan pelayanan perizinan, pelayanan nonperizinan, dan pelayanan administrasi lainnya pada Mal Pelayanan Publik Kota Metro agar memperhatikan dan melaksanakan hal-hal sebagai berikut:

1. Memastikan seluruh pelayanan yang diberikan pada Mal Pelayanan Publik dilaksanakan sesuai Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan serta mematuhi seluruh ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur masing-masing jenis pelayanan.
2. Memberikan kepastian waktu penyelesaian pelayanan sesuai Standar Pelayanan. Setiap keterlambatan penyelesaian pelayanan yang disebabkan oleh faktor internal penyelenggara agar dapat diminimalkan melalui penguatan pengendalian internal, peningkatan koordinasi antar unit, dan pengawasan secara berjenjang.
3. Menempatkan petugas pelayanan yang memiliki kompetensi, integritas, disiplin, kemampuan komunikasi yang baik, serta berorientasi pada pelayanan prima sehingga mampu memberikan pelayanan yang profesional, ramah, responsif, adaptif, inklusif, dan tidak diskriminatif kepada seluruh masyarakat.

4. Kepala Perangkat Daerah agar secara berkala melakukan monitoring, evaluasi, pembinaan, dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan oleh petugas yang ditempatkan pada Mal Pelayanan Publik, termasuk melakukan evaluasi terhadap kepatuhan pelaksanaan SOP, ketepatan waktu penyelesaian layanan, disiplin petugas, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
5. Kepala Perangkat Daerah agar menjadikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) *Online*, pengelolaan pengaduan masyarakat, hasil monitoring internal, serta evaluasi penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik sebagai dasar dalam melakukan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.
6. Setiap Kepala Perangkat Daerah bertanggung jawab penuh atas kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh petugas pada gerai pelayanan masing-masing, termasuk memastikan tidak terjadi penyimpangan terhadap standar pelayanan, keterlambatan penyelesaian pelayanan tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan, maupun pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian disampaikan untuk menjadi perhatian dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Metro
pada tanggal 4 Agustus 2026

a.n. Wali Kota Metro
Sekretaris Daerah,

Ahmad Hariyanto

