KOTA SURAKARTA

Yth. Kepala Perangkat Daerah/ Unit Kerja/ Satuan Pendidikan SMP/ Kelurahan/ UOBK/ UOBF di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta
di
SURAKARTA

SURAT EDARAN
NOMOR 131 TAHUN 2026
TENTANG
MONITORING DAN EVALUASI STANDAR PELAYANAN (SP)
SERTA REVIU STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SURAKARTA

1. Latar Belakang

   Dalam rangka mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang efektif, efisien dan profesional di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta, perlu dilaksanakan monitoring dan evaluasi atas Standar Pelayanan (SP) serta reviu Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan secara berkala dengan memperhatikan perubahan regulasi, perkembangan teknologi, serta kebutuhan masyarakat atau organisasi yang dinamis sesuai dengan proses bisnis yang telah ditetapkan.

2. Maksud dan Tujuan

   a. Maksud:

      1) Melakukan reviu Standar Operasional Prosedur berdasarkan Proses Bisnis Perangkat Daerah;
      2) Melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas Pelayanan publik.

   b. Tujuan:

      1) Memastikan pedoman teknis pelayanan publik tetap relevan, efektif, efisien, dan selaras dengan Proses Bisnis;

Jalan Jenderal Sudirman Nomor 2, Kota Surakarta Provinsi Jawa Tengah, Kode Pos 57111
Telepon (0271) 642020, Fax (0271) 644308, Website: setda.surakarta.go.id,
Email: setda@surakarta.go.id

2) Melakukan perbaikan terhadap SP dan SOP secara berkelanjutan sesuai perkembangan yang ada dan memberikan jaminan kepastian kepada masyarakat dalam menerima pelayanan;
3) Menjadi bahan peninjauan ulang Standar Pelayanan Perangkat Daerah Tahun 2027 melalui Forum Konsultasi Publik.

3. Ruang Lingkup

Pedoman pelaksanaan monitoring dan evaluasi SP serta reviu SOP 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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
c. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik;
d. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 34 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan, Monev Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;
e. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.

5. Isi Edaran

a. Setiap perangkat daerah **wajib** menyusun dan menetapkan SP atas layanan yang diberikan serta menyusun SOP atas setiap SP dengan memperhatikan proses bisnis yang telah ditetapkan.
b. Penerapan SP dan SOP yang telah ditetapkan dilakukan evaluasi secara berkala melalui Sijalak Koar dan perlu direviu sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan yang ada.

c. Hasil monev SP dan reviu SOP menjadi bahan bagi Perangkat Daerah dalam melakukan peninjauan ulang Standar Pelayanan di Tahun 2027 melalui **Forum Konsultasi Publik dengan melibatkan *stakeholders*** terkait.

d. Jadwal pelaksanaan Monev SP dan Reviu SOP, sebagai berikut:

No	Uraian	Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	MONEV SP												
1	Pengecekan Jenis Layanan di Sijalak Koar												
2	Sosialisasi Monev SP dan Reviu SOP melalui Sijalak Koar												
3	Rapat Internal Persiapan Pelaksanaan Monev SP dan Reviu SOP												
4	Monitoring Penerapan Standar Pelayanan Perangkat Daerah												
5	Rapat Evaluasi Internal atas hasil monitoring penerapan SP Perangkat Daerah												
6	Input evaluasi hasil monev SP melalui Sijalak Koar												
7	Penandatanganan BA Monev SP												
8	Pelaporan BA Monev SP melalui Sijalak Koar												
	REVIU SOP												
1	Pemetaan Proses Bisnis, SP dan SOP melalui Sijalak Koar												
2	Desk hasil pemetaan Proses Bisnis, SP dan SOP melalui Sijalak Koar												
3	Penyusunan Draft SOP melalui Sijalak Koar berdasarkan hasil pemetaan Proses Bisnis, SP dan SOP												
4	Pengajuan SOP melalui Sijalak Koar												
5	Verifikasi SOP melalui Sijalak Koar oleh												

No	Uraian	Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Bagian Organisasi												
6	Penandatangan SOP oleh Kepala Perangkat Daerah (TTE) melalui Sijalak Koar												
7	Penetapan SOP												
8	Pelaporan SK Penetapan SOP Tahun 2026												
9	Update pemetaan Probis atas SOP yang telah ditetapkan melalui Sijalak Koar												

e. **Tahapan pelaksanaan Monev SP melalui Sijalak Koar**, sebagai berikut:

1) Persiapan

a) Perangkat Daerah **wajib memastikan Jenis Layanan pada menu Standar Pelayanan Tahun 2026 telah sesuai dengan Standar Pelayanan yang ditetapkan oleh Kepala Perangkat Daerah**;

b) Perangkat Daerah melaksanakan rapat internal persiapan pelaksanaan monev SP dan SOP melibatkan seluruh perwakilan bidang/unit kerja untuk menentukan **minimal 1 (satu) SP per bidang/unit kerja SP yang menjadi *core business* Perangkat Daerah sebagai sampel monev SP** serta mendokumentasikan kegiatan rapat internal tersebut;

c) Sekretaris melalui pejabat yang ditunjuk **melakukan penginputan jenis layanan terpilih sebagai sampel monev SP pada rapat internal perangkat daerah melalui Sijalak Koar** pada menu Standar Pelayanan → Monev SP → tambah jenis layanan **maksimal Rabu, 14 Oktober 2026;**

d) **Mendistribusikan *barcode/link* kuesioner monev SP** di Sijalak Koar kepada pejabat yang berwenang melaksanakan monev SP sesuai bidang tugas melalui menu Standar Pelayanan → Monev SP **maksimal Jumat, 16 Oktober 2026.**

2) Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi

a) Sekretaris/Kepala bidang/unit kerja melakukan **monitoring penerapan SP terhadap 6 (enam) komponen utama (*service delivery*)**, meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, tarif/biaya, produk pelayanan, dan pengaduan terkait pelayanan melalui Sijalak Koar, dengan tahapan sebagai berikut:

(1) Memotret penerapan SP yang menjadi sampel monev SP;

(2) Melakukan penilaian kesesuaian antara SP yang ditetapkan dengan penerapannya;

(3) Mengisi kuesioner monitoring penerapan SP yang telah didistribusikan oleh Sekretaris/pejabat yang ditunjuk sesuai hasil penilaian secara obyektif;

(4) Melampirkan data dukung penerapan SP di setiap komponen SP **dalam format .JPG maksimal 5 (lima) *file*;**

(5) **Pelaksanaan monitoring SP maksimal Jumat, 30 Oktober 2026.**

b) Sekretaris/Kepala bidang/unit kerja **melakukan evaluasi internal terhadap hasil monitoring penerapan SP perangkat daerah** yang telah diinput oleh pejabat pengampu SP dengan tahapan, meliputi:

(1) mengidentifikasi permasalahan apabila ditemukan komponen SP yang tidak sesuai dengan penerapannya serta menentukan rekomendasi/rencana tindak lanjut dan target waktu pelaksanaan tindak lanjut melalui Sijalak Koar pada menu **Standar Pelayanan → Monev SP → Aksi;**

(2) mencetak tabel monitoring standar pelayanan dan tabel evaluasi penerapan standar pelayanan pada menu **Standar Pelayanan → Monev SP → Aksi → Cetak Monitoring/Cetak Tabel Evaluasi;**

(3) Pejabat pengampu SP **menandatangani tabel monitoring standar pelayanan dan tabel evaluasi penerapan standar pelayanan** untuk dilaporkan kepada Kepala Perangkat Daerah melalui Sekretaris;

(4) **Pelaksanaan Evaluasi Internal paling lambat pada Rabu, 4 November 2026.**

3) Pelaporan

a) **Hasil Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan dituangkan dalam Berita Acara** untuk ditandatangani pejabat berwenang dan Kepala Perangkat Daerah. Form Berita Acara dapat diunduh melalui Sijalak Koar pada menu Standar Pelayanan → Monev SP → Download Berita Acara;

b) Penandatanganan adalah **perwakilan dari masing-masing unit kerja pemangku jenis layanan yang menjadi obyek monev setara eselon 3 (Sekretaris, Kabag, Kabid) atau Kepala Unit Kerja (Lurah/ Kepala UPTD/ Kepala Puskesmas/ Kepala Sekolah);**

c) Sekretaris/pejabat yang ditunjuk melaporkan BA Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan Perangkat Daerah melalui Sijalak Koar pada menu Standar Pelayanan → Monev SP → Upload Berita Acara (kapasitas file PDF maks. 2 MB) paling lambat **Rabu, 11 November 2026.**

f. **Tahapan pelaksanaan Reviu SOP melalui Sijalak Koar**, sebagai berikut:

1) Persiapan

a) Perangkat daerah wajib melakukan **identifikasi kebutuhan SOP melalui Pemetaan Proses Bisnis, SP dan SOP Tahun 2026 melalui Sijalak Koar pada menu Proses Bisnis** berkoordinasi dengan bidang-bidang terkait;

b) Melakukan cetak hasil pemetaan Proses Bisnis, SP dan SOP untuk mengidentifikasi kebutuhan SOP yang perlu diajukan dengan memperhatikan prioritas jenis layanan yang menjadi *core business* perangkat daerah **paling lambat Rabu, 14 Oktober 2026;**

c) Tutorial pemetaan Proses Bisnis, SP, dan SOP Tahun 2026 dapat diakses melalui tautan **https://s.id/tutor-probis-sop-sp-ska.**

2) Pelaksanaan Reviu SOP

Perangkat Daerah **melakukan reviu SOP melalui Sijalak Koar berdasarkan hasil identifikasi pemetaan proses bisnis, SP dan SOP** dengan tahapan, sebagai berikut:

a) **Menyusun draft SOP Baru** sesuai hasil pemetaan proses bisnis, SP dan SOP dengan **prioritas SOP yang mendukung pelaksanaan SP Tahun 2026 paling lambat Jumat, 6 November 2026**;

b) **SOP** yang diajukan melalui Sijalak Koar **wajib disesuaikan nomenklatur pelaksananya** dengan Keputusan Wali Kota Surakarta Nomor 000.9.2/216 Tahun 2026 tentang Kebutuhan Jumlah dan Jenis Jabatan Sumber Daya Manusia Berdasarkan Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta Semester I Tahun 2026;

c) **Mengajukan SOP** sebagaimana dimaksud pada poin a) dan poin b) melalui Sijalak Koar untuk diverifikasi Bagian Organisasi Setda Kota Surakarta paling lambat **Jumat Senin, 9 November 2026**;

d) Menandatangani SOP yang telah diverifikasi melalui **TTE Kepala Perangkat Daerah paling lambat Selasa, 1 Desember 2026;**

e) SOP yang telah di TTE Kepala Perangkat Daerah **wajib diupdate kembali dalam pemetaan proses bisnis, SP dan SOP di Tahun 2026** agar bisa ditarik menjadi bahan inventaris SOP Perangkat Daerah Tahun 2026 melalui Sijalak Koar menu Proses Bisnis **paling lambat Jumat, 4 Desember 2026.**

3) Pelaporan

a) Kepala Perangkat Daerah wajib **menetapkan SOP yang telah di TTE dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah dengan tanggal penetapan SOP yaitu tanggal 1 Desember 2026**;

b) Perangkat Daerah **melaporkan Keputusan Kepala Perangkat Daerah tentang Penetapan SOP** sebagaimana dimaksud pada poin a) kepada Sekretaris Daerah Kota Surakarta melalui Bagian Organisasi Setda Kota Surakarta pada tautan **https://taplink.cc/talak.org24 paling lambat Rabu, 9 Desember 2026;**

g. Informasi lebih lanjut tentang pelaksanaan monev SP dan reviu SOP dapat berkoordinasi dengan tim pendamping sebagaimana terlampir dalam Surat Edaran.

6. Penutup

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

Ditetapkan di Surakarta
Pada tanggal 2 Oktober 2026
a.n. Wali Kota Surakarta,
Sekretaris Daerah,

Budi Murtono

Tembusan:
1. Wali kota Surakarta
2. Wakil Walikota Surakarta

Lampiran Surat :
Nomor : B/000.8.3/131
Tanggal : 2 Oktober 2026

PETUGAS PENDAMPING

MONITORING DAN EVALUASI TERHADAP STANDAR PELAYANAN (SP) SERTA REVIU STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) SERTA PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SURAKARTA

No.	Perangkat Daerah	Tim Pendamping
1	Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Serta Pertanahan	Perdani
2	Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang	Perdani
3	Dinas Pendidikan	Retno
4	Dinas Perhubungan	Retno
5	Dinas Perdagangan	Wettig
6	Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumberdaya Manusia	Wettig
7	Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Annisa
8	Dinas Pemuda Dan Olah Raga	Annisa
9	Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata	Annisa
10	Dinas Kesehatan	Surya
11	Inspektorat	Surya
12	Dinas Koperasi UKM dan Perindustrian	Surya
13	Dinas Lingkungan Hidup	Adi
14	Dinas Ketahanan Pangan Dan Pertanian	Adi
15	Sekretariat Daerah	Bhakti
16	Sekretariat DPRD	Bhakti
17	Badan Pendapatan Daerah	Evi
18	Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah	Evi
19	Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan	Frima
20	Kecamatan Banjarsari	Idham
21	Kecamatan Jebres	Idham
22	Kecamatan Pasar Kliwon	Intan
23	Kecamatan Serengan	Intan
24	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	Lafe
25	Satuan Polisi Pamong Praja	Lafe
26	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Monic

Jalan Jenderal Sudirman Nomor 2, Kota Surakarta Provinsi Jawa Tengah, Kode Pos 57111
Telepon (0271) 642020, Fax (0271) 644308, Website: setda.surakarta.go.id,
Email: setda@surakarta.go.id

No.	Perangkat Daerah	Tim Pendamping
27	Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian	Monic
28	Badan Riset dan Inovasi Daerah	Ratri
29	Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	Ratri
30	DP3AP2KB	Serly
31	Dinas Tenaga Kerja	Serly
32	Kecamatan Laweyan	Tiara
33	Dinas Sosial	Tiara
34	Dinas Pemadam Kebakaran	Yuli
35	Badan Penanggulangan Bencana Daerah	Yuli

a.n. Wali Kota Surakarta,
Sekretaris Daerah,

Budi Murtono