



BUPATI SLEMAN

PERATURAN BUPATI SLEMAN

NOMOR 22 TAHUN 2013

TENTANG

**PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
ADMINISTRASI PEMERINTAHAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SLEMAN,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka penataan tata laksana proses penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien, perlu adanya standar baku dalam pelaksanaan tugas dan fungsi aparatur pemerintah;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu membentuk Peraturan Bupati tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Sleman (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950, Nomor 44);

2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004, Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008, Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang 1950 Nomor 12, 13, 14, dan 15 dari Hal Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten di Jawa Timur/Tengah/Barat, dan Daerah Istimewa Sleman (Berita Negara Tahun 1950, Nomor 59);
5. 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);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);

MEMUTUSKAN:

**Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ADMINISTRASI
PEMERINTAHAN**

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Sleman.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Sleman.
3. Bupati adalah Bupati Sleman.
4. Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan;

5. Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan yang selanjutnya disingkat SOP-AP adalah standar operasional prosedur dari berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
6. Administrasi pemerintahan adalah pengelolaan proses pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan yang dijalankan oleh organisasi pemerintah;
7. SOP administratif adalah prosedur standar yang bersifat umum dan tidak rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang aparatur atau pelaksana dengan lebih dari satu peran atau jabatan;
8. SOP teknis adalah prosedur standar yang sangat rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh satu orang aparatur atau pelaksana dengan satu peran atau jabatan.

BAB II

TUJUAN, SASARAN, DAN MANFAAT

Pasal 2

Tujuan dari pedoman ini adalah untuk memberikan panduan bagi organisasi perangkat daerah dalam mengidentifikasi, menyusun, mendokumentasikan, mengembangkan, memonitor serta mengevaluasi Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan sesuai dengan tugas dan fungsi aparatur pemerintah.

Pasal 3

Sasaran yang diharapkan dapat dicapai melalui pedoman ini adalah:

- a. setiap organisasi perangkat daerah memiliki Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan masing-masing;
- b. penyempurnaan proses penyelenggaraan pemerintahan;
- c. ketertiban dalam penyelenggaraan pemerintahan;
- d. peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pasal 4

Manfaat yang diharapkan dapat dicapai melalui pedoman ini adalah:

- a. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya;
- b. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang aparatur atau pelaksana dalam melaksanakan tugas;

- c. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual aparatur dan organisasi secara keseluruhan;
- d. Membantu aparatur menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari;
- e. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas;
- f. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan aparatur cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan;
- g. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi;
- h. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu, dan prosedur;
- i. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh aparatur dalam melaksanakan tugasnya;
- j. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi aparatur;
- k. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang aparatur dalam melaksanakan tugasnya;
- l. Sebagai instrumen yang dapat melindungi aparatur dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan;
- m. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas;
- n. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan;
- o. Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan.

BAB III

PRINSIP SOP-AP

Pasal 5

Prinsip Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan adalah:

- a. Kemudahan dan kejelasan.

Prosedur-prosedur yang distandarkan harus dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan oleh semua aparatur bahkan bagi seseorang yang sama sekali baru dalam pelaksanaan tugasnya;

b. Efisiensi dan efektivitas.

Prosedur-prosedur yang distandarkan harus merupakan prosedur yang paling efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan tugas;

c. Keselarasan.

Prosedur-prosedur yang distandarkan harus selaras dengan prosedur-prosedur standar lain yang terkait;

d. Keterukuran.

Output dari prosedur-prosedur yang distandarkan mengandung standar kualitas atau mutu baku tertentu yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya;

e. Dinamis.

Prosedur-prosedur yang distandarkan harus dengan cepat dapat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang berkembang dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan;

f. Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani.

Prosedur-prosedur yang distandarkan harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna (*customer's needs*) sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna;

g. Kepatuhan hukum.

Prosedur-prosedur yang distandarkan harus memenuhi ketentuan dan peraturan-peraturan pemerintah yang berlaku;

h. Kepastian hukum.

Prosedur-prosedur yang distandarkan harus ditetapkan oleh pimpinan sebagai sebuah produk hukum yang ditaati, dilaksanakan dan menjadi instrumen untuk melindungi aparatur atau pelaksana dari kemungkinan tuntutan hukum.

Pasal 6

Prinsip Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan adalah:

a. Konsisten.

SOP-AP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapa pun, dan dalam kondisi yang relatif sama oleh seluruh jajaran organisasi pemerintahan;

b. Komitmen.

SOP-AP harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari tingkatan yang paling rendah dan tertinggi;

c. Perbaikan berkelanjutan.

Pelaksanaan SOP-AP harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif;

d. Mengikat.

SOP-AP harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan;

e. Seluruh unsur memiliki peran penting.

Seluruh aparaturnya melaksanakan peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika aparaturnya tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada terganggunya proses penyelenggaraan pemerintahan;

f. Terdokumentasi dengan baik.

Seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan acuan atau referensi bagi setiap pihak-pihak yang memerlukan.

BAB IV

JENIS DAN FORMAT

Pasal 7

Jenis-jenis SOP yang ada dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintahan adalah:

- a. SOP berdasarkan sifat kegiatan dikategorikan ke dalam dua jenis, yaitu SOP Teknis dan SOP Administratif;
- b. SOP menurut cakupan dan besaran kegiatan dikategorikan ke dalam dua jenis, yaitu SOP Makro dan SOP Mikro;
- c. SOP menurut cakupan dan kelengkapan kegiatan dikategorikan ke dalam dua jenis, yaitu SOP Final dan SOP Parsial;
- d. SOP menurut cakupan dan jenis kegiatan dikategorikan ke dalam dua jenis, yaitu SOP Generik (umum) dan SOP Spesifik (Khusus).

Pasal 8

SOP Teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a merupakan prosedur standar yang sangat rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh satu orang aparatur atau pelaksana dengan satu peran atau jabatan. Setiap prosedur diuraikan dengan sangat teliti sehingga tidak ada kemungkinan-kemungkinan variasi lain.

Pasal 9

SOP Administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf a merupakan prosedur standar yang bersifat umum dan tidak rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang aparatur atau pelaksana dengan lebih dari satu peran atau jabatan.

Pasal 10

SOP Makro sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b merupakan SOP berdasarkan cakupan dan besaran kegiatannya mencakup beberapa SOP (SOP mikro) yang mencerminkan bagian dari kegiatan tersebut atau SOP yang merupakan integrasi dari beberapa SOP (SOP mikro) yg membentuk serangkaian kegiatan dalam SOP tersebut.

Pasal 11

SOP Mikro sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf b merupakan SOP yang berdasarkan cakupan dan besaran kegiatannya merupakan bagian dari sebuah SOP (SOP makro) atau SOP yang kegiatannya menjadi bagian dari kegiatan SOP (SOP makro) yang lebih besar cakupannya.

Pasal 12

SOP Final sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c merupakan SOP yang berdasarkan cakupan kegiatannya telah menghasilkan produk utama yang paling akhir atau final.

Pasal 13

SOP Parsial sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf c merupakan SOP yang berdasarkan cakupan kegiatannya belum menghasilkan produk utama yang paling akhir atau final, sehingga kegiatan ini masih memiliki rangkaian kegiatan lanjutan yang mencerminkan produk utama akhirnya.

Pasal 14

SOP Generik (Umum) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf d merupakan SOP berdasarkan sifat dan muatan kegiatannya relatif memiliki kesamaan baik dari kegiatan yang di-SOP-kan maupun dari tahapan kegiatan dan pelaksanaannya.

Pasal 15

SOP Spesifik (Khusus) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 huruf d merupakan SOP berdasarkan sifat dan muatan kegiatannya relatif memiliki perbedaan dari kegiatan yang di-SOP-kan, tahapan kegiatan, aktor (pelaksana), dan tempat SOP tersebut diterapkan

Pasal 16

Format SOP AP sebagaimana tercantum dalam lampiran Peraturan Bupati ini.

BAB V

PENYUSUNAN SOP AP

Bagian Kesatu

Siklus Penyusunan SOP AP

Pasal 17

Penyusunan SOP AP meliputi siklus sebagai berikut:

- a. Pembentukan Tim
- b. Penilaian Kebutuhan SOP AP,
- c. Pengembangan SOP AP,
- d. Penerapan SOP AP,
- e. Monitoring dan Evaluasi SOP AP.

Bagian Kedua

Pembentukan Tim

Pasal 18

(1) Pembentukan tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf a sebagai, terdiri dari:

- a. Tim Penyusun SOP AP tingkat Kabupaten
- b. Tim Penyusun SOP AP tingkat OPD

- (2) Tim Penyusun SOP AP tingkat kabupaten dibentuk dan bertanggung jawab kepada Bupati.
- (3) Tim Penyusun SOP AP tingkat OPD dibentuk dan bertanggung jawab kepada Kepala OPD

Pasal 19

- (1) Tim Penyusun SOP AP tingkat kabupaten bertanggungjawab untuk melakukan penyusunan pedoman, penyusunan program kerja dan sosialisasi kebijakan, melaksanakan kegiatan asistensi dan fasilitasi, melakukan koordinasi penyusunan SOP AP bagi seluruh OPD, serta menyusun SOP AP lintas OPD atau lingkup Pemerintah Kabupaten Sleman.
- (2) Tim Penyusun SOP AP tingkat OPD bertanggungjawab untuk melakukan penyusunan SOP AP lingkup OPD.

Pasal 20

Anggota tim dapat berasal dari personil internal maupun eksternal organisasi.

Pasal 21

Tim bertugas sebagai berikut:

- a. melakukan identifikasi kebutuhan;
- b. mengumpulkan data;
- c. melakukan analisis prosedur;
- d. melakukan pengembangan;
- e. melakukan uji coba;
- f. melakukan sosialisasi;
- g. mengawal penerapan;
- h. memonitor dan melakukan evaluasi;
- i. melakukan penyempurnaan-penyempurnaan;
- j. menyajikan hasil-hasil pengembangan mereka kepada pimpinan.

Bagian Ketiga
Penilaian Kebutuhan SOP AP

Pasal 22

Penilaian kebutuhan adalah proses awal penyusunan SOP AP yang dilakukan untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan SOP AP yang akan disusun, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana tindak penilaian kebutuhan
- b. Melakukan penilaian kebutuhan
- c. Membuat sebuah daftar mengenai SOP yang akan dikembangkan
- d. Membuat dokumen penilaian kebutuhan SOP

Pasal 23

Menyusun rencana tindak penilaian kebutuhan sebagaimana dimaksud pada Pasal 22 huruf a merupakan pelaksanaan penilaian kebutuhan yang menyeluruh dapat menjadi sebuah proses yang cukup padat dan memakan waktu yang cukup lama, sehingga perlu disusun sebuah rencana dan target-target yang jelas, serta pembagian tugas siapa melakukan apa.

Pasal 24

Melakukan penilaian kebutuhan sebagaimana dimaksud pada Pasal 22 huruf b, pada organisasi telah memiliki SOP AP, dan ingin melakukan penyempurnaan terhadap SOP AP yang telah ada, maka proses penilaian kebutuhan dapat dimulai dengan mengevaluasi SOP AP yang sudah ada.

Pasal 25

Membuat sebuah daftar mengenai SOP yang akan dikembangkan sebagaimana dimaksud pada Pasal 22 huruf c, merupakan sebuah daftar mengenai SOP AP apa saja yang akan disempurnakan maupun dibuatkan yang baru.

Pasal 26

Membuat dokumen penilaian kebutuhan SOP sebagaimana dimaksud pada Pasal 22 huruf c, merupakan sebuah tahap akhir dari penilaian kebutuhan SOP AP, tim harus membuat sebuah laporan atau dokumen penilaian kebutuhan SOP AP. Dokumen memuat hasil kesimpulan semua temuan dan rekomendasi yang didapatkan dari proses penilaian kebutuhan ini.

Bagian Keempat
Pengembangan SOP AP

Pasal 27

Pengembangan SOP AP meliputi lima tahapan proses kegiatan secara berurutan yang dapat dirinci sebagai berikut:

- a. Pengumpulan Informasi dan Identifikasi Alternatif;
- b. Analisis dan Pemilihan Alternatif;
- c. Penulisan SOP AP;
- d. Pengujian dan Reviu SOP AP;
- e. Penetapan SOP AP.

Pasal 28

Pengumpulan informasi dan indentifikasi alternatif sebagaimana dimaksud Pasal 27 huruf a untuk dapat menentukan berbagai informasi yang dibutuhkan untuk pengembangan SOP AP, baik informasi dari sumber primer maupun sekunder, antara lain dengan metode *brainstorming*, *focus group discussion*, wawancara, survey, *benchmark*, dan telaahan dokumen.

Pasal 29

Analisis dan Pemilihan Alternatif sebagaimana dimaksud Pasal 27 huruf b untuk menentukan mana alternatif prosedur yang akan dipilih untuk distandarkan agar mengetahui keuntungan dan kerugian dari setiap alternatif yang diajukan berdasarkan prinsip penyusunan SOP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5.

Pasal 30

Penulisan SOP AP sebagaimana dimaksud Pasal 27 huruf c adalah pembuatan unsur prosedur SOP AP yang terdiri dari bagian *flowchart* dan identitas dengan menggunakan lima simbol dan format diagram alir bercabang (*branching flowchart*) sebagaimana terlampir dalam lampiran Peraturan Bupati ini.

Pasal 31

Pengujian dan reviu SOP AP sebagaimana dimaksud Pasal 27 huruf d, dilakukan melalui dua cara, yaitu:

- a. Simulasi, yaitu kegiatan menjalankan prosedur sesuai dengan SOP AP yang telah dibuat, tetapi tidak dengan pelaksana yang sebenarnya, melainkan oleh tim penyusun SOP AP untuk melihat apakah prosedur yang disusun telah memenuhi prinsip penyusunan SOP AP, dan;
- b. Uji Coba, yaitu kegiatan percobaan untuk menjalankan prosedur sesuai dengan SOP AP yang telah dibuat dengan melibatkan pelaksana yang sebenarnya sehingga kendala-kendala yang kemungkinan ditemui pada tahapan penerapan nantinya, dapat dikenali terlebih dahulu.

Pasal 32

Penetapan SOP AP sebagaimana dimaksud Pasal 27 huruf e merupakan tindakan pengambilan keputusan oleh pimpinan, yaitu:

- (1) Penetapan Dokumen SOP-AP dalam lingkungan OPD dilakukan oleh kepala OPD.
- (2) Penetapan Dokumen SOP-AP lintas OPD atau lingkup Pemerintah Kabupaten dilakukan oleh Bupati.

Bagian Kelima

Integrasi dalam Manajemen

Pasal 33

Untuk menjamin keberhasilan penerapan SOP AP diperlukan strategi penerapan terintegrasi dalam manajemen yang meliputi langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Perencanaan Penerapan SOP AP;
- b. Pemberitahuan (*Notification*);
- c. Distribusi dan Aksesibilitas;
- d. Pelatihan Pemahaman SOP AP;
- e. Supervisi.

Pasal 34

Perencanaan Penerapan SOP AP sebagaimana dimaksud Pasal 33 huruf a akan memberikan kesempatan untuk setiap anggota organisasi yang berkepentingan untuk mempelajari dan memahami semua tugas, arahan, dan jadwal serta kebutuhan sumberdaya yang terkait.

Pasal 35

Pemberitahuan (*notification*) sebagaimana dimaksud Pasal 33 huruf b adalah proses pemberitahuan/penyebarluasan informasi perubahan.

Pasal 36

Distribusi dan Aksesibilitas sebagaimana dimaksud Pasal 33 huruf c merupakan pendistribusian salinan/copy dari berbagai SOP AP yang dikembangkan dan aksesibilitas terhadap SOP AP yang baru dikembangkan.

Pasal 37

Pelatihan Pemahaman SOP AP sebagaimana dimaksud Pasal 33 huruf d harus dapat memenuhi prinsip-prinsip pendidikan orang dewasa, dengan mempertimbangkan empat komponen utama yaitu:

- a. motivasi,
- b. alih informasi,
- c. kesempatan untuk melatih keterampilan baru, dan
- d. peningkatan kemampuan.

Pasal 38

Supervisi sebagaimana dimaksud Pasal 33 huruf e merupakan supervisi secara terus menerus sampai SOP AP benar-benar dikuasai oleh para pelaksana.

BAB VI

MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 39

Pelaksanaan penerapan SOP AP harus secara terus menerus dipantau sehingga proses penerapannya dapat berjalan dengan baik, dengan cara monitoring dan evaluasi.

Pasal 40

- (1) Monitoring SOP AP sebagaimana dimaksud dalam pasal 40 dilaksanakan secara reguler setiap 6 (enam) bulan sekali.
- (2) Metode monitoring antara lain dapat berupa:
 - a. Observasi Supervisor. Metode ini menggunakan supervisor di setiap unit kerja sebagai observer yang memantau jalannya penerapan SOP AP;
 - b. Interview dengan pelaksana. Monitoring dilakukan melalui wawancara dengan para pelaksana;
 - c. Interview dengan pelanggan/anggota masyarakat. Pengumpulan informasi dari pihak luar organisasi, terutama para pelanggan atau masyarakat;
 - d. Pertemuan dan diskusi kelompok kerja;
 - e. Pengarahan dalam pelaksanaan. Monitoring juga dapat dilakukan melalui pengarahan-pengarahan dalam pelaksanaan, untuk menjamin agar proses berjalan sesuai dengan prosedur yang telah dibakukan.

Pasal 41

Evaluasi SOP AP sebagaimana dimaksud dalam pasal 40 dilaksanakan:

- a. secara reguler dilaksanakan dalam kurun waktu 1 (satu) tahun.
- b. secara insidental dapat dilakukan sesuai kebutuhan organisasi yang bersangkutan.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 42

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Sleman.

Ditetapkan di Sleman
pada tanggal 1 Juli 2013

BUPATI SLEMAN,



SRI PURNOMO

Diundangkan di Sleman
pada tanggal 1 Juli 2013

SEKRETARIS DAERAH,


SUNARTONO

BERITA DAERAH KABUPATEN SLEMAN TAHUN 2013 NOMOR 8 SERI D

FORMAT STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ADMINISTRASI PEMERINTAHAN

A. FORMAT SOP AP

Format SOP AP sebagai berikut:

1. Format Diagram Alir Bercabang (Branching Flowcharts)

Format yang dipergunakan dalam SOP AP adalah format diagram alir bercabang (*branching flowcharts*) dan tidak ada format lainnya yang dipakai. Hal ini diasumsikan bahwa prosedur pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah memuat kegiatan yang banyak (lebih dari sepuluh) dan memerlukan pengambilan keputusan yang banyak. Oleh sebab itu untuk menyamakan format maka seluruh prosedur pelaksanaan tugas dan fungsi administrasi pemerintahan dibuat dalam bentuk diagram alir bercabang (*branching flowcharts*) termasuk juga prosedur yang singkat (sedikit, kurang dari sepuluh) dengan/ atau tanpa pengambilan keputusan.

2. Menggunakan hanya Lima Simbol Flowcharts

Simbol yang digunakan dalam SOP AP hanya terdiri dari 5 (lima) simbol, yaitu: 4 (empat) simbol dasar *flowcharts* (*Basic Symbol of Flowcharts*) dan 1 (satu) simbol penghubung ganti halaman (*Off-Page Conector*). Kelima simbol yang ipergunakan tersebut adalah sebagai berikut:

a. Simbol Kapsul/ *Terminator* ()

untuk mendeskripsikan kegiatan mulai dan berakhir;

b. Simbol Kotak/ *Process* ()

untuk mendeskripsikan proses atau kegiatan eksekusi;

c. Simbol Belah Ketupat/ *Decision* ()

untuk mendeskripsikan kegiatan pengambilan keputusan;

d. Simbol Anak Panah/Panah/*Arrow* (↓)

untuk mendeskripsikan arah kegiatan (arah proses kegiatan);

e. Simbol Segilima/*Off-Page Connector* (◻)

untuk mendeskripsikan hubungan antar simbol yang berbeda halaman.

3. Pelaksana Dipisahkan Dari Kegiatan

Penulisan pelaksana dalam SOP AP ini dipisahkan dari kegiatan. Oleh karena itu untuk menghindari pengulangan yang tidak perlu dan tumpang-tindih (*overlapping*) yang tidak efisien maka penulisan kegiatan tidak disertai dengan pelaksana kegiatan (aktor) dan dipisahkan dalam kolom pelaksana tersendiri. Dengan demikian penulisan kegiatan menggunakan kata kerja aktif yang diikuti dengan obyek dan keterangan seperti: menulis laporan; mendokumentasikan surat pengaduan; mengumpulkan bahan rapat; mengirim surat undangan kepada peserta; meneliti berkas, menandatangani draft surat net, mengarsipkan dokumen. Penulisan pelaksana (aktor) tidak diurutkan secara hierarki tetapi didasarkan pada sekuen kegiatan sehingga kegiatan selalu dimulai dari sisi kiri dan tidak ada kegiatan yang dimulai dari tengah maupun sisi kanan dari matriks *flowcharts*.

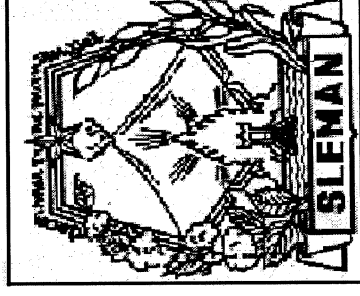
B. SISTEMATIKA PEYUSUNAN DOKUMEN SOP AP

1. Halaman Judul (*Cover*)

Halaman judul merupakan halaman pertama sebagai sampul muka sebuah dokumen SOP AP. Halaman judul ini berisi informasi mengenai:

- a. Judul SOP AP;
- b. Instansi/Satuan Kerja;
- c. Tahun pembuatan;
- d. Informasi lain yang diperlukan.

PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
SEKRETARIAT DAERAH
BAGIAN ORGANISASI



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (S O P)
PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

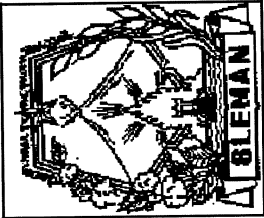
2. Bagian Identitas

Bagian Identitas dari unsur prosedur dalam SOP AP dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Logo dan Nama OPD, nomenklatur OPD pembuat;
- b. Nomor SOP AP, nomor prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan tata naskah dinas yang berlaku di Pemerintah Kabupaten Sleman;
- c. Tanggal Pembuatan, tanggal pertama kali SOP AP dibuat berupa tanggal selesainya SOP AP dibuat bukan tanggal dimulainya pembuatannya;
- d. Tanggal Revisi, tanggal SOP AP direvisi atau tanggal rencana ditinjauulangnya SOP AP yang bersangkutan;
- e. Tanggal Efektif, tanggal mulai diberlakukan SOP AP atau sama dengan tanggal ditandatanganinya Dokumen SOP AP;
- f. Pengesahan oleh pejabat yang berkompeten pada tingkat satuan kerja. Item pengesahan berisi nomenklatur jabatan, tanda tangan, nama pejabat yang disertai dengan NIP serta stempel/cap instansi;
- g. Judul SOP AP, judul prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan kegiatan yang sesuai dengan tugas dan fungsi yang dimiliki;
- h. Dasar Hukum, berupa peraturan perundang-undangan yang mendasari prosedur yang di-SOP-kan beserta aturan pelaksanaannya;
- i. Keterkaitan, memberikan penjelasan mengenai keterkaitan prosedur yang distandarkan dengan prosedur lain yang distandarkan (SOP AP lain yang terkait secara langsung dalam proses pelaksanaan kegiatan dan menjadi bagian dari kegiatan tersebut).
- j. Peringatan, memberikan penjelasan mengenai kemungkinan-kemungkinan yang terjadi ketika prosedur dilaksanakan atau tidak dilaksanakan. Peringatan memberikan indikasi berbagai permasalahan yang mungkin muncul dan berada di luar kendali pelaksana ketika prosedur dilaksanakan, serta berbagai dampak lain yang ditimbulkan. Dalam hal ini dijelaskan pula bagaimana cara mengatasinya bila diperlukan. Umumnya menggunakan kata peringatan, yaitu jika/apabila-maka (*if-then*) atau batas waktu (*dead line*) kegiatan harus sudah dilaksanakan;

- k. Kualifikasi Pelaksana, memberikan penjelasan mengenai kualifikasi pelaksana yang dibutuhkan dalam melaksanakan perannya pada prosedur yang distandarkan. SOP Administrasi dilakukan oleh lebih dari satu pelaksana, oleh sebab itu maka kualifikasi yang dimaksud adalah berupa kompetensi (keahlian dan ketrampilan) bersifat umum untuk semua pelaksana dan bukan bersifat individu, yang diperlukan untuk dapat melaksanakan SOP ini secara optimal.
- l. Peralatan dan Perlengkapan, memberikan penjelasan mengenai daftar peralatan utama (pokok) dan perlengkapan yang dibutuhkan yang terkait secara langsung dengan prosedur yang di-SOP-kan.
- m. Pencatatan dan Pendataan, memuat berbagai hal yang perlu didata dan dicatat oleh pejabat tertentu. Dalam kaitan ini, perlu dibuat formulir-formulir tertentu yang akan diisi oleh setiap pelaksana yang terlibat dalam proses. (Misalnya formulir yang menunjukkan perjalanan sebuah proses pengolahan dokumen pelayanan perizinan. Berdasarkan formulir dasar ini, akan diketahui apakah prosedur sudah sesuai dengan mutu baku yang ditetapkan dalam SOP AP). Setiap pelaksana yang ikut berperan dalam proses, diwajibkan untuk mencatat dan mendata apa yang sudah dilakukannya, dan memberikan pengesahan bahwa langkah yang ditanganinya dapat dilanjutkan pada langkah selanjutnya. Pendataan dan pencatatan akan menjadi dokumen yang memberikan informasi penting mengenai "apakah prosedur telah dijalankan dengan benar".

Contoh Identitas

 PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN SEKRETARIAT DAERAH BAGIAN ORGANISASI	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Pengesahan	
	Pengesahan	Sekretaris Daerah dr. H. SUNARTONO, M.Kes. Pembina Utama Madya, IV/d NIP 19551015 198203 1 008
	Nama SOP	SOP Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
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 - Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik - Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah. - Peraturan Daerah Kabupaten Sleman Nomor 9 Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman - Peraturan Bupati Sleman Nomor 40 Tahun 2009 tentang Uraian Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Sekretariat Daerah	Pendidikan : S1 (Hukum, Teknologi Informasi , Sosial) Pengetahuan : Bidang Pelayanan Publik, Teknologi Informasi Diklat : Diklat Pelayanan Prima

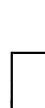
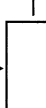
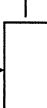
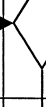
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
- SOP Penyusunan Laporan - SOP Rapat - SOP Surat Keluar - SOP Pemrosesan Undangan	Pedoman, ATK, Komputer, Telepon, Faksimile, Internet
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
Jika SOP Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat tidak dilaksanakan sesuai ketentuan, maka akan terjadi : 1. Target pelaksanaan penyusunan IKM tidak tercapai baik dari segi materi, dan waktu penyelesaian 2. Mempengaruhi kualitas unit pelayanan pelayanan publik oleh unit pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Sleman. 3. Unit pelayanan publik akan terkendala dalam penetapan kebijakan pelayanan masyarakat secara tepat, cepat, dan akuntabel Solusi: 1. Meningkatkan koordinasi dan kerjasama dengan unit pelayanan publik yang menjadi obyek IKM dalam pengisian kuesioner IKM 2. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan SDM	1. Buku register 2. Nota Dinas 3. Surat Pemberitahuan, penyampaian dan penarikan kuesioner ke OPD yang menjadi obyek IKM 4. Tanda terima penyampaian hasil IKM 5. Laporan hasil IKM

3. Bagian *Flowchart*

Bagian *Flowchart* merupakan uraian mengenai langkah-langkah (prosedur) kegiatan beserta mutu baku dan keterangan yang diperlukan. Bagian *Flowchart* ini berupa *flowcharts* yang menjelaskan langkah-langkah kegiatan secara berurutan dan sistematis dari prosedur yang distandarkan, yang berisi: Nomor kegiatan; Uraian kegiatan yang berisi langkah-langkah (prosedur); Pelaksana yang merupakan pelaku (aktor) kegiatan; Mutu Baku yang berisi kelengkapan, waktu, output dan keterangan. Agar SOP AP ini terkait dengan kinerja, maka setiap aktivitas hendaknya mengidentifikasi mutu baku tertentu, seperti: waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan persyaratan/kelengkapan yang diperlukan (standar input) dan outputnya. Mutu baku ini akan menjadi alat kendali mutu sehingga produk akhirnya (*end product*) dari sebuah proses benar-benar memenuhi kualitas yang diharapkan, sebagaimana ditetapkan dalam standar pelayanan.

Untuk memudahkan dalam pendokumentasian dan implementasinya, sebaiknya SOP AP memiliki kesamaan dalam unsur prosedur meskipun muatan dari unsur tersebut akan berbeda sesuai dengan kebutuhan instansi masing-masing.

Contoh *Flowchart*

No	A k t i v i t a s	Bagian Organisasi Sekretariat Daerah			Mutu Baku			Keterangan
		Staf Subbag Ketata-laksanaan	Kepala Subbag Ketata-laksanaan	Kepala Bagian Organisasi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyiapkan bahan rencana teknis pelaksanaan Penyusunan IKM				DPA	15 menit	Jadwal kegiatan, instrumen IKM	
2	Menentukan lokus dan sampling				Jadwal kegiatan, instrumen IKM	60 menit	Jumlah lokus, besaran sampling dan persiapan pelaksanaan	
3	Menyetujui rencana teknis pelaksanaan Penyusunan IKM		tidak		Jumlah lokus, besaran sampling dan persiapan pelaksanaan	30 menit	Persetujuan rencana teknis pelaksanaan Penyusunan IKM	
4	Melakukan koordinasi pelaksanaan survei IKM dengan pihak terkait			ya	Persetujuan rencana teknis pelaksanaan Penyusunan IKM	120 menit	Rencana teknis lapangan	
5	Melakukan koordinasi teknis pelaksanaan survey lapangan				Rencana teknis lapangan	1 hari	Daftar responden/informan; instrumen IKM	Staf dimaksud adalah yang ditunjuk/masuk dalam anggota tim
6	Melakukan pengumpulan data, pengolahan data, dan analisa data				Daftar responden/informan; instrumen IKM	2 hari	Data/informasi lengkap	
7	Mengoreksi hasil pengolahan data IKM	tidak	ya		Data/informasi lengkap	30 menit	Data/informasi lengkap dan akurat	
8	Menyusun konsep draf laporan IKM		ya		Data/informasi lengkap dan akurat	4 hari	Draf laporan IKM	
9	Memeriksa draf laporan IKM	tidak		ya	Draf laporan IKM	60 menit	Draf laporan IKM diparaf	
10	Menandatangani laporan IKM		tidak		Draf laporan IKM diparaf	30 menit	Laporan final ditandatangani (materi paparan)	
11	Melakukan presentasi hasil survey IKM				Laporan final ditandatangani (materi paparan)	60 menit	Notulen hasil paparan	
12	Melakukan koordinasi teknis penggandaan dan distribusi laporan IKM				Notulen hasil paparan	30 menit	Hasil penggandaan laporan IKM siap didistribusikan	
13	Mendokumentasikan dan mengirimkan Laporan IKM				Hasil penggandaan laporan IKM siap didistribusikan	40 menit	Laporan IKM	
		JUMLAH WAKTU				8 hari		

C. KETENTUAN LAIN-LAIN

Untuk mempermudah penggunaan SOP, pada dokumen SOP dapat dilengkapi dengan:

1. Daftar isi dokumen SOP AP

Daftar isi ini dibutuhkan untuk membantu mempercepat pencarian informasi dan menulis perubahan/revisi yang dibuat untuk bagian tertentu dari SOP AP terkait. Pada umumnya, karena prosedur-prosedur yang di SOP-kan akan mencakup prosedur dari seluruh unit kerja, kemungkinan besar dokumen SOP AP akan sangat tebal. Oleh karena itu, dokumen ini dapat dibagi ke dalam beberapa bagian, yang masing-masing memiliki daftar isi.

2. Penjelasan singkat penggunaan

Sebagai sebuah dokumen yang menjadi manual, maka dokumen SOP AP hendaknya memuat penjelasan bagaimana membaca dan menggunakan dokumen tersebut. Isi dari bagian ini antara lain mencakup:

- a. ruang Lingkup, menjelaskan tujuan prosedur dibuat dan kebutuhan organisasi;
- b. ringkasan, memuat ringkasan singkat mengenai prosedur yang dibuat; dan
- c. definisi/pengertian-pengertian umum, memuat beberapa definisi yang terkait dengan prosedur yang distandarkan.

BUPATI SLEMAN,



SRI PURNOMO