
PEDOMAN SOP DI LINGKUNGAN LAN



**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

2019

BAB I

PENGERTIAN UMUM

1. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan;
2. 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.
3. Administrasi Pemerintahan yang selanjutnya disingkat AP adalah proses pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan yang dijalankan oleh organisasi pemerintah.
4. Pedoman Penyusunan SOP adalah dokumen yang berfungsi sebagai acuan dalam penyusunan SOP yang memuat langkah-langkah persiapan penyusunan, tahap-tahap penyusunan serta pembuatan diagram alur kegiatan setiap unit kerja.
5. Prosedur adalah langkah-langkah maupun tahapan mekanisme yang harus diikuti oleh seluruh unit organisasi untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.
6. Kegiatan adalah penjabaran dari fungsi dan rincian tugas untuk mencapai hasil kerja tertentu, sesuai dengan langkah-langkah kerja yang telah ditentukan dalam Standar Operasional Prosedur.
7. SOP administratif adalah 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.
9. SOP Makro adalah 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.

10. SOP Mikro adalah 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
11. SOP Final adalah SOP yang berdasarkan cakupan kegiatannya telah menghasilkan produk utama yang paling akhir atau final.
12. SOP Parsial adalah 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.
13. Pelayanan Internal adalah berbagai jenis pelayanan yang dilakukan oleh unit-unit pendukung pada sekretariat kepada seluruh unit-unit atau pegawai yang berada dalam lingkungan internal organisasi pemerintahan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
14. Pelayanan Eksternal adalah berbagai jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh unit-unit kerja yang langsung ditujukan kepada masyarakat atau kepada instansi pemerintah lainnya, sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
15. Dokumen SOP adalah berkas tertulis dan tercetak yang telah disusun mengenai SOP dari unit kerja yang bersangkutan.

BAB II

MAKSUD, TUJUAN, DAN MANFAAT SERTA RUANG LINGKUP

- (1) Pedoman ini dimaksudkan sebagai acuan bagi setiap kompartemen dan unit kerja di lingkungan Lembaga Administrasi Negara (LAN) dalam mengidentifikasi, merumuskan, menyusun, mengembangkan, memonitor, serta mengevaluasi SOP dalam penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.
- (2) Pedoman ini bertujuan untuk :
 - a. Membantu setiap kompartemen dan unit kerja dalam penyusunan SOP;
 - b. Membantu memperlancar penyusunan langkah kerja, tahapan kerja, mekanisme serta alur kegiatan dalam rangka mendukung tertib administrasi penyelenggaraan pemerintahan;
 - c. Meningkatkan akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik;
 - d. Sebagai acuan dalam pengukuran kinerja.
 - e. Memberikan kejelasan pada batasan wewenang suatu tugas antara staf dalam unit kerja dan antara tiap-tiap unit kerja.
- (3) Manfaat SOP adalah :
 - a. Sebagai standarisasi atau pedoman bagi pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan wewenangnya;
 - b. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas;
 - c. Sebagai ukuran standar kinerja bagi pegawai dalam menyelesaikan, memperbaiki, serta mengevaluasi pekerjaan yang menjadi tugasnya;
 - d. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan seorang pegawai dalam melakukan tugas;
 - e. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara lebih mudah, cepat, sederhana, efektif, dan efisien, serta terjangkau;
 - f. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat dari aspek mutu, waktu, dan prosedur;
 - g. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas;
 - h. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan aparatur cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan;
 - i. Membantu memberikan informasi mengenai kinerja pelayanan;

- j. Sebagai suatu instrumen yang dapat melindungi para staf dari kemungkinan tuntutan hukum karena adanya suatu tuduhan penyimpangan pada pekerjaan.

(4) Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman ini adalah seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan termasuk pemberian pelayanan internal maupun eksternal yang dilaksanakan oleh tiap unit kerja di lingkungan LAN.

BAB III

PRINSIP SOP

(1) Prinsip SOP terdiri atas :

- a. Prinsip penyusunan SOP; dan
- b. Prinsip pelaksanaan SOP.

(2) Prinsip penyusunan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a sebagai berikut :

- a. Kemudahan dan kejelasan, yaitu prosedur yang distandarkan harus mudah, dimengerti dan diterapkan oleh semua pegawai dan juga pegawai yang sama sekali baru dalam pelaksanaan tugasnya;
- b. Efisiensi dan efektivitas. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus merupakan prosedur yang paling tepat pada sasaran dan sesuai dengan tujuan yang dituju dalam proses pelaksanaan tugas;
- c. Keselarasan, yaitu prosedur yang distandarkan harus selaras dengan prosedur-prosedur standar lain yang terkait pada pelaksanaan kerja;
- d. Keterukuran, yaitu *output* dari prosedur-prosedur yang distandarkan mengandung standar kualitas atau mutu baku tertentu yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya;
- e. Dinamis, yaitu prosedur yang distandarkan harus dengan cepat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang berkembang;
- f. Berorientasi pada pengguna, yaitu prosedur yang distandarkan harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna dan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna;
- g. Kepatuhan hukum, yaitu prosedur yang distandarkan harus memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- h. Kepastian hukum, yaitu prosedur yang distandarkan harus ditetapkan oleh pimpinan sebagai sebuah produk hukum yang ditaati, dilaksanakan dan menjadi instrumen untuk melindungi pegawai dari kemungkinan hukum.

(3) Prinsip pelaksanaan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a sebagai berikut :

- a. Konsistensi, yaitu harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu dan oleh siapa pun dan seluruh jajaran organisasi atau unit kerja;
- b. Komitmen, yaitu harus dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi;

- c. Perbaikan berkelanjutan, yaitu harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif;
- d. Mengikat, yaitu harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan;
- e. Seluruh unsur memiliki peran penting, yaitu seluruh pegawai mempunyai peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan; dan
- f. Terdokumentasi dengan baik, yaitu seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik sehingga dapat dijadikan referensi bagi setiap mereka yang memerlukan dan dalam pelaksanaan evaluasi.

BAB IV PENYUSUNAN SOP

A. Penyusunan SOP

- (1) Setiap unit kerja wajib menyusun SOP berpedoman pada uraian tugas dan fungsi dan uraian jabatan.
- (2) Penyusunan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan penyusunan sebagai berikut :
 - a. persiapan;
 - b. identifikasi kebutuhan SOP;
 - c. analisis kebutuhan SOP;
 - d. penulisan SOP;
 - e. verifikasi dan ujicoba SOP;
 - f. pengesahan;
 - g. pelaksanaan;
 - h. sosialisasi;
 - i. pelatihan dan pemahaman;
 - j. monitoring dan evaluasi;
 - k. pengawasan pelaksanaan;
 - l. pengkajian ulang dan penyempurnaan SOP; dan
 - m. pelaporan.
- (3) Penyusunan SOP harus memperhatikan format SOP, sehingga mempermudah pengorganisasian dan memudahkan bagi para pengguna dalam memahami isi SOP.

B. Syarat

Syarat SOP meliputi :

- a. Memberikan suatu hasil paling sedikit 1 (satu) output tertentu;
- b. Mengacu pada penjabaran tugas pokok dan fungsi pada setiap unit;
- c. Mengacu kepada peraturan perundang-undangan;
- d. Memperhatikan SOP lainnya yang dibakukan; dan
- e. Memperhatikan identifikasi kebutuhan SOP.

BAB V FORMAT SOP

- (1) Format SOP/Unsur Prosedur terdiri dari :
 - a. Format Identitas Prosedur; dan
 - b. Format Diagram Alur Bercabang (*Branching Flowcharts*) dengan menggunakan hanya Lima Simbol Flowcharts.
- (2) Format yang dapat dijadikan dasar dalam penentuan format penyusunan SOP, yaitu :
 - a. berapa banyak langkah dan sub langkah yang diperlukan dalam suatu prosedur; dan
 - b. berapa banyak keputusan yang akan dibuat dalam suatu prosedur.

BAB VI DOKUMEN SOP

Dokumen SOP bagi setiap unit kerja yang dibuat memuat :

- a. Halaman Judul (*cover*) yang memuat :
 1. Logo LAN;
 2. Logo Pusat atau unit kerja;
 3. Judul Dokumen SOP;
 4. Tahun Pembuatan;
 5. Informasi lain yang diperlukan.
- b. Kata Pengantar dari Kepala Pusat atau pimpinan unit kerja atau kompartemen;
- c. Deskripsi Pusat atau unit kerja atau kompartemen yang memuat :
 1. Visi;
 2. Misi; dan
 3. Motto / Janji Layanan.
- d. Lembar Pengesahan yang memuat Bagan Prosedur dan Diagram Alur (*flowchart*) dengan menggunakan simbol-simbol proses kegiatan yang tercantum dalam Lampiran Keputusan.

BAB VII
PENGESAHAN DAN PENETAPAN

- (1) SOP pada setiap unit kerja disahkan dan ditetapkan oleh pimpinan tertinggi yang berwenang pada unit kerja yang berlaku.
- (2) Proses pengesahan SOP pada setiap unit kerja akan meliputi penelitian ulang oleh pimpinan puncak mengenai prosedur yang distandarkan dalam SOP yang berlaku.
- (3) Tim penyusun SOP pada setiap unit kerja dapat membantu pimpinan dalam memahami rumusan prosedur yang diberlakukan sebelum dilakukan pengesahan dan penetapan.

BAB VIII
MONITORING DAN EVALUASI

- (1) Para pimpinan pada setiap unit kerja wajib melakukan monitoring, evaluasi, dan pengawasn internal terhadap pelaksanaan SOP yang berlaku pada unit kerja bersangkutan.
- (2) Para pimpinan pada setiap unit kerja dapat melakukan pengembangan SOP yang berlaku pada unit kerja bersangkutan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

LAMPIRAN PENYUSUNAN SOP

TAHAPAN PENYUSUNAN SOP

Tahapan Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan di Lingkungan LAN meliputi :

1. Persiapan

Tahapan persiapan dilaksanakan dengan :

A. Membentuk Tim Penyusun SOP dan kelengkapannya

1) Tugas Tim antara lain :

- a. melakukan identifikasi kebutuhan SOP;
- b. mengumpulkan data dan informasi;
- c. melakukan analisis prosedur;
- d. melakukan sosialisasi SOP;
- e. mengawal pelaksanaan SOP;
- f. melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan SOP;
- g. melakukan fasilitasi pengkajian ulang dan penyempurnaan-penyempurnaan SOP.

2) Kewenangan Tim antara lain :

- a. memperoleh informasi dari satuan unit kerja atau sumber lain;
- b. melakukan reviu, pengujian, analisis dan menyeleksi berbagai alternatif prosedur yang akan distandarkan;
- c. menyusun SOP; dan
- d. mendistribusikan hasil analisis kepada seluruh anggota Tim untuk direviu.

B. Memberikan pelatihan-pelatihan kepada anggota Tim.

2. Identifikasi Kebutuhan SOP

a. Prinsip dasar yang perlu diperhatikan dalam mengidentifikasi kebutuhan SOP :

- 1) prosedur kerja yang mengacu pada SOTK, tugas dan fungsi satuan unit kerja;
- 2) prosedur kerja pokok yang menjadi tanggung jawab semua anggota organisasi;
- 3) aktivitas yang dikerjakan secara rutin atau berulang-ulang;

- 4) prosedur kerja yang akan di SOP kan mempunyai tahapan kerja yang jelas; dan
 - 5) mempunyai *output* yang jelas.
- b. Identifikasi kebutuhan SOP dilakukan dengan mempertimbangkan :
- 1) kondisi internal organisasi;
 - 2) peraturan perundang-undangan;
 - 3) kebutuhan organisasi dan *stakeholder*-nya; dan
 - 4) kejelasan proses identifikasi kebutuhan.
- c. Hasil identifikasi kebutuhan SOP disusun menjadi daftar inventarisasi judul SOP.

Hal-hal yang harus diperhatikan :

- a. kesederhanaan pada prosedur kerja;
- b. prosedur yang fleksibel;
- c. pembagian tugas yang tepat;
- d. dilakukan pengkajian dengan baik untuk pencegahan duplikasi pekerjaan;
- e. pengawasan terus-menerus dilakukan;
- f. penggunaan urutan pelaksanaan pekerjaan yang sebaik-baiknya;
- g. tiap pekerjaan yang diselesaikan harus dengan memperhatikan tujuan.

3. Penulisan SOP

- a. Menentukan format SOP dengan menggunakan Diagram Alur (*flowchart*).
- b. Memperhatikan tingkat kerincian/detail dalam arti :
 - 1) Jenis pekerjaan yang prosedurnya seringkali diinterupsi oleh hal-hal diluar kendali sehingga harus diambil keputusan prosedur di luar prosedur yang telah standar, maka diperlukan SOP yang sifatnya memberikan pedoman umum.
 - 2) Jenis pekerjaan yang prosedurnya sudah tetap, meskipun dapat diinterupsi oleh kondisi tertentu yang dapat diprediksi, maka diperlukan SOP yang detail.
 - 3) 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 Connector**). Kelima simbol yang dipergunakan 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.

Dasar penggunaan 5 (lima) simbol dalam penyusunan SOP AP adalah:

- 1) SOP AP mendeskripsikan prosedur administratif, yaitu kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh lebih dari satu pelaksana (jabatan) dan bersifat makro maupun mikro dan prosedur yang bersifat teknis yang detail baik yang menyangkut urusan administrasi maupun urusan teknis;
- 2) Hanya ada dua alternatif sifat kegiatan administrasi pemerintahan yaitu kegiatan eksekusi (**process**) dan pengambilan keputusan (**decision**);
- 3) Simbol lain tidak dipergunakan disebabkan karena prosedur yang dideskripsikan bersifat umum tidak rinci dan tidak bersifat teknis disamping itu kegiatan yang dilakukan oleh pelaksana kegiatan sudah langsung operasional tidak bersifat teknikal (**technical procedures**) yang berlaku pada peralatan (mesin);
- 4) Penulisan kegiatan dalam prosedur bersifat aktif (menggunakan kata kerja tanpa subyek) dengan demikian banyak simbol yang tidak dipergunakan, seperti: simbol pendokumentasian, simbol persiapan, simbol penundaan, dan simbol lain yang sejenis;
- 5) Penyusunan SOP AP ini hanya memberlakukan penulisan **flowcharts** secara vertikal, artinya bahwa **branching flowcharts**

dituliskan secara vertikal sehingga hanya mengenal penyambungan simbol yang menghubungkan antar halaman (simbol segilima/***off-page connector***) dan tidak mengenal simbol lingkaran kecil penghubung dalam satu halaman.

LAMPIRAN II FORMAT DOKUMEN SOP

A. Jenis

Adapun jenis-jenis SOP yang ada dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintahan adalah seperti pada uraian berikut ini.

1. SOP berdasarkan Sifat Kegiatan

Berdasarkan sifat kegiatan maka SOP dapat dikategorikan ke dalam dua jenis, yaitu:

a. SOP Teknis

Prosedur standar yang sangat rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh satu orang pelaksana dengan satu peran atau jabatan. Setiap prosedur diuraikan dengan sangat teliti sehingga tidak ada kemungkinan-kemungkinan variasi lain.

SOP teknis ini pada umumnya dicirikan dengan:

- 1) Pelaksana kegiatan berjumlah satu orang atau satu kesatuan tim kerja atau satu jabatan meskipun dengan pemangku yang lebih dari satu;
- 2) Berisi langkah rinci atau cara melakukan pekerjaan atau langkah detail pelaksanaan kegiatan.

SOP teknis banyak digunakan pada bidang-bidang yang menyangkut pelaksana tunggal yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan dengan peran yang sama pula, antara lain: dalam bidang rumah tangga, seperti : pemeliharaan kendaraan, pengoperasian alat-alat, dan lainnya; dalam bidang kesehatan, pengoperasian alat-alat medis, penanganan pasien pada unit gawat darurat atau klinik, pelayanan kesehatan bagi para pegawai, dan lain-lain.

Dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan, SOP teknis diterapkan pada bidang-bidang yang dilaksanakan oleh pelaksana tunggal atau jabatan tunggal, antara lain: pemeliharaan sarana dan prasarana, pemeriksaan keuangan (**auditing**), kearsipan, korespondensi, dokumentasi, pelayanan-pelayanan kepada masyarakat, kepegawaian dan lainnya.

Contoh SOP Teknis adalah: SOP Perakitan Kendaraan, SOP Pengagendaan Surat dan SOP Pemberian Disposisi.

Pembuatan SOP jenis ini harus dibuat untuk memperlancar pelaksanaan tugas dan fungsi sehari-hari satuan organisasi/satuan organisasi di lingkungan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah guna mendukung efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas dan fungsi yang dimilikinya.

b. SOP Administratif

SOP administratif adalah prosedur standar yang bersifat umum dan tidak rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang pelaksana dengan lebih dari satu peran atau jabatan.

SOP administratif ini pada umumnya dicirikan dengan:

- 1) Pelaksana kegiatan berjumlah banyak atau lebih dari satu aparatur atau lebih dari satu jabatan dan bukan merupakan satu kesatuan yang tunggal;
- 2) Berisi tahapan pelaksanaan kegiatan atau langkah-langkah pelaksanaan kegiatan yang bersifat makro ataupun mikro yang tidak menggambarkan cara melakukan kegiatan.

SOP administratif mencakup kegiatan lingkup makro dengan ruang lingkup yang besar dan tidak mencerminkan pelaksana kegiatan secara detail dan kegiatan lingkup mikro dengan ruang lingkup yang kecil dan mencerminkan pelaksana yang sesungguhnya dari kegiatan yang dilakukan.

Dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan lingkup makro, SOP administratif dapat digunakan untuk proses-proses perencanaan, penganggaran, dan lainnya, atau secara garis besar proses-proses dalam siklus penyelenggaraan administrasi pemerintahan.

SOP administratif dalam lingkup mikro, disusun untuk proses-proses administratif dalam operasional seluruh instansi pemerintah, dari mulai tingkatan unit organisasi yang paling kecil sampai pada tingkatan organisasi yang tertinggi, dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Contoh SOP Administrasi adalah: SOP Pelayanan Pengujian Sampel Di Laboratorium atau Klinik, SOP Pelayanan Perawatan Kendaraan, SOP Penanganan Surat Masuk dan SOP Penyelenggaraan Bimbingan Teknis.

Disamping merupakan kebutuhan organisasi Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah dalam pelaksanaan tugas dan fungsi, SOP administratif ini menjadi persyaratan dalam Kebijakan Reformasi Birokrasi. Untuk itu maka SOP jenis ini baik yang bersifat makro dan mikro harus dibuat untuk memperlancar pelaksanaan tugas dan fungsi

sehari-hari satuan organisasi/satuan organisasi di lingkungan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.

2. SOP Menurut Cakupan dan Besaran Kegiatan

SOP menurut cakupan dan besaran kegiatan dikategorikan ke dalam dua jenis, yaitu:

a. SOP Makro adalah 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. SOP makro ini tidak mencerminkan kegiatan yang sesungguhnya dilakukan oleh pelaksananya (misalnya, menteri X mengirim surat ke menteri Y, yang mengirim surat adalah kurir), sedangkan SOP mikro mencerminkan kegiatan yang dilakukan pelaksananya (misalnya kurir mengirim surat, yang mengirim adalah kurir itu sendiri bukan pelaksana lainnya).

Contoh: SOP Pengelolaan Surat yang merupakan SOP makro dari SOP Penanganan Surat Masuk, SOP Pemberian Tanggapan terhadap Surat Masuk, dan SOP Pengiriman Surat. SOP Penyelenggaraan Bimbingan Teknis merupakan SOP makro dari SOP Persiapan Bimbingan Teknis, SOP Pelaksanaan Bimbingan Teknis, dan SOP Pelaporan Bimbingan Teknis.

Pendekatan lain yang dapat dilakukan untuk memahami SOP makro adalah dengan melakukan identifikasi awal terhadap kegiatan dari uraian/rincian tugas unit kerja atau satuan kerja terendah dari organisasi pemerintah karena pada dasarnya kegiatan yang dihasilkan dari identifikasi tersebut adalah kegiatan makro.

b. SOP Mikro adalah 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.

Contoh: SOP Penanganan Surat Masuk, SOP Pemberian Tanggapan terhadap Surat Masuk, dan SOP Pengiriman Surat SOP merupakan SOP mikro dari SOP Pengelolaan Surat. SOP Persiapan Bimbingan Teknis, SOP Pelaksanaan Bimbingan Teknis, dan SOP Pelaporan Bimbingan Teknis merupakan SOP mikro dari SOP Penyelenggaraan Bimbingan Teknis.

Pendekatan lain yang dapat dilakukan untuk memahami SOP mikro adalah dengan melakukan identifikasi terhadap kegiatan terkait dari SOP makro karena pada dasarnya kegiatan yang terkait tersebut adalah kegiatan mikro yang selanjutnya bila disusun akan menjadi SOP mikro.

3. SOP Menurut Cakupan dan Kelengkapan Kegiatan

SOP menurut cakupan dan kelengkapan kegiatan dikategorikan ke dalam dua jenis, yaitu :

a. SOP Final adalah SOP yang berdasarkan cakupannya telah menghasilkan produk utama yang paling akhir atau final.

Contoh: SOP Penyusunan Pedoman merupakan SOP Final dari SOP Penyiapan Bahan Penyusunan Pedoman. SOP Penyelenggaraan Bimbingan Teknis merupakan SOP Final dari SOP Penyiapan Penyelenggaraan Bimbingan Teknis.

b. SOP Parsial adalah SOP yang berdasarkan cakupannya belum menghasilkan produk utama yang paling akhir atau final, sehingga kegiatan ini masih memiliki rangkaian kegiatan lanjutan yang mencerminkan produk utama akhirnya.

Contoh: SOP Penyiapan Bahan Penyusunan Pedoman yang merupakan bagian (parsial) dari SOP Penyusunan Pedoman. SOP Penyiapan Penyelenggaraan Bimbingan Teknis yang merupakan bagian (parsial) dari SOP Penyelenggaraan Bimbingan Teknis.

4. SOP Menurut Cakupan dan Jenis Kegiatan

SOP menurut cakupan dan jenis kegiatan dikategorikan ke dalam dua jenis, yaitu:

a. SOP Generik (Umum) adalah SOP berdasarkan sifat dan muatan kegiatannya relatif memiliki kesamaan baik dari kegiatan yang diSOP-kan maupun dari tahapan kegiatan dan pelaksanaannya. Variasi SOP yang ada hanya disebabkan perbedaan lokasi SOP itu diterapkan. Contoh: SOP Pengelolaan Keuangan di Satker A dan SOP Pengelolaan Keuangan di Satker B memiliki SOP generik: SOP Pengelolaan Keuangan dengan aktor : KPA, PPK, Bendahara, dst.

b. SOP Spesifik (Khusus) adalah SOP berdasarkan sifat dan muatan kegiatannya relatif memiliki perbedaan dari kegiatan yang diSOPkan, tahapan kegiatan, aktor (pelaksana), dan tempat SOP

tersebut diterapkan. SOP ini tidak dapat diterapkan di tempat lain karena sifatnya yang spesifik tersebut. Contoh: SOP Pelaksanaan Publikasi Hasil Uji Laboratorium A pada Instansi Z hanya berlaku pada laboratorium A di Instansi Z tidak berlaku di laboratorium lainnya meskipun di instansi Z sekalipun.

B. Format

Empat faktor yang dapat dijadikan dasar dalam penentuan format penyusunan SOP yang akan dipakai oleh suatu organisasi adalah :

- (1) berapa banyak keputusan yang akan dibuat dalam suatu prosedur;
- (2) berapa banyak langkah dan sub langkah yang diperlukan dalam suatu prosedur;
- (3) siapa yang dijadikan target sebagai pelaksana SOP; dan
- (4) apa tujuan yang ingin dicapai dalam pembuatan SOP ini. Format terbaik SOP adalah format yang sederhana dan dapat menyampaikan informasi yang dibutuhkan secara tepat serta memfasilitasi implementasi SOP secara konsisten sesuai dengan tujuan penyusunan SOP.

1. Format Umum SOP

Secara umum Format SOP dapat kita kategorikan ke dalam empat jenis, yaitu:

a. Langkah sederhana (*Simple Steps*)

Simple steps adalah bentuk SOP yang paling sederhana. SOP ini biasanya digunakan jika prosedur yang akan disusun hanya memuat sedikit kegiatan dan memerlukan sedikit keputusan yang bersifat sederhana. Format SOP ini dapat digunakan dalam situasi yang hanya ada beberapa orang yang akan melaksanakan prosedur yang telah disusun. Dan biasanya merupakan prosedur rutin dan sederhana. Dalam ***simple steps*** ini kegiatan yang akan dilaksanakan cenderung sederhana dengan proses yang pendek yang umumnya kurang dari 10 (sepuluh) langkah.

b. Tahapan berurutan (*Hierarchical Steps*)

Hierarchical Steps ini merupakan format pengembangan dari ***simple steps***. Format ini digunakan jika prosedur yang disusun panjang, lebih dari 10 langkah dan membutuhkan informasi lebih

detail, akan tetapi hanya memerlukan sedikit pengambilan keputusan. Dalam **hierarchical** steps, langkah-langkah yang telah diidentifikasi dijabarkan kedalam sub-sub langkah secara terperinci.

c. Grafik (Graphic)

Format Grafik (**graphic**) dipilih, jika prosedur yang disusun menghendaki kegiatan yang panjang dan spesifik. Dalam format ini proses yang panjang tersebut dijabarkan ke dalam sub-sub proses yang lebih pendek yang hanya berisi beberapa langkah. Format ini juga bisa digunakan jika dalam menggambarkan prosedur diperlukan adanya suatu foto atau diagram. Format grafik ini bertujuan untuk memudahkan dalam memahami prosedur yang ada dan biasanya ditujukan untuk pelaksana eksternal organisasi (pemohon). Salah satu varian dari SOP format ini adalah SOP Format **Annotated Picture** (gambar yang diberi keterangan) yang biasanya ditujukan untuk pemohon atau pengguna jasa sebuah pelayanan.

d. Diagram Alir (Flowcharts)

Flowcharts merupakan format yang biasa digunakan jika dalam SOP tersebut diperlukan pengambilan keputusan yang banyak (kompleks) dan membutuhkan opsi jawaban (alternatif jawaban) seperti: jawaban “ya” atau “tidak”, “lengkap” atau “tidak”, “benar” atau “salah”, dsb. yang akan mempengaruhi sub langkah berikutnya. Format ini juga menyediakan mekanisme yang mudah untuk diikuti dan dilaksanakan oleh para pelaksana (pegawai) melalui serangkaian langkah-langkah sebagai hasil dari keputusan yang telah diambil. Penggunaan format ini melibatkan beberapa simbol yang umum digunakan dalam menggambarkan proses (umumnya berjumlah 30 simbol). Simbol-simbol tersebut memiliki fungsi yang bersifat khas (teknis dan khusus) yang pada dasarnya dikembangkan dari simbol dasar **flowcharts (basic symbols of flowcharts)** yang terdiri dari 4 (empat) simbol, yaitu simbol kapsul (**terminator**), simbol kotak (**process**), simbol belah ketupat (**decision**) dan anak panah (**arrow**).

Format SOP dalam bentuk **flowcharts** ini terdiri dari 2 (dua) jenis yaitu: **Linear Flowcharts** (diagram alir linier) dan **Branching Flowcharts** (diagram alir bercabang). **Linear Flowcharts** dapat

berbentuk vertikal dan horizontal. Ciri utama dari format **linear flowcharts** ini adalah ada unsur kegiatan yang disatukan, yaitu: unsur kegiatan atau unsur pelaksanaannya dan menuliskan rumusan kegiatan secara singkat di dalam simbol yang dipakai. SOP format ini umumnya dipakai pada SOP yang bersifat teknis. Sedangkan Format **Branching Flowcharts** memiliki ciri utama dipisahkannya unsur pelaksana dalam kolom-kolom yang terpisah dari kolom kegiatan dan menggambarkan prosedur kegiatan dalam bentuk simbol yang dihubungkan secara bercabang-cabang. Dalam format ini simbol yang digunakan tidak diberi tulisan rumusan singkat kegiatan. Tulisan hanya diperlukan untuk memberi penjelasan pada simbol kegiatan yang merupakan pengambilan keputusan (simbol “decision” atau belah ketupat). SOP format ini umumnya dipergunakan untuk SOP Administratif.

C. Dokumen SOP AP

Format SOP sesuai konsep umum yang berlaku dinyatakan bahwa tidak ada format SOP yang baku (standar), yang mempengaruhi format SOP adalah tujuan dibuatnya SOP tersebut. Dengan demikian maka apabila tujuan penyusunan SOP berbeda maka format SOP-nya pun akan berbeda. Namun demikian pada umumnya dokumen SOP memiliki 2 (dua) unsur utama sesuai anatominya, yaitu: Unsur SOP dan Unsur Dokumentasi (**Assessories**). Unsur SOP merupakan unsur inti dari SOP yang terdiri dari Identitas SOP dan Prosedur SOP. Identitas SOP berisi data-data yang menyangkut identitas SOP, sedangkan Prosedur SOP berisi kegiatan, pelaksana, mutu baku dan keterangan. Sesuai dengan anatomi Dokumen SOP yang pada hakekatnya merupakan dokumen yang berisi prosedur-prosedur yang distandarkan yang secara keseluruhan membentuk satu kesatuan proses, sehingga informasi yang dimuat dalam dokumen SOP meliputi: Unsur Dokumentasi dan Unsur Prosedur.

1. Unsur Dokumentasi

Unsur dokumentasi merupakan unsur dari Dokumen SOP yang berisi hal-hal yang terkait dengan proses pendokumentasian SOP sebagai sebuah dokumen. Adapun unsur dokumentasi SOP AP antara lain mencakup :

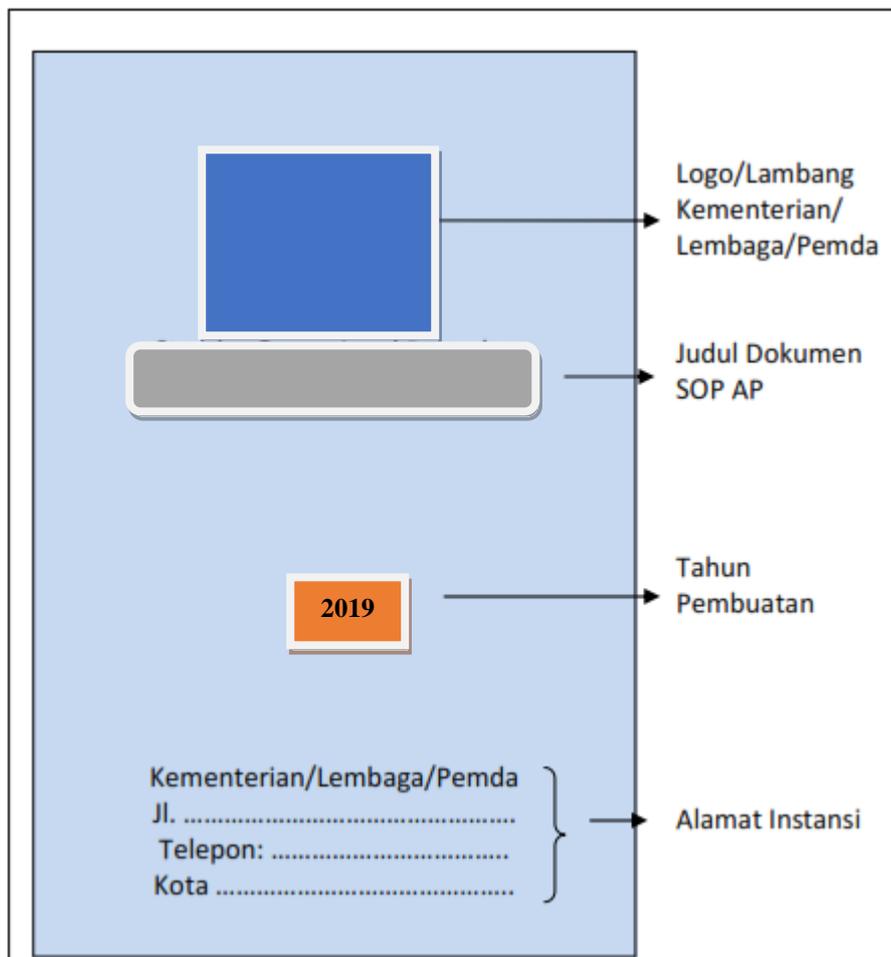
a. Halaman Judul (Cover)

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

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

Berikut adalah contoh halaman judul sebuah dokumen SOP AP, halaman judul ini dapat disesuaikan dengan kepentingan instansi yang membuat.

Gambar 1
Contoh Halaman Judul Dokumen SOP AP



b. Keputusan Pimpinan Kementerian/Lembaga/Pemda

Karena Dokumen SOP AP merupakan pedoman setiap pegawai (baik pejabat struktural, fungsional, atau yang ditunjuk untuk melaksanakan satu tugas dan tanggung jawab tertentu), dokumen ini harus memiliki kekuatan hukum.

c. 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. (Catatan: 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).

d. 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 : Ruang Lingkup, menjelaskan tujuan prosedur dibuat dan kebutuhan organisasi; Ringkasan, memuat ringkasan singkat mengenai prosedur yang dibuat; dan Definisi/Pengertian-pengertian umum, memuat beberapa definisi yang terkait dengan prosedur yang distandarkan.

2. Unsur Prosedur

Unsur prosedur merupakan bagian inti dari dokumen SOP AP. Unsur ini dibagi dalam dua bagian, yaitu Bagian Identitas dan Bagian *Flowchart*.

a. Bagian Identitas

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

- 1) Logo dan Nama Instansi/Satuan Kerja/Unit Kerja,** nomenklatur satuan/unit organisasi pembuat;
- 2) Nomor SOP AP,** nomor prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan tata naskah dinas yang berlaku di Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah;

- 3) **Tanggal Pembuatan**, tanggal pertama kali SOP AP dibuat berupa tanggal selesainya SOP AP dibuat bukan tanggal dimulainya pembuatannya;
- 4) **Tanggal Revisi**, tanggal SOP AP direvisi atau tanggal rencana ditinjauulangnya SOP AP yang bersangkutan;
- 5) **Tanggal Efektif**, tanggal mulai diberlakukan SOP AP atau sama dengan tanggal ditandatanganinya Dokumen SOP AP;
- 6) **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;
- 7) **Judul SOP AP**, judul prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan kegiatan yang sesuai dengan tugas dan fungsi yang dimiliki;
- 8) **Dasar Hukum**, berupa peraturan perundang-undangan yang mendasari prosedur yang di-SOP-kan beserta aturan pelaksanaannya;
- 9) **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).
- 10) **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;
- 11) **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.

12) Peralatan dan Perlengkapan, memberikan penjelasan mengenai daftar peralatan utama (pokok) dan perlengkapan yang dibutuhkan yang terkait secara langsung dengan prosedur yang di-SOP-kan.

13) 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”.

b. 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.

Gambar 2
Contoh Bagian **Flowchart** SOP AP

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kabid	Kasubid	Analisis	Asdep	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menugaskan Kasubid untuk mempersiapkan konsep laporan konsinyering					Agenda Kerja	15 menit	Disposisi	
2.	Memerintahkan analisis untuk mengumpulkan bahan laporan konsinyering					Disposisi	15 menit	Disposisi	
3.	Mengumpulkan dan menyerahkan bahan konsinyering kepada Kasubid					Disposisi	1 hari	Bahan Laporan, Disposisi	SCP Pengumpulan Bahan
4.	Mengonsep laporan konsinyering dan menyerahkan kepada Kabid					Bahan Laporan	2 jam	Konsep Laporan, Disposisi	
5.	Memeriksa konsep laporan konsinyering. Jika setuju menyampaikan kepada Asdep. Jika tidak setuju menyerahkan kepada Kasubid untuk diperbaiki.					Konsep Laporan	1 jam	Draft Laporan, Disposisi	
6.	Memeriksa draft laporan konsinyering. Jika setuju menandatangani dan menyerahkan kepada Kabid. Jika tidak setuju mengembalikan kepada Kasubid untuk diperbaiki.					Draft Laporan	1 jam	Laporan, Disposisi	
7.	Menyerahkan laporan konsinyering kepada Kasubid untuk didokumentasikan.					Laporan	10 menit	Disposisi	
8.	Menyerahkan laporan konsinyering kepada Analisis untuk didokumentasikan.					Laporan	10 menit	Disposisi	
9.	Mendokumentasikan Laporan Konsinyering					Laporan	15 menit	Laporan, Bukti Dokumentasi	