

**MATERI**  
**LOKAKARYA PENINGKATAN KAPASITAS PEMERINTAHAN DI**  
**DAERAH**  
**(PKP2A I LAN, 6-7 Mei 2014)**

**PENYUSUNAN**  
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ADMINISTRASI**  
**PEMERINTAHAN (SOP AP)**



**TIM ADVOKASI**  
**PUSAT KAJIAN DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR I**  
**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**  
**2014**

**MATERI**  
**LOKAKARYA PENINGKATAN KAPASITAS PEMERINTAHAN DI**  
**DAERAH**  
**(PKP2A I LAN, 6-7 Mei 2014)**

**PENYUSUNAN**  
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ADMINISTRASI**  
**PEMERINTAHAN (SOP AP)**



**TIM ADVOKASI**  
**PUSAT KAJIAN DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR I**  
**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**  
**2014**

*Pedoman Kegiatan Advokasi dan Konsultasi  
Peningkatan Kapasitas Aparatur Di Daerah*

**LOKAKARYA PENINGKATAN KAPASITAS  
PEMERINTAHAN DI DAERAH**

**PKP2A I LAN, 6-7 Mei 2014**



**Tim Advokasi  
Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I  
Lembaga Administrasi Negara  
2014**



**Sekretariat:**

Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I

Lembaga Administrasi Negara

Alamat : Jl. Kiara Payung KM 4.7 Jatinangor,  
Sumedang, Jawa Barat

No. Telp : 022 – 7790048

No. Fax : 022 – 7790055

E-mail : kangbaban2011@yahoo.com,  
rositanovi@gmail.com

Web : <http://litbang.bandung.lan.go.id>

## A. LATAR BELAKANG

*Grand Design* Reformasi Birokrasi yang ditetapkan melalui Peraturan Presiden No. 81 tahun 2010 menyatakan bahwa dalam rangka mempercepat tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik, maka dipandang perlu melakukan reformasi birokrasi di seluruh Kementerian / Lembaga / Pemerintahan Daerah. Pada tahun 2011, seluruh kementerian dan lembaga serta pemerintah daerah ditargetkan telah memiliki komitmen dalam melaksanakan proses reformasi birokrasi. Pada tahun 2014 secara bertahap dan berkelanjutan, kementerian, lembaga dan Pemerintah daerah telah memiliki kekuatan untuk memulai proses tersebut, sehingga pada tahun 2025, birokrasi pemerintahan yang profesional dan berintegritas tinggi dapat diwujudkan. Tujuan dari reformasi birokrasi adalah untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik adaptif, berintegritas, berkinerja tinggi, bersih dan bebas KKN, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara. Adapun area perubahan yang menjadi tujuan reformasi birokrasi meliputi seluruh aspek manajemen pemerintahan antara lain aspek organisasi, tatalaksana, peraturan perundang-undangan, sumber daya manusia aparatur, pengawasan, akuntabilitas, pelayanan publik dan pola pikir dan budaya kerja aparatur.

Dalam rangka mewujudkan reformasi birokrasi, maka setiap instansi pemerintah dituntut untuk melakukan perubahan di setiap aspek manajemen pemerintahan daerah yang meliputi aspek kelembagaan, aspek ketatalaksanaan, dan aspek sumber daya aparatur. Setiap instansi pemerintah di daerah perlu menyusun dan menerapkan beberapa dokumen kebijakan seperti Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP), Standar Pelayanan (SP), Analisis Beban Kerja (ABK), Analisis Jabatan (Anjab) dan Evaluasi Jabatan.

Berdasarkan hal tersebut, salah satu peran PKP2A I LAN dalam upaya peningkatan kapasitas penyelenggaran pemerintahan dalam rangka akselerasi reformasi birokrasi di daerah pada tahun 2014 akan melaksanakan kegiatan **Lokakarya Peningkatan Kapasitas Pemerintahan di Daerah** dengan pilihan dari beberapa tema substansi seperti penyusunan SOP AP, SP, ABK, Anjab dan Evaluasi Jabatan.

## B. TUJUAN KEGIATAN

Tujuan dari diselenggaranya kegiatan ini adalah meningkatnya kapasitas penyelenggaraan pemerintahan di daerah dalam penyusunan dokumen kebijakan yaitu Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) dan Standar Pelayanan (SP)

### C. KEPESERTAAN

Berdasarkan hasil pendaftaran dan seleksi yang telah dilaksanakan pada bulan Maret-April 2014 dapat diketahui bahwa jumlah peserta yang mendaftarkan diri adalah sebanyak 22 orang peserta dari 13 Pemerintah Kabupaten/Kota. Adapun yang lolos seleksi dan mengikuti lokakarya ini adalah kurang lebih sebanyak 16 orang peserta dari 10 Sekretariat Daerah kabupaten/kota di Pulau Jawa, Bali dan Nusa Tenggara yaitu sebagai berikut:

| No  | Nama Instansi                                     | Nama Peserta   | Kelas  |
|-----|---|--|--------|
| 1.  | Sekretariat Daerah Kabupaten Sumba Timur          | 1. Dewi Maya Sari Baeti S.IP<br>2. Erlyn Marie Toulo             | SP     |
| 2.  | Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung            | 3. I Gusti Ketut Suardika, AP, M.Si<br>4. I Wayan Sumarta, S.Sos | SP     |
| 3.  | Sekretariat Daerah Kabupaten Pasuruan             | 5. Mariati, S.STP<br>6. Indah Qonia'ah                           | SP     |
| 4.  | Sekretariat Daerah Kabupaten Sumbawa              | 7. Jufrie,S.Si   | SP     |
| 5.  | Sekretariat Daerah Kabupaten Timor Tengah Selatan |  | SP     |
| 6.  | Sekretariat Daerah Kota Batu                      | 8. Lilik Fariha, SH<br>9. Adestia Maharani, SE                   | SOP AP |
| 7.  | Sekretariat Daerah Kabupaten Bandung              | 10. Yudi Heryana, S.STP<br>11. Dede Yualiah, S.IP                | SOP AP |
| 8.  | Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul               | 12. Arif Darmawan, SSTP  | SOP AP |
| 9.  | Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng             | 13. Drs.Adjat Sudradjat<br>14. Luh Padmini, SH                   | SOP AP |
| 10. | Sekretariat Daerah Kabupaten Probolinggo          | 15. Ir.M.Heru Santoso, MT<br>16. Sholihin Hamid, S.Sos, MAP      | SOP AP |

#### **D. TAHAPAN DAN JADWAL KEGIATAN**

Kegiatan Lokakarya Peningkatan Kapasitas Pemerintahan di Daerah terdiri dua tahapan kegiatan dimana setiap peserta wajib mengikuti kedua tahapan tersebut yaitu:

| No | Tahapan Kegiatan   | Jadwal                         |
|----|--|--------------------------------|
| 1. | <b>Pelaksanaan Bimbingan Teknis (SOP AP/SP)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Hari Pertama (I): Teori dan Praktek Penyusunan dokumen kebijakan</li><li>▪ Hari Kedua (II): Evaluasi dan Tindak Lanjut Penyusunan Draft dokumen kebijakan yang akan di kembangkan di daerah/instansinya masing-masing</li></ul>  | Selasa-Rabu<br>6-7 Mei 2014    |
| 2. | <b>Pelaksanaan Asistensi</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Peserta menyampaikan draft dokumen kebijakan SOP AP/SP yang telah disusun oleh peserta dan menyampaikan softfilenya kepada Tim Advokasi paling lambat seminggu sebelum pelaksanaan kegiatan asistensi</li><li>▪ Pada saat pelaksanaan asistensi, peserta akan mendapatkan feedback terhadap Draft dokumen kebijakan yang telah disusun untuk kemudian menyempurnakannya</li><li>▪ Peserta mendapatkan sertifikat bukti telah mengikuti seluruh tahapan kegiatan lokakarya</li></ul> | Selasa-Rabu<br>24-25 Juni 2014 |

## **E. KURIKULUM PELATIHAN**

### **1. Tujuan Pelatihan**

- **Tujuan Umum**

Peserta dapat memahami dan mampu menyusun dokumen SOP AP/SP di instansinya masing-masing

- **Tujuan Khusus**

Peserta diharapkan memiliki:

- Pemahaman mengenai dasar teori penyusunan SOP AP/SP
- Pemahaman dan ketrampilan teknis penyusunan dokumen SOP AP/SP

### **2. Peserta Pelatihan**

Kriteria dan ketentuan peserta pelatihan adalah sebagai berikut:

- Pejabat eselon IV dan fungsional dari setiap instansi
- Mengetahui dan memahami teknis kegiatan di instansinya masing-masing
- Menguasai penggunaan aplikasi komputer (MS.Excel)

### **3. Fasilitator Pelatihan**

Fasilitator yang akan memfasilitasi proses pelatihan adalah fasilitator yang memiliki komptensi dasar sebagai berikut:

- Memiliki pemahaman mengenai dasar teori penyusunan SOP AP/SP
- Memiliki pemahaman dan ketrampilan teknis dalam penyusunan dokumen SOP AP/SP
- Memiliki pengalaman dan ketrampilan sebagai fasilitator

### **4. Metode Pelatihan**

Pedoman Praktis ini dirancang dengan prinsip pembelajaran orang dewasa (POD) yang menekankan pada kreativitas dan interaksi peserta dalam membangun pengetahuan dan ketrampilan teknis secara bersama. Metode penggunaan pedoman praktis untuk pelatihan adalah sebagai berikut:

- Ceramah/presentasi yang bertujuan untuk memberikan pengantar/input terhadap satu tema tertentu (10%).
- Curah gagasan/diskusi interaktif antara fasilitator dan peserta yang bertujuan untuk memperdalam materi berdasarkan pengalaman (10%)

- Simulasi atau praktek yang bertujuan untuk meningkatkan ketrampilan teknis peserta (70 %)
- Presentasi hasil simulasi atau praktek yang bertujuan agar setiap peserta mampu menyampaikan hasil simulasi dan praktek yang telah dilakukan sekaligus mendapatkan evaluasi atau *feed back* dari fasilitator (10%)

5. Alat Bantu Pelatihan

Alat bantu yang dibutuhkan dalam pelatihan ini adalah:

- Pedoman advokasi
- Bahan Tayangan
- LCD
- Flip chart
- Spidol
- Laptop

**F. JADWAL KEGIATAN PELATIHAN**

| Waktu                           | Pokok Bahasan  | Tujuan   | Metode   |
|---------------------------------|--|--|--|
| <b>Hari Pertama, 6 Mei 2014</b> |  |  |  |
| 07.30-08.00                     | Registrasi Peserta   |  |  |
| 08.00-08.30                     | Pembukaan  |  |  |
| 08.30-09.00                     | Pengarahan Program   | Peserta memahami tujuan pelatihan, menyepakati alur dan agenda pelatihan | Ceramah/presentasi dan curah gagasan/diskusi interaktif/ <i>Ice breaking</i> |
| 09.00-09.45                     | Urgensi Penyusunan SOP AP dan SP dalam Kerangka Reformasi Birokrasi di | Peserta memahami dan mampu menjelaskan urgensi penyusunan SOP AP dan SP  | Ceramah/presentasi dan curah gagasan/diskusi interaktif                      |

| Waktu                         | Pokok Bahasan                                      | Tujuan   | Metode  |
|-------------------------------|--|--|---|
|                               | Daerah   | dalam RB di Daerah   |   |
| 09.45-10.00                   | <i>Coffe Break dan Pembagian Kelas</i>             |  |   |
| 10.00-10.45                   | Teori Penyusunan SOP AP/SP                         | Peserta memahami dan mampu menjelaskan definisi, manfaat dan tahapan penyusunan SOP AP /SP | Ceramah/presentasi dan curah gagasan/diskusi interaktif |
| 10.45-12.15                   | Simulasi dan Praktek Penyusunan SOP AP/SP          | Peserta mampu menyusun dokumen SOP AP/SP   | Simulasi dan Praktek (studi dalam kelas)                |
| 12.15-13.15                   | ISHOMA   |  |   |
| 13.15-15.30                   | Lanjutan Simulasi dan Praktek Penyusunan SOP AP/SP | Peserta mampu menyusun dokumen SOP AP/SP   | Simulasi dan Praktek (studi dalam kelas)                |
| 15.30-16.00                   | Pengumpulan hasil simulasi dan praktek Hari I      | Peserta mengumpulkan hasil simulasi dan praktek Hari I                                     |   |
| <b>Hari Kedua, 7 Mei 2014</b> |  |  |   |
| 07.30-08.00                   | Registrasi Peserta                                 |  |   |
| 08.00-08.30                   | Review Materi Hari I                               | Peserta memahami teori dan praktek penyusunan SOP AP/SP                                    | Ceramah/presentasi dan curah gagasan/diskusi interaktif |
| 08.30-12.00                   | Lanjutan Simulasi dan Praktek Penyusunan SOP AP/SP | Peserta mampu menyusun dokumen SOP AP/SP   | Simulasi dan Praktek (studi dalam kelas)                |

| Waktu         | Pokok Bahasan   | Tujuan   | Metode  |
|---------------|---|--|---|
| 12.00-13.00   | ISHOMA  |  |   |
| 13.00-14.30   | Presentasi Hasil Simulasi dan praktek penyusunan SOP AP | Peserta mampu menyampaikan hasil simulasi dan praktek penyusunan dokumen SOP AP yang telah dilakukan sekaligus mendapatkan feedback dari fasilitator | Ceramah/presentasi dan curah gagasan/diskusi interaktif |
| 14.30-15.00   | Review Umum   | Peserta mengetahui dan memahami review umum hasil simulasi dan praktek penyusunan dokumen SOP AP dari fasilitator                                    | Ceramah/presentasi dan curah gagasan/diskusi interaktif |
| 15.00-15.15   | Tindak Lanjut Kegiatan                                  | Peserta mendapatkan tugas dari fasilitator untuk menyusun dokumen SOP AP di instansinya masing-masing  | Ceramah/presentasi dan curah gagasan/diskusi interaktif |
| 15.15-15.30   | Post Test   |  |   |
| 15.30-selesai | Penutupan   |  |   |

## **G. BAHAN MATERI (LOKAKARYA KIT)**

Materi yang disampaikan kepada peserta terdiri dari:

1. Pedoman Penyusunan SOP AP/SP (Permenpan No. 35 Tahun 2012 dan Permenpan No.36 Tahun 2012)
2. Bahan Tayangan
  - Pendahuluan: Pengarahan Program Pelatihan
  - Urgensi Penyusunan SOP AP dan SP dalam Kerangka Reformasi Birokrasi di Daerah
  - Teori dan Praktek Penyusunan SOP AP /SP
3. Alat Tulis

## **B. PENUTUP**

Demikian pedoman pelaksanaan kegiatan advokasi dan konsultasi peningkatan kapasitas pemerintahan di daerah kami susun untuk dapat dimanfaatkan dalam kelancaran pelaksanaan kegiatan.

Tim Advokasi PKP2A I LAN

Sumedang, April 2014

# Sesi 1

## Pengarahan Program

Penyusunan SOP dan SP

Lokakarya Peningkatan Kapasitas Pemerintahan di Daerah

## Fasilitator



Yuyu Yuningsih, SE.  
Pengelola Perbendaharaan  
Penerimaan  
Email: [yuyu\\_yuningsih@yahoo.com](mailto:yuyu_yuningsih@yahoo.com)



Putri Wulandari, S.Si., ME.  
Peneliti Muda  
Email: [putri\\_wulandari@yahoo.com](mailto:putri_wulandari@yahoo.com)



Pratiwi, S. Sos  
Pengelola Kajian Bidang  
KKIAN  
Email: [pratiwi\\_saja@gmail.com](mailto:pratiwi_saja@gmail.com)



Shafiera Amalia, S. IP.  
Peneliti Pertama  
Email: [shafieraamalia@gmail.com](mailto:shafieraamalia@gmail.com)



Rosita Novi Andari, S.Sos  
Pengelola Kajian Bidang  
KKIAN  
Email: [rositanovi@gmail.com](mailto:rositanovi@gmail.com)

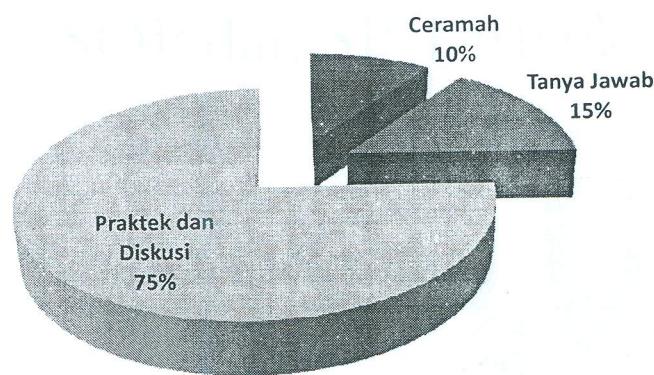


Sulistiawingsih, S.Pd  
Pengelola Data dan Informasi  
Pemanfaatan dan Evaluasi Program  
Email: [iec\\_nia84@yahoo.com](mailto:iec_nia84@yahoo.com)

## Tujuan Pelatihan

1. Peserta memahami mengapa harus menyusun Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP).
2. Peserta memahami perbedaan SOP dan SP.
3. Peserta memahami cara menyusun SP dan SOP.
4. Peserta mampu melaksanakan SP dan SOP yang disusun,

## Metode



## *Ground Rules/ Tata Tertib*

- Tinggalkan jabatan kita semua di pintu. Dalam pelatihan ini semua peserta, apapun jabatannya, posisinya sama-sama bebas mengungkapkan pendapat.
- Hargai pendapat orang lain.
- Tidak ada forum di dalam forum.
- Non aktifkan ponsel selama pelatihan
- Tidak merokok di dalam ruangan pelatihan.

## *Award untuk Peserta*

- SOP dan SP Terbaik



## Pesan Kunci

Bimbingan Teknis ini merupakan bimbingan teknis yang partisipatif. Seluruh peserta diharapkan aktif menyampaikan pendapat. Tidak ada yang dominan. Setiap peserta dan fasilitator akan sama-sama belajar melalui latihan-latihan dan diskusi-diskusi.



## Penyusunan dan Pelaksanaan Standar Pelayanan (SP) Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk Percepatan Reformasi Birokrasi

Tim Fasilitator PKP2A 1 LAN untuk Penyusunan SOP dan SP Lokakarya Peningkatan Kapasitas Pemerintahan di Daerah  
6-7 Mei 2014

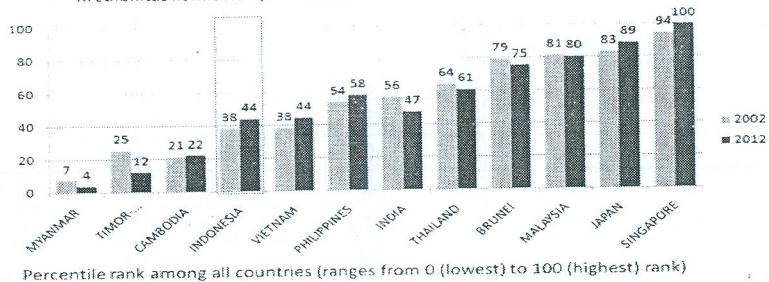
### Mengapa birokrasi harus direformasi?

#### Worldwide Governance Indicators

##### Government Effectiveness

- Kualitas Pelayanan Publik
- Kualitas Pelayanan Aparatur
- Tingkat Kemandirian dari Tekanan Politik
- Kualitas Rumusan Kebijakan dan Implementasinya
- Kredibilitas komitmen pemerintah

 © 2013



Sumber: Bank Dunia, 2013

**Indeks Pemerintahan linier dengan daya saing  
Indonesia dalam perekonomian dunia (ASEAN  
Economic Community, WTO, dll)**

Ranking Indonesia dalam Indeks Daya Saing Global (dari 144 Negara)  
Sumber : *World Economic Forum*, 2014

| Tahun | Ranking |
|-------|---------|
| 2010  | 44      |
| 2011  | 54      |
| 2012  | 50      |
| 2013  | 38      |

**Peringkat Kemudahan Akses Bisnis  
di Indonesia (Bank Dunia, 2013)**

|              | Ekonomi | Kemudahan Berbisnis | Memulai Bisnis | Kemudahan IMB | Akses Listrik | Mendaftarkan Aset | Kemudahan Kredit | Perlindungan Investor | Pajak |
|--------------|---------|---------------------|----------------|---------------|---------------|-------------------|------------------|-----------------------|-------|
| Singapore    | 1       | 3                   | 3              | 6             | 28            | 3                 | 2                | 5                     |       |
| Malaysia     | 6       | 16                  | 43             | 21            | 35            | 1                 | 4                | 36                    |       |
| Thailand     | 18      | 91                  | 14             | 12            | 29            | 73                | 12               | 70                    |       |
| South Africa | 41      | 64                  | 26             | 150           | 99            | 28                | 10               | 24                    |       |
| Sri Lanka    | 85      | 54                  | 108            | 91            | 145           | 73                | 52               | 171                   |       |
| Philippines  | 108     | 170                 | 99             | 33            | 121           | 86                | 128              | 131                   |       |
| Pakistan     | 110     | 105                 | 109            | 175           | 125           | 73                | 34               | 166                   |       |
| Lebanon      | 111     | 120                 | 179            | 51            | 112           | 109               | 98               | 39                    |       |
| Ukraine      | 112     | 47                  | 41             | 172           | 97            | 13                | 128              | 164                   |       |
| Papua New    | 113     | 101                 | 165            | 24            | 87            | 86                | 68               | 116                   |       |
| Indonesia    | 120     | 175                 | 88             | 121           | 101           | 86                | 52               | 137                   |       |
| India        | 134     | 179                 | 182            | 111           | 92            | 28                | 34               | 158                   |       |

## Target Capaian RB

| Indikator Sasaran  | Satuan                               | Tahun dan Perkembangan Capaian |      |       |      | Target RPJMN 2010-2014 |
|--|--------------------------------------|--------------------------------|------|-------|------|------------------------|
|  |                                      | 2010                           | 2011 | 2012  | 2013 |                        |
| Sasaran 1 : Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN | IPK                                  | 28                             | 30   | 32    | 32   | 50                     |
|  | Opini WTP BPK atas LKKL (Pusat)      | 56,41%                         | 77 % | 74%   | n.a  | 100%                   |
|  | Opini WTP atas LKPD (Daerah)         | 3%                             | 9%   | 16%   | n.a  | 60%                    |
| Sasaran 2 : Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik                  | Integritas Pelayanan Publik (Pusat)  | 6,16                           | 7,07 | 6,86  | 7,37 | 8,0                    |
|  | Integritas Pelayanan Publik (Daerah) | 5,26                           | 6,00 | 6,32  | 6,82 | 8,0                    |
|  | IKM atas Pelayanan Publik            | 60                             | 76,6 | 83, 2 | n.a  | 85                     |
|  | Jumlah PTSP di Daerah                | 394                            | 420  | 444   | 467  | 530                    |

## Target Capaian RB

| Indikator Sasaran   | Satuan                             | Tahun dan Perkembangan Capaian |         |  |         | Target RPJMN 2010-2014        |
|---|------------------------------------|--------------------------------|---------|--|---------|-------------------------------|
|   |                                    | 2010                           | 2011    | 2012                                     | 2013    |                               |
| Sasaran 3 : Kapasitas dan Akuntabilitas Kinerja Birokrasi | Indeks Efektivitas Pemerintahan    | -0,26                          | -0,19   | -0,24                                    | n.a     | 0,5                           |
|   | Instansi Pusat yg Akuntabel        | 63,29 %                        | 82,93 % | 95,06 %                                  | 94, 04% | 100%                          |
|   | Instansi Provinsi yg Akuntabel     | 31,03 %                        | 63,33 % | 75,76 %                                  | 84,84 % | 80%                           |
|   | Instansi Kab/Kota yg Akuntabel     | 8,77%                          | 12,78%  | 24,20%                                   | n.a     | 60%                           |
|   | Instansi Pusat yg Melaksanakan RB  | 14%                            | 16%     | 40%                                      | 66,66%  | 100%                          |
|   | Instansi Daerah yg Melaksanakan RB | -                              | -       | 33 Prov<br>33 Kab,<br>33 Kota<br>(Pilot) | n.a     | 100% Prov,<br>60%<br>Kab/Kota |

Dengan sejumlah kondisi indeks pemerintahan dan daya saing yang masih jauh dari target di atas apakah mungkin birokrasi direformasi secepatnya?



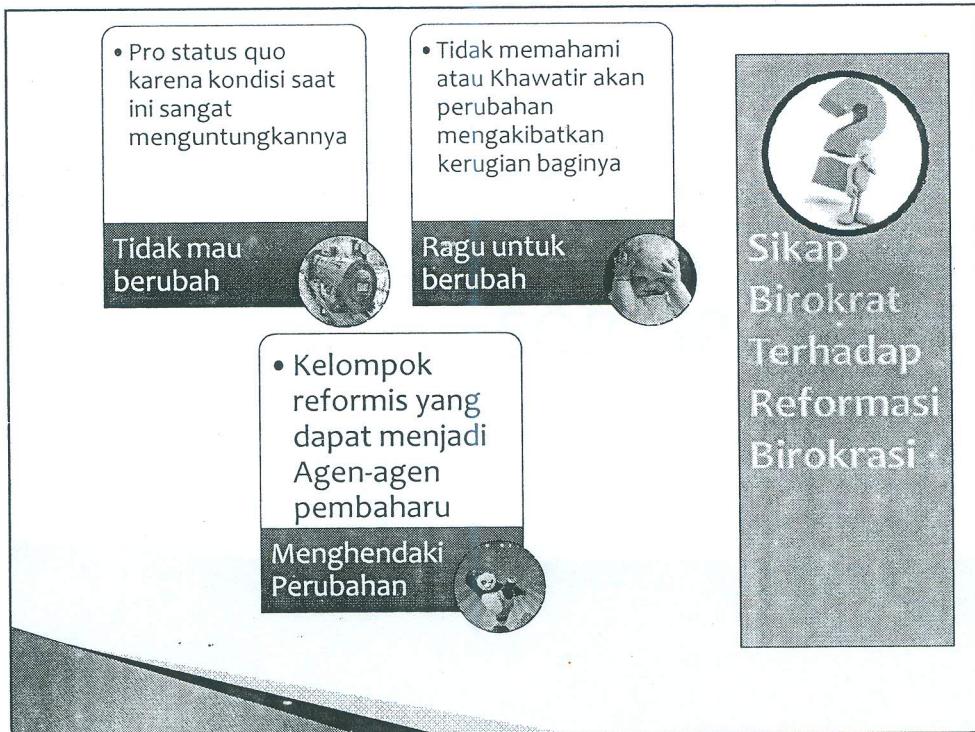
**Sangat mungkin!!**

Salah satunya dengan  
penyempurnaan proses bisnis  
yang tercermin dalam  
pelaksanaan SOP dan SP

## 8 AREA PERUBAHAN

### SEMUA ASPEK MANAJEMEN PEMERINTAHAN

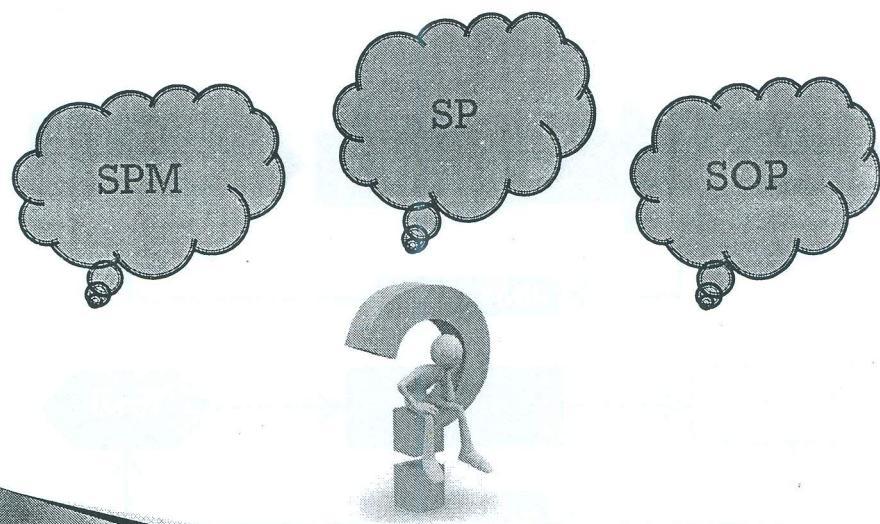
| NO | AREA PERUBAHAN            | KONDISI DIHARAPKAN  |
|----|---------------------------|---|
| 1  | POLA PIKIR & BUDAYA KERJA | Birokrasi dengan integritas & kinerja tinggi  |
| 2  | PERUNDANG-UNDANGAN        | Regulasi tertib, tidak tumpang tindih dan kondusif  |
| 3  | ORGANISASI                | Organisasi tepat fungsi dan tepat ukuran  |
| 4  | TATALAKSANA               | Tatalaksana jelas, efektif, efisien, terukur dan sesuai prinsip <i>good governance</i>                    |
| 5  | MANAJEMEN SDM APARATUR    | SDM apatur berintegritas, netral, kompeten, <i>capable</i> , profesional, berkinerja tinggi dan sejahtera |
| 6  | PENGAWASAN                | Penyelenggaraan pemerintahan bersih dan bebas KKN   |
| 7  | AKUNTABILITAS             | Meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi  |
| 8  | PELAYANAN PUBLIK          | Pelayanan prima sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat   |



## SOP dan SP disusun dan dilaksanakan untuk menghadapi tantangan tersebut dengan sasaran

1. Setiap instansi pemerintah sampai dengan unit yang terkecil memiliki dan melaksanakan SOP masing-masing dan dapat memenuhi target SP.
2. Penyempurnaan proses penyelenggaraan pemerintahan;
3. Ketertiban dalam penyelenggaraan pemerintahan;
4. Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

SOP, SP, SPM



## DEFINISI

Standar Pelayanan Minimal (SPM)

ketentuan tentang **jenis** dan **mutu pelayanan dasar** yang merupakan **urusan wajib** daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.

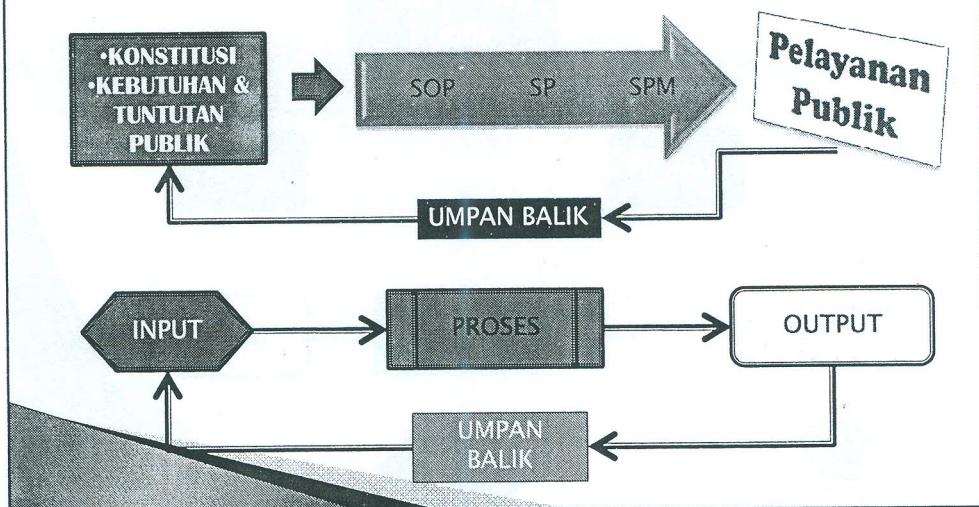
Standar Pelayanan (SP)

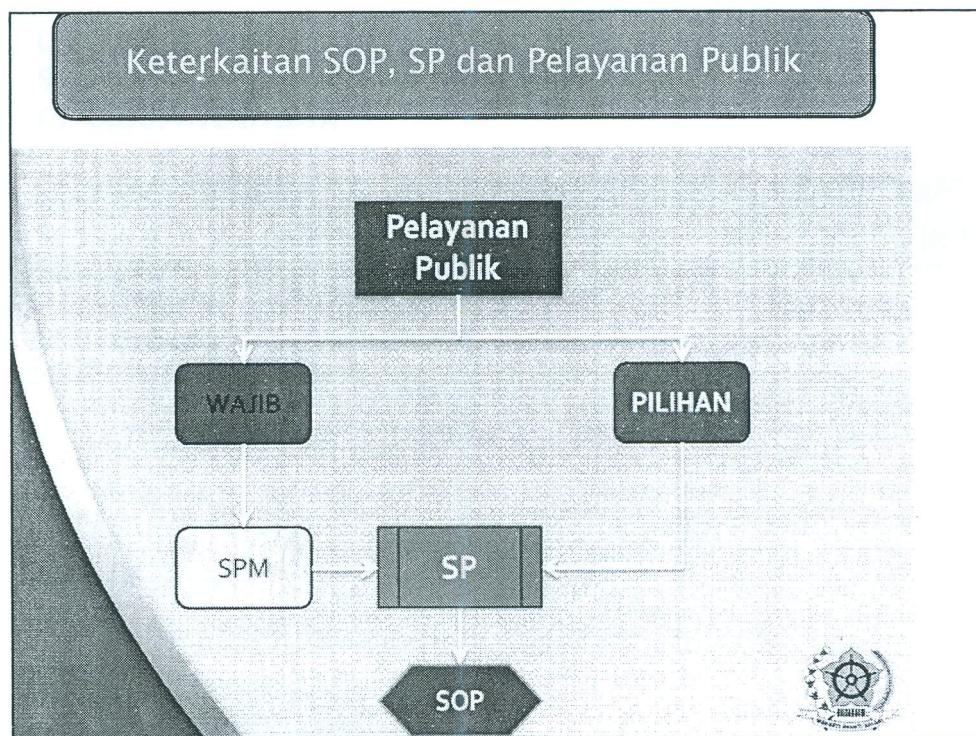
suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

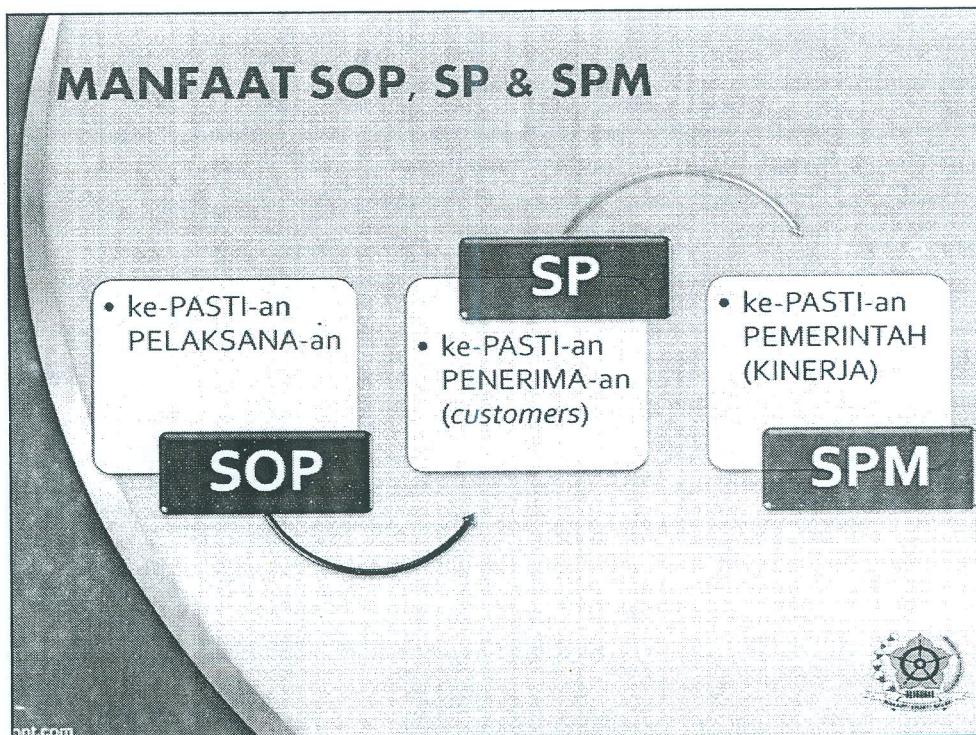
Standard Operating Procedures (SOP)

Serangkaian **instruksi tertulis** yang dibakukan mengenai berbagai **proses** penyelenggaraan administrasi pemerintahan, **bagaimana** dan **kapan** harus dilakukan, **dimana** dan **oleh siapa** dilakukan

## TUGAS BEGAWAI NEGERI TUGAS APARATUR







**CONTOH**  
**SPM BIDANG PEMERINTAHAN DALAM NEGERI**  
**DI KABUPATEN/KOTA**

Logo of the Ministry of Home Affairs

| No  | Jenis Pelayanan Dasar                              | Standar Pelayanan Minimal  |       | Batas Waktu Pencapaian (Tahun) | Satuan Kerja/Lembaga Penanggung Jawab |
|-----|--|--|-------|--------------------------------|---------------------------------------|
|     |  | Indikator  | Nilai |                                |                                       |
| I.  | Pelayanan Dokumen Kependudukan                     | 1. Cakupan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)   | 100%  | 2011                           | Dinas Kependudukan                    |
|     |  | 2. Cakupan penerbitan akta kelahiran   | 100%  |                                |                                       |
| II. | Pemeliharaan Ketentraman dan Ketertiban Masyarakat | 1. Cakupan petugas Perlindungan Masyarakat (Linmas) di Kabupaten/ Kota                         | 50%   | 2015                           | Dinas Trantib                         |
|     |  | 2. Tingkat penyelesaian pelanggaran K3 (ketertiban, ketentraman, keindahan) di Kabupaten/ Kota | 70%   |                                |                                       |

**Permendagri No. 62/2008**

|  |                                       |                          |
|--|---------------------------------------|--------------------------|
| <b>A. Pendahuluan</b><br>[Gambaran umum tugas dan fungsi unit pelayanan] |                                       | <b>Contoh Dokumen SP</b> |
| <b>B. Standar Pelayanan</b><br>Jenis Pelayanan .....                     |                                       |                          |
| No.  | Komponen                              | Uraian                   |
| 1.   | Dasar Hukum                           |                          |
| 2.   | Persyaratan                           |                          |
| 3.   | Sistem, mekanisme dan prosedur        |                          |
| 4.   | Jangka waktu penyelesaian             |                          |
| 5.   | Biaya/tarif                           |                          |
| 6.   | Produk Pelayanan                      |                          |
| 7.   | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas |                          |
| 8.   | Kompetensi pelaksana                  |                          |
| 9.   | Pengawasan internal                   |                          |
| 10.  | Penanganan pengaduan                  |                          |
| 11.  | Jumlah Pelaksana                      |                          |
| 12.  | Jaminan Pelayanan                     |                          |
| 13.  | Jaminan Keamanan                      |                          |
| 14.  | Evaluasi Kinerja Pelaksana            |                          |
| 15.  | (Komponen tambahan bila perlu)        |                          |
| Kepala SKPD<br>.....<br>[Nama]   |                                       |                          |

|   |  |  |  |  |  |  |   |
|---|--|--|--|--|--|--|---|
| <b>CONTOH DOKUMEN SOP</b>   |  |  |  |  |  |  |   |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 15%;">  </td> <td> Nomor SOP : 556/PL.1/2012<br/> Tanggal Pembuatan : 17/08/2012<br/> Tanggal Revisi : Maret 2015 (direncanakan)<br/> Tanggal Efektif : 6/09/2012 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> Pemerintah Kabupaten Katingan<br/> Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata </td> <td> Disahkan oleh : Kepala Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata<br/> <br/> Drs. Landung Ahmad Narendra, MA.<br/> NIP. 19651116 198904 1 004 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> Bidang Kebudayaan dan Pariwisata </td> <td> Nama SOP : Pembuatan Surat Ijin Usaha Kepariwisataan (SIUK) </td> </tr> </table>  |  |   | Nomor SOP : 556/PL.1/2012<br>Tanggal Pembuatan : 17/08/2012<br>Tanggal Revisi : Maret 2015 (direncanakan)<br>Tanggal Efektif : 6/09/2012   | Pemerintah Kabupaten Katingan<br>Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata       | Disahkan oleh : Kepala Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata<br><br>Drs. Landung Ahmad Narendra, MA.<br>NIP. 19651116 198904 1 004 | Bidang Kebudayaan dan Pariwisata   | Nama SOP : Pembuatan Surat Ijin Usaha Kepariwisataan (SIUK)   |
|    | Nomor SOP : 556/PL.1/2012<br>Tanggal Pembuatan : 17/08/2012<br>Tanggal Revisi : Maret 2015 (direncanakan)<br>Tanggal Efektif : 6/09/2012   |  |  |  |  |  |   |
| Pemerintah Kabupaten Katingan<br>Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata  | Disahkan oleh : Kepala Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata<br><br>Drs. Landung Ahmad Narendra, MA.<br>NIP. 19651116 198904 1 004 |  |  |  |  |  |   |
| Bidang Kebudayaan dan Pariwisata  | Nama SOP : Pembuatan Surat Ijin Usaha Kepariwisataan (SIUK)  |  |  |  |  |  |   |
| <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <b>Dasar Hukum</b> <p>1. Undang Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan<br/> 2. Peraturan Daerah Kabupaten Katingan Nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Katingan</p> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <b>Kualifikasi Pelaksana</b> <p>1. Memahami prosedur jpin pariwisata<br/> 2. Menguasai pengoperasian komputer<br/> 3. Memahami dampak pariwisata terhadap aspek lainnya, seperti lingkungan.</p> </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <b>Keterkaitan SOP</b> <p>1. SOP Survey Lapangan<br/> 2. SOP Pengesahan Naskah Dinas</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <b>Peralatan/ Perlengkapan</b> <p>1. Peta potensi wisata<br/> 2. Buku registrasi SIUK<br/> 3. Format SIUK<br/> 4. Lemari arsip</p> </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <b>Pentingan</b> <p>Jika SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak tidak terregistrasinya potensi usaha jasa pariwisata dan perkembangan sektor pariwisata terhambat</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <b>Pencatatan &amp; Pendataan</b> <p>(Tuliskan hambatan, penyimpangan, atau usulan perubahan SOP pada kolom di bawah ini. Bila tidak cukup, dapat ditambahkan pada lembar kosong)</p> </td> </tr> </table> |  | <b>Dasar Hukum</b> <p>1. Undang Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan<br/> 2. Peraturan Daerah Kabupaten Katingan Nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Katingan</p> | <b>Kualifikasi Pelaksana</b> <p>1. Memahami prosedur jpin pariwisata<br/> 2. Menguasai pengoperasian komputer<br/> 3. Memahami dampak pariwisata terhadap aspek lainnya, seperti lingkungan.</p> | <b>Keterkaitan SOP</b> <p>1. SOP Survey Lapangan<br/> 2. SOP Pengesahan Naskah Dinas</p> | <b>Peralatan/ Perlengkapan</b> <p>1. Peta potensi wisata<br/> 2. Buku registrasi SIUK<br/> 3. Format SIUK<br/> 4. Lemari arsip</p>   | <b>Pentingan</b> <p>Jika SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak tidak terregistrasinya potensi usaha jasa pariwisata dan perkembangan sektor pariwisata terhambat</p> | <b>Pencatatan &amp; Pendataan</b> <p>(Tuliskan hambatan, penyimpangan, atau usulan perubahan SOP pada kolom di bawah ini. Bila tidak cukup, dapat ditambahkan pada lembar kosong)</p> |
| <b>Dasar Hukum</b> <p>1. Undang Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan<br/> 2. Peraturan Daerah Kabupaten Katingan Nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Katingan</p>  | <b>Kualifikasi Pelaksana</b> <p>1. Memahami prosedur jpin pariwisata<br/> 2. Menguasai pengoperasian komputer<br/> 3. Memahami dampak pariwisata terhadap aspek lainnya, seperti lingkungan.</p>                                   |  |  |  |  |  |   |
| <b>Keterkaitan SOP</b> <p>1. SOP Survey Lapangan<br/> 2. SOP Pengesahan Naskah Dinas</p>  | <b>Peralatan/ Perlengkapan</b> <p>1. Peta potensi wisata<br/> 2. Buku registrasi SIUK<br/> 3. Format SIUK<br/> 4. Lemari arsip</p>   |  |  |  |  |  |   |
| <b>Pentingan</b> <p>Jika SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak tidak terregistrasinya potensi usaha jasa pariwisata dan perkembangan sektor pariwisata terhambat</p>  | <b>Pencatatan &amp; Pendataan</b> <p>(Tuliskan hambatan, penyimpangan, atau usulan perubahan SOP pada kolom di bawah ini. Bila tidak cukup, dapat ditambahkan pada lembar kosong)</p>  |  |  |  |  |  |   |
| Tim Advokasi PKP2A   LAN  |  |  |  |  |  |  |   |
| 20  |  |  |  |  |  |  |   |

### CONTOH DOKUMEN SOP

| No. | KEGIATAN   | PELAKSANA |                     |                |                          | MUTU BAKU   |            |                                   | Keterangan                  |
|-----|--|-----------|---------------------|----------------|--------------------------|---|------------|-----------------------------------|-----------------------------|
|     |  | Pemohon   | Petugas Pendaftaran | Petugas Survey | Fungsional Bidang Budpar | Kelengkapan   | Waktu      | Output                            |                             |
| 1   | Pemohon mengajukan berkas kepada petugas loket pendaftaran   |           |                     |                |                          | Surat permohonan, fotocopy KTP, fotocopy HO, surateterangan | 10 menit   | Berkas Permohonan                 |                             |
| 2   | Petugas Pendaftaran meneliti kelengkapan berkas permohonan dan menyerahkannya ke petugas survey, jika sudah lengkap maka dilakukan survey, jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk di lengkap |           |                     | Ya             |                          | Berkas permohonan   | 10 menit   | Misi verifikasi                   |                             |
| 3   | Petugas Survey melakukan survey ke lokasi Usaha Jasa Perniagaan  |           |                     |                |                          | Daftar cek survey   | 1 jam (60) | Laporan survey Lapangan           | SOP Survey Lapangan         |
| 4   | Fungsional Bidang Budpar menerima hasil survey, jika tidak sesuai dengan peraturan maka permohonan ditolak dan dikembalikan kepada Pemohon, jika sesuai peraturan maka dibuat Draft SUK                    |           |                     |                |                          | Data potensi  | 15 menit   | Disposisi                         |                             |
| 5   | Fungsional Bidang Budpar meregistrasi Draft SUK lalu diteruskan kepada Kabid Budpar untuk disahkan   |           |                     |                |                          | Disposisi   | 3 menit    | Draft SUK                         | SOP Pengesahan Naskah Dinas |
| 6   | Fungsional Bidang Budpar menerima dan menyerahkan SUK yang sudah disahkan oleh Kepala Dinas  |           |                     |                |                          | SUK yang telah disahkan digandakan                          | 10 menit   | Dokumen SUK yang telah digandakan |                             |
| 7   | Fungsional Bidang Budpar mengarsipkan dokumen SUK pertama dan menyerahkan dokumen kedua kepada Petugas Pendaftaran   |           |                     |                |                          | Dokumen SUK pertama   | 3 menit    | Arsip dokumen SUK                 |                             |
| 8   | Petugas Pendaftaran menerima berkas SUK, meregistrasi dan menyerahkannya kepada Pemohon  |           |                     |                |                          | Dokumen SUK kedua   | 3 menit    | Arsip dokumen SUK kedua           |                             |
| 9   | Pemohon menerima SUK di Loket Pendaftaran  |           |                     |                |                          | Arsip dokumen SUK kedua                                     | 3 Menit    | SUK diterima pemohon              |                             |

Tim Advokasi PKP2A IAIN

21



**SEKIAN**  
**DAN TERIMA KASIH**

**Konsep Penyusunan Dokumen  
*Standar Operasional  
Prosedur (SOP)*  
*Administrasi Pemerintahan***

**Tim Fasilitator PKP2A 1 LAN untuk Penyusunan SOP dan SP  
Lokakarya Peningkatan Kapasitas Pemerintahan di Daerah  
6 - 7 Mei 2014**



***Perkenalan Peserta***

Perkenalkan diri Bapak dan Ibu dengan menyertakan informasi sebagai berikut:

- Nama
- Asal Instansi dan Jabatan
- Hal yang paling dicintai dalam hidup
- Hal-hal yang diharapkan dan tidak diharapkan pada pelatihan



## ***Rencana Pembelajaran***

### ❖ **TUJUAN**

Peserta memahami dan mampu menyusun SOP Administrasi Pemerintahan di instansi masing-masing.

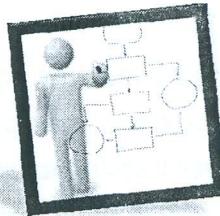
### ❖ **INDIKATOR KOMPETENSI**

Kertas kerja SOP Administrasi Pemerintahan di setiap instansi



## ***Rencana Pembelajaran***

- ❖ Dasar hukum
- ❖ Definisi SOP
- ❖ Manfaat SOP
- ❖ Jenis-jenis SOP
- ❖ Prinsip-prinsip penyusunan SOP
- ❖ Siklus Penyusunan SOP
- ❖ Strategi Penyusunan SOP
- ❖ Pola Penyusunan SOP
- ❖ Contoh penyusunan SOP

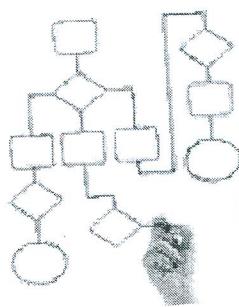


## ***Dasar Hukum***

- ❖ Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Adminsitrasi Pemerintahan.

## ***DEFINISI SOP***

**SOP** adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, **BAGAIMANA** dan **KAPAN** harus dilakukan, **DIMANA** dan **OLEH** **SIAPA** dilakukan



(Permen PAN dan RB No. 35 Tahun 2012)

## Definisi SOP

**SOP Administrasi Pemerintahan** adalah SOP dari berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;

**Administrasi Pemerintahan** adalah pengelolaan proses pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan yang dijalankan oleh organisasi pemerintah.

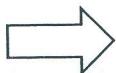


Tim Advokasi PKP2A LAN

7

## MANFAAT SOP

Level  
individu

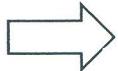


- Standarisasi metode
- Mengurangi human error
- Efisiensi dan efektivitas tugas
- Kemandirian pegawai
- Melindungi pegawai dari tuntutan hukum



## MANFAAT SOP

**Level  
Organisasi**



- Akuntabilitas pelaksanaan tugas
- Standar kinerja yang konkrit
- Jaminan penyelenggaraan pemerintahan
- Informasi kualifikasi kompetensi pegawai
- Identifikasi gap kompetensi
- Informasi beban tugas seorang pegawai
- Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas
- Informasi penyusunan standar pelayanan

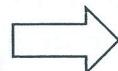


Tim Advokasi PKP2A LAN

9

## MANFAAT SOP

**Level  
Masyarakat**

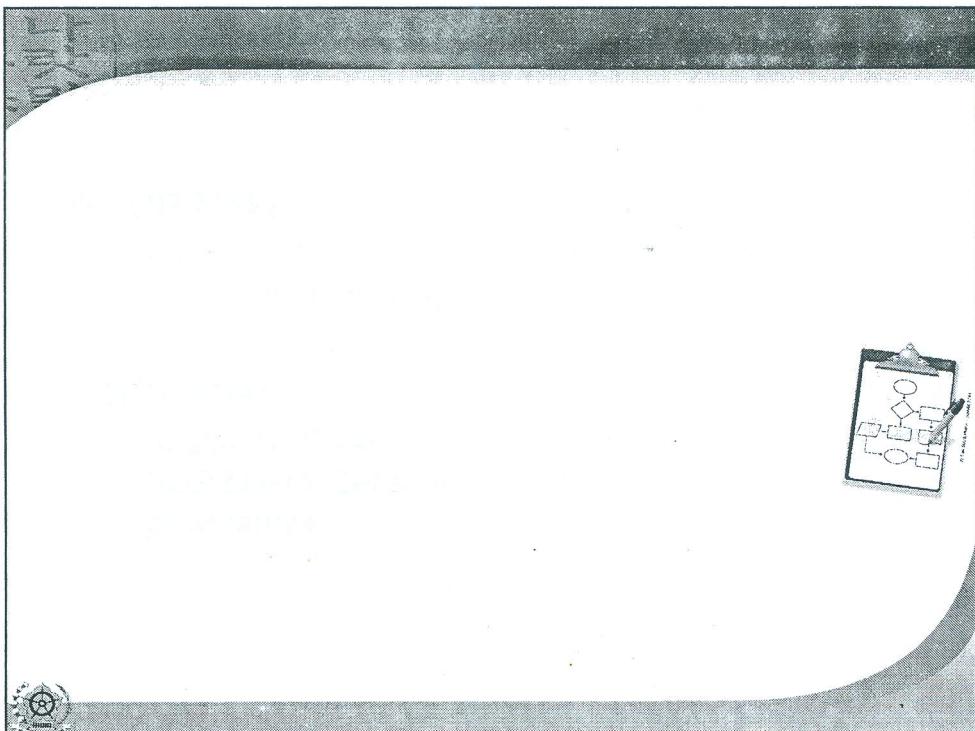


- Penelusuran kesalahan prosedural
- Menjamin konsistensi pelayanan masyarakat



Tim Advokasi PKP2A LAN

10



## *Berdasarkan Sifat Kegiatan*

### ❖ SOP Teknis

- Adalah prosedur kerja yg **sangat rinci** dari kegiatan yg dilakukan oleh **satu orang aparatur**
- Contoh: SOP Pemeliharaan Kendaraan, SOP Pemasangan Infus, SOP Pemberian Disposisi.

### ❖ SOP Administratif

- Prosedur standar yg bersifat **umum** & dilakukan **lebih dari 1 orang pelaksana**
- Contoh: SOP Pelayanan Pasien, SOP Penanganan Surat Masuk.



## Berdasar Cakupan Kegiatan

### ❖ SOP Makro

- Adalah SOP yg mencakup beberapa SOP Mikro. Berisi gambaran kegiatan secara tidak langsung.

### ❖ SOP Mikro

- Adalah SOP yang merupakan bagian dari sebuah SOP Makro. Berisi pelaksanaan kegiatan sebenarnya.



## Berdasarkan Cakupan Kegiatan

### SOP Makro

SOP Pengelolaan Surat

### SOP Mikro

1. SOP Pengagendaan Surat Masuk;
2. SOP Pemberian Tanggapan thd Surat Masuk;
3. SOP Pengiriman Surat



## ***Berdasar Kelengkapan***

### **❖ SOP Final**

- Adalah SOP yg telah menghasilkan produk utama yg paling akhir atau final.

### **❖ SOP Parsial**

- Adalah SOP yg baru menghasilkan produk antara/mentara.



## ***Berdasar Kelengkapan***

### **SOP Final**

### **SOP Parsial**

SOP Pengelolaan Surat      SOP Pengagendaan Surat  
Masuk

SOP Penyusunan Juknis      SOP Penyiapan Bahan Juknis



## Berdasar Jenis Kegiatan

### ❖ SOP Generik

- Adalah SOP yang memiliki kesamaan dari segi kegiatan, tahapan, & pelaksananya antar unit kerja yang berbeda.
- Contoh: SOP Penerbitan SPM, SOP Pengelolaan Keuangan.

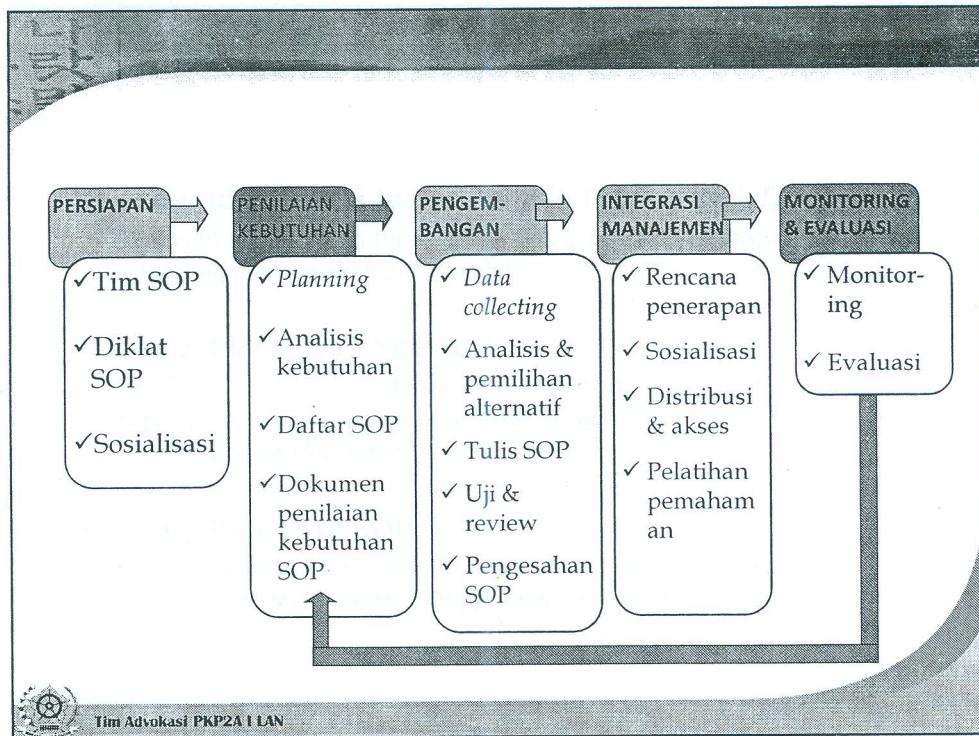
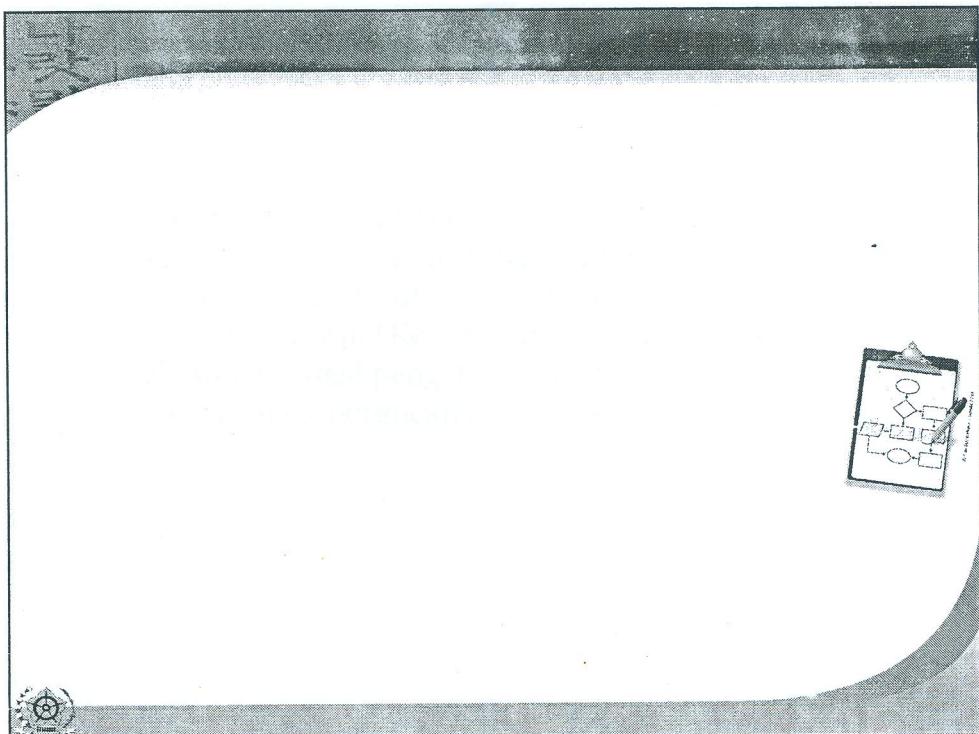
### ❖ SOP Spesifik

- Adalah SOP yang memiliki perbedaan yang jelas dari segi kegiatan, tahapan, & pelaksananya dengan unit kerja lain.
- Contoh: SOP Penyelenggaraan Upacara Ngaben, SOP Pisowanan Ageng Sri Sultan Hamengku Buwono.

## PRINSIP-PRINSIP



1. Kemudahan dan kejelasan
2. Efisiensi dan efektivitas
3. Keselarasan
4. Keterukuran
5. Dinamis
6. Berorientasi pada pengguna
7. Kepatuhan
8. Kepastian hukum



1. Identifikasi seluruh SOP
2. Kelompokkan berdasar fungsi organisasi
3. Standarisasi SOP yang seragam, misalnya: kelompok aparatur wilayah (Kecamatan, Kelurahan, Desa); kelompok fungsi pengelolaan keuangan, pengelolaan kepegawaian, perencanaan, dan perizinan.



Tim Advokasi PKP2A I LAN

## ***Penyusunan SOP Pemda***

- **Step 1: Identifikasi Judul SOP dari tugas pokok & fungsi**  
"Berdasarkan dokumen tupoksi atau urtug, identifikasi jumlah dan judul SOP AP yg dilaksanakan oleh tiap jabatan di SKPD"
- **Step 2: Identifikasi Kegiatan**  
"Lakukan identifikasi mulai dari jenis kegiatan, penanggungjawab, scope, 3 kegiatan kunci (utama, awal, & akhir). Kemudian breakdown menjadi tahapan kegiatan yang harus dilalui."
- **Step 3: Penulisan SOP**  
"Tuliskan ke dalam format SOP yang telah dibakukan. Termasuk di dalamnya adalah Identitas SOP, flowchart, & mutu baku."



Tim Advokasi PKP2A I LAN

22

## Lembar Identitas SOP

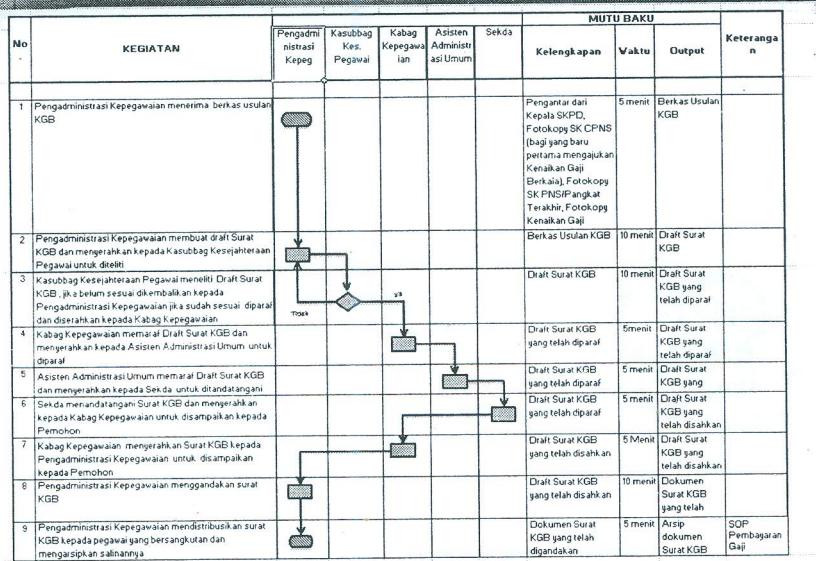
|   |  |  |
|---|--|--|
|  <p>Pemerintah Kota Tasikmalaya<br/>Badan Kepegawaian Daerah</p>   |  | Nomor SOP : 556/PI.1/2012<br>Tanggal Pembuatan : 6/05/2013<br>Tanggal Revisi : Mei 2015 (direncanakan)<br>Tanggal Efektif : 8/11/2013<br>Ditandatangani oleh : Kepala Bagian Kepegawaian<br><br>Drs. Arman Maulana, M.Si.<br>NIP. 19660219 198604 1 001 |
| Sub Bagian Kesejahteraan Pegawai  |  | Nama SOP : Pembuatan Surat Kenaikan Gaji Berkala (KGB)   |
| <b>Dasar Hukum</b><br>Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2011 yang berisi perubahan Ketigabelas atas PP Nomor 7 Tahun 1977 tentang Peraturan Gaji PNS  |  | <b>Kualifikasi Pelaksana</b><br>1. Memahami prosedur di bidang kepegawaian<br>2. Menguasai pengoperasian komputer  |
| <b>Keterkaitan SOP</b><br>1. SOP Pengelolaan Kesejahteraan PNS<br>2. SOP Pembayaran Gaji  |  | <b>Peralatan/Perlengkapan</b><br>1. Formulir Isian KGB<br>2. Lemari Arsip  |
| Keterangan: SOP No. 1 adalah SOP Makro, SOP No.2 adalah SOP yang<br>Peringatan<br>Jika SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak pada terlambatnya kenaikan gaji berkala dan terhambatnya proses pengurusan pensiun |  | <b>Pencatatan &amp; Pendataan</b><br>(Tuliskan hambatan, penyimpangan, atau usulan perubahan SOP pada kolom di bawah ini. Bila tidak cukup, dapat ditambahkan pada lembar kosong)  |



Tim Advokasi PKP2A LAN

23

## Lembar SOP



Tim Advokasi PKP2A LAN

24

## *Output Penyusunan SOP AP*

### DOKUMEN SOP



Tim Advokasi PKP2A I LAN

25



Praktek Penyusunan Dokumen  
***Standar Operasional  
Prosedur (SOP)***  
***Administrasi Pemerintahan***

Tim Fasilitator PKP2A LAN untuk Penyusunan SOP dan SP  
Lokakarya Peningkatan Kapasitas Pemerintahan di Daerah  
6-7 Mei 2014



Tim Advokasi PKP2A | Lembaga Advokasi dan Negara

***Jenis SOP AP***

1. Pelayanan
2. Rutin
3. Penugasan



## ***Ciri SOP Pelayanan***

### **1. Kegiatan Awal adalah Permintaan dari Pemohon**

Pada dasarnya kegiatan pelayanan diawali dengan adanya permohonan dari pengguna jasa.

### **2. Kegiatan Utama adalah Pemberian Pelayanan**

Kegiatan utamanya adalah kegiatan pelayanan oleh pelaksana yang berhubungan dengan pengguna jasa.

### **3. Kegiatan Akhir adalah Penerimaan Bukti/Hasil Pelayanan kepada Pemohon.**

Umumnya kegiatan pelayanan berakhir pada diterimanya bukti/hasil pelayanan kepada pemohon. Jika tidak, maka pelayanan dinyatakan belum selesai.



Tim Advokasi PKP2A LAN

3

## ***Ciri SOP Rutin***

### **1. Kegiatan Awal adalah Kegiatan yang dilakukan oleh Penanggung jawab Pelaksanaan Kegiatan**

Pada umumnya kegiatan rutin diawali dengan kegiatan dari penanggung jawab pelaksanaan kegiatan.

### **2. Kegiatan Utama adalah Pelaksanaan Kegiatan Rutin tersebut**

Kegiatan utamanya adalah kegiatan rutin yang dilakukan oleh pelaksana yang terkait dengan kegiatan utama (aktor sentral kegiatan).

### **3. Kegiatan Akhir adalah Pendokumentasian oleh Pelaksana Administratif.**

Umumnya kegiatan pendokumentasian dilakukan oleh petugas administratif tertentu yang ditunjuk.



Tim Advokasi PKP2A LAN

4

## ***Ciri SOP Penugasan***

**1. Kegiatan Awal adalah Kegiatan yang dilakukan dari Atasan yang berwenang memberi perintah.**

Pada umumnya kegiatan penugasan diawali dengan perintah dari Atasan yang berwenang dan dilaksanakan petugas administrasi yang ditunjuk.

**2. Kegiatan Utama adalah Pelaksanaan Penugasan oleh yang ditugaskan**

Kegiatan utamanya adalah pelaksanaan kegiatan penugasan yang diberikan oleh yang ditugaskan.

**3. Kegiatan Akhir adalah Pendokumentasian oleh Pelaksana Administratif.**

Umumnya kegiatan pendokumentasian dilakukan oleh petugas administratif tertentu yang ditunjuk.



## ***Kuis***

**Tergolong jenis apakah SOP dibawah ini**

| Nama SOP                               | Jenis     |       |           |
|--|-----------|-------|-----------|
|  | Pelayanan | Rutin | Penugasan |
| SOP Penerbitan Dokumen SIUP            | ✓         |       |           |
| SOP Pelaksanaan Survei Pendahuluan IMB |           |       | ✓         |
| SOP Kenaikan Pangkat                   |           | ✓     |           |
| SOP Keikutsertaan Bimbingan Teknis     |           |       | ✓         |
| SOP Pembuatan KTP                      | ✓         |       |           |
| SOP Pembagian Gaji                     |           | ✓     |           |



## Penyusunan SOP Pemda

- **Step 1: Identifikasi Judul SOP dari tugas pokok & fungsi**  
“Berdasarkan dokumen tupoksi atau urtug, identifikasi **jumlah** dan **judul SOP AP** yg dilaksanakan oleh tiap jabatan di SKPD”
- **Step 2: Identifikasi Kegiatan**  
“Lakukan identifikasi mulai dari **jenis kegiatan, penanggungjawab, scope, 3 kegiatan kunci (utama, awal, & akhir)**. Kemudian *breakdown* menjadi **tahapan kegiatan** yang harus dilalui.”
- **Step 3: Penulisan SOP**  
“Tuliskan ke dalam format SOP yang telah dibakukan. Termasuk di dalamnya adalah **identitas SOP, flowchart, & mutu baku**.”

### Step 1: Identifikasi Judul SOP dari

Nama SKPD: .....

Nama Jabatan:

Diisi dgn fungsi berdasarkan peraturan yg ada

Diisi dengan Output yang dihasilkan dari Fungsi/Sub-Fungsi yang ada. Dapat lebih dari satu.

Diisi dengan Aspek yang terkait dengan Output yang bersangkutan. Biasanya berupa fungsi manajemen, misal: penyusunan, pelaksanaan, evaluasi, pelaporan, publikasi, distribusi

| Tugas | Fungsi | Sub-Fungsi (Kegiatan) | Output | Aspek | Judul SOP |
|-------|--------|-----------------------|--------|-------|-----------|
| 1     | 2      | 3                     | 4      | 5     | 6         |

Diisi dgn tugas berdasarkan peraturan yg ada

#### Contoh Pengisian



Diisi dengan Sub-Fungsi (Kegiatan) yang merupakan bagian dari Fungsi yang ada. Nantinya output bisa diidentifikasi dari adanya kegiatan

Diisi judul SOP yang terdiri dari unsur Output dan Aspek serta keterangan bila diperlukan, Misalnya: SOP Penyusunan Laporan Konsinyering di Asdep Pengembangan Sistem dan Prosedur Pemerintahan

## ***Step 2: Identifikasi Kegiatan***

### **A. Data Kegiatan**

|    |                       |   |  |
|----|-----------------------|---|--|
| 1  | Judul SOP             | : |  |
| 2  | Jenis Kegiatan        | : |  |
| 3  | Penanggung Jawab      | : |  |
| a. | Produk                | : |  |
| b. | Kegiatan              | : |  |
| 4  | Scope (Ruang Lingkup) | : |  |

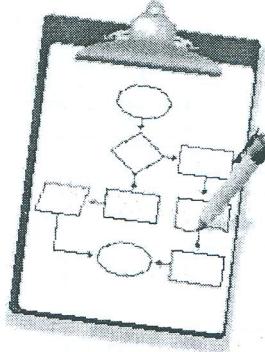
### **B. Identifikasi Kegiatan**

|   |                |   |  |
|---|----------------|---|--|
| 1 | Judul Kegiatan | : |  |
| 2 | Langkah Awal   | : |  |
| 3 | Langkah Utama  | : |  |
| 4 | Langkah Akhir  | : |  |

### **C. Identifikasi Langkah**

|               |   |  |
|---------------|---|--|
| Langkah Awal  | 1 |  |
| Langkah Utama | 2 |  |
|               | 3 |  |
|               | 4 |  |
| Langkah Akhir | 5 |  |

# **PRAKTEK PENYUSUNAN SOP AP**



Dalam Keputusan Presiden Nomor 68 Tahun 1995 telah ditentukan jam kerja instansi pemerintah adalah 37 jam 30 menit per minggu

| Jam Kerja Efektif<br>(5 hari kerja) |                          | Jam Kerja Efektif<br>(6 hari kerja) |                          |
|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| Per Hari                            | 330 Menit                | Per Hari                            | 275 Menit                |
| Per Minggu                          | 1650 Menit               | Per Minggu                          | 1650 Menit               |
| Per Bulan                           | 6600 Menit               | Per Bulan                           | 6600 Menit               |
| Per Tahun                           | 79.200 Menit = 1.300 Jam | Per Tahun                           | 79.200 Menit = 1.300 Jam |

Catatan: jam kerja efektif adalah jumlah jam kerja formal dikurangi dengan waktu kerja yang hilang karena tidak bekerja (allowance) seperti buang air, melepas lelah, istirahat makan, dll. Allowance rata-rata sekitar 25% dari jumlah jam kerja normal

### Step 3. Penulisan SOP

| A. Identitas SOP                                     |   | B. Kualifikasi Pelaksana                                       |   |
|--|---|--|---|
| Nama SKPD tempat aktivitas tsb diselenggarakan       | Logo K/L/ Pemda   | Nomor prosedur sesuai TND                                      | Tanggal pertama kali SOP ini dibuat                               |
| Nama Unit Kerja tempat aktivitas tsb diselenggarakan | Peraturan yg mdasari prosedur   | Nomor SOP  | Tanggal (rencana) SOP direvisi                                    |
| Dasar Hukum  | Nama prosedur yang di-SOP-kan   | Tanggal Pembuatan  | Tanggal Efektif   |
| Keterkaitan SOP                                      | SOP Makro, Mikro, Parsial yg terkait  | Tanggal Revisi   | Disahkan oleh   |
|  | Ringgatan   | Disahkan oleh  | Tanggal mulai diberlakukan  |
|  | Penjelasan mengenai kemungkinan yg tjd bila prosedur dilaksanakan (atau tidak dilaksanakan) | Pengesahan oleh penanggungjawb produk: Nama, NIP, Ttd, Stempel |   |
|  |   | Kualifikasi Pelaksana  |   |
|  |   | Penjelasan ttg kualifikasi umum yang dibutuhkan                |   |
|  |   | Peralatan/ Perlengkapan  | Penjelasan mengenai daftar peralatan & perlengkapan yg dibutuhkan |
|  |   | Pencatatan & Pendataan   | Memuat evaluasi pelaksanaan SOP                                   |

Tim Advokasi PRPPZAT DAN

## Step 3. Penulisan SOP (cont)

### B. Flowchart & Mutu Baku

Langkah-langkah kegiatan secara terinci dan sistematis sehingga membentuk 'cerita' dari prosedur yg distandarkan format kalimat aktif, SPOK

Pihak-pihak yg terlibat dalam tiap Kegiatan. Tidak diurutkan berdasar eselon.

Merupakan alat kendali mutu sehingga produk akhirnya benar-benar memenuhi kualitas yg diharapkan

Isi dg SOP Makro/Mikro yg terkait, Persyaratan (misal pada pelayanan), dll.

#### Contoh Pengisian

Kelengkapan yg jd input dari masing-masing Kegiatan . Bisa juga diisi persyaratan

Waktu yg diperlukan untuk menyelesaikan tiap aktivitas. Bisa dlm satuan tahun, bulan, hari, jam. Tapi tambahkan konversinya dlm menit

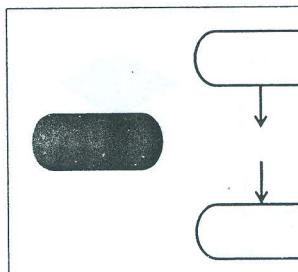
Output dari tiap-tiap aktivitas (bila ada)

Tim Advokasi PKP2A I LAN

13

## Simbol Flowchart

### TERMINATOR atau KAPSUL



Mulai

Selesai

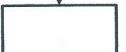
Digunakan untuk simbol "mulai" dan "selesai" dalam SOP. Pemakaian langsung pada Kegiatan pertama atau Langkah Awal dan pada Kegiatan terakhir atau Langkah Akhir

Tim Advokasi PKP2A I LAN

14

## Simbol Flowchart (cont)

### KOTAK atau PROCESS

|   |  |
|---|--|
|    | <p>Digunakan jika kegiatan pada SOP merupakan suatu proses atau eksekusi. Menggantikan kegiatan pengarsipan, penggandaan, arsip manual, file, dll.</p> |
|    | <p>Digunakan jika kegiatan pada SOP merupakan suatu proses yang serentak dilakukan oleh beberapa pelaksana</p>   |



## Simbol Flowchart (cont)

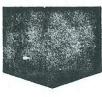
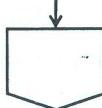
### DECISION atau BELAH KETUPAT

|   |  |
|---|--|
|   | <p><i>alwangs caja</i></p> <p>Digunakan jika kegiatan pada SOP merupakan pengambilan keputusan</p> |
|---|--|



## Simbol Flowchart (cont)

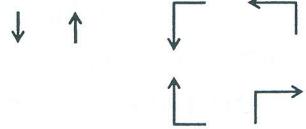
### OFF-PAGE CONNECTOR atau SEGILIMA

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
|  | <br>Penyambung<br>di akhir<br>halaman | <br>Penyambung<br>di awal<br>halaman | Digunakan untuk menandakan perpindahan kegiatan ke halaman berikutnya |
|---|--|---|---|



## Simbol Flowchart (cont)

### ANAK PANAH atau ARROW

|   |   |
|---|---|
|  | Digunakan untuk mendeskripsikan arah kegiatan |
|---|---|



## Tips dan Trik

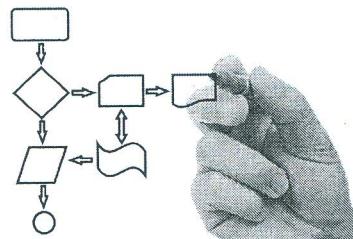
✓ DPO juga tak apa %

- ❖ Gunakan kalimat berpola S-P-O-(K) dalam menuliskan aktivitas;
- ❖ Jangan terpaku dalam 1 bentuk SOP. Ingat SOP bisa direvisi kembali;
- ❖ Anda bisa memasukkan catatan tentang efisiensi proses dalam kolom "Pencatatan & Pendataan" (dalam rangka revisi);
- ❖ Mintakan pendapat dari penyedia & pengguna layanan dlm SOP;
- ❖ Praktek terus-menerus.
- ❖ Satu baris → Satu kegiatan → Satu simbol
- ❖ Umumnya output suatu kegiatan akan mjd kelengkapan (input) kegiatan berikutnya



## Prinsip Penerapan SOP

1. Konsisten
2. Komitmen.
3. Perbaikan berkelanjutan.
4. Mengikat.
5. Seluruh unsur memiliki peran penting.
6. Terdokumentasi dengan baik.





## *Poin Presentasi*

- ❖ Alasan pengambilan SOP yang dipresentasikan.
- ❖ Identitas dan Alur SOP
- ❖ Kendala dan kesulitan dalam penyusunan SOP



## Lembar Kerja Identifikasi Judul SOP

Nama SKPD  
Nama Labatan

### Keterangan:

- 1 Tugas diisi dengan Tugas berdasarkan peraturan yang ada (sebaiknya diisi sesuai dengan peraturan yang ada)

2 Fungsi diisi dengan Fungsi berdasarkan Peraturan yang ada (sebaiknya diisi sesuai dengan peraturan yang ada)

3 Sub-Fungsi (Kegiatan) diisi dengan Sub-Fungsi (Kegiatan) yang merupakan bagian dari Fungsi yang ada (Hal ini bersifat opsional, sedangkan identifikasi kegiatan merupakan hal yang harus dilakukan karena output bisa diidentifikasi dari adanya kegiatan);

4 Output diisi dengan Output yang dihasilkan dari Fungsi/Sub-Fungsi yang ada (Output dapat lebih dari satu, baik yang berupa produk (baru) ataupun berupa nilai tambah (lama/kiruan/copir) dari produk yang sudah ada)

5 Aspek diisi dengan Aspek yang terkait dengan Output yang bersangkutan (Aspek ini biasanya berupa fungsi manajemen, misal: penyusunan, pelaksanaan, evaluasi, pelaporan, publikasi, distribusi)

6 Judul SOP diisi judul SOP yang terdiri dari unsur Output dan Aspek serta keterangan bila diperlukan , Misalnya: SOP Penyusunan Laporan Konsinyering di Adepl Pengembangan Sistem dan Prosedur Pemerintahan (Penyusunan aspek. Laporan Konsinyering Output, di Adepl Pengembangan Sisdur Keterangan). Untuk memudahkan dalam menghitung jumlahnya maka sebaiknya diberi angka berurutan dengan angka Arab dari SOP nomor urut pertama (1) s.d. terakhir.

7 Sistem penomoran disesuaikan, selama mencerminkan alur breakdown dari kolom Tugas ke Fungsi ke Output ke Aspek dan yang terakhir ke Judul SOP

## Lembar Kerja Identifikasi Kegiatan

### A. Data Kegiatan

|    |                       |   |
|----|-----------------------|---|
| 1  | Judul SOP             | : |
| 2  | Jenis Kegiatan        | : |
| 3  | Penanggung Jawab      | : |
| a. | Produk                | : |
| b. | Kegiatan              | : |
| 4  | Scope (Ruang Lingkup) | : |

### B. Identifikasi Kegiatan

|   |                |   |
|---|----------------|---|
| 1 | Judul Kegiatan | : |
| 2 | Langkah Awal   | : |
| 3 | Langkah Utama  | : |
| 4 | Langkah Akhir  | : |

### C. Identifikasi Langkah

|               |   |   |   |   |  |  |
|---------------|---|---|---|---|--|--|
| Langkah Awal  | 1 |   |   |   |  |  |
|               |   | 2 |   |   |  |  |
| Langkah Utama | 3 |   |   |   |  |  |
|               |   | 4 |   |   |  |  |
|               |   |   | 5 |   |  |  |
|               |   |   |   | 6 |  |  |

|               |    |
|---------------|----|
|               | 7  |
|               | 8  |
|               | 9  |
|               | 10 |
|               | 11 |
| Langkah Akhir | 12 |

**Keterangan:**

- 1 Judul SOP: diisi dengan judul SOP yang akan dituliskan
- 2 Jenis Kegiatan: diisi dengan pilihan antara kegiatan rutin atau pelayanan atau penugasan
- 3 Penanggung Jawab: tidak diisi
- 4 Produk: diisi nama jabatan yang mengelapai lingkup (scope) penerapan SOP
- 5 Kegiatan: diisi nama jabatan yang melaksanakan tugas dalam SOP atau substansi kegiatan
- 6 Scope (Ruang Lingkup): diisi dengan ruang lingkup penerapan SOP tersebut
- 7 Judul Kegiatan: diisi dengan judul SOP yang akan dituliskan
- 8 Langkah Awal: merupakan kegiatan pertama dalam SOP
- 9 Langkah Utama: merupakan inti kegiatan dalam SOP
- 10 Langkah Akhir: merupakan kegiatan terakhir / penutup dalam SOP
- 11 Langkah Awal: merupakan kegiatan pertama dalam SOP. Umumnya mengacu pada jenis kegiatan yang di-SOP-kan. Bisa di-breakdown menjadi beberapa langkah/kegiatan

Langkah Utama: merupakan inti kegiatan dalam SOP. Kemudian di-breakdown menjadi beberapa

12 langkah/kegiatan yang dirangkai menjadi 'cerita' yang berkesinambungan

Langkah Akhir: merupakan kegiatan terakhir / penutup dalam SOP. Umumnya mengacu pada jenis

13 kegiatan yang di-SOP-kan. Tidak bisa di-breakdown

|                        |   |
|------------------------|---|
| Nomor SOP              |   |
| Tanggal Pembuatan      |   |
| Tanggal Revisi         |   |
| Tanggal Efektif        |   |
| Disahkan oleh          |   |
|                        | Nama SOP  |
| <b>Dasar Hukum</b>     | <b>Kualifikasi Pelaksana</b>  |
| <b>Keterkaitan SOP</b> | <b>Peralatan/ Perlengkapan</b>  |
| <b>Peringatan</b>      | <b>Pencatatan &amp; Pendataan</b><br>(Tuliskan hambatan, penyimpangan, atau usulan perubahan SOP pada kolom di bawah ini. Bila tidak cukup, dapat ditambahkan pada lembar kosong) |

| No. | KEGIATAN | PELAKSANA |  |  | MUTU BAKU   |       | Keterangan |
|-----|----------|-----------|--|--|-------------|-------|------------|
|     |          |           |  |  | Kelengkapan | Waktu |            |
| 1   |          | 0         |  |  |             |       |            |
| 2   |          | 0         |  |  |             |       |            |
| 3   |          | 0         |  |  |             |       |            |
| 4   |          | 0         |  |  |             |       |            |
| 5   |          | 0         |  |  |             |       |            |
| 6   |          | 0         |  |  |             |       |            |
| 7   |          | 0         |  |  |             |       |            |
| 8   |          | 0         |  |  |             |       |            |
| 9   |          | 0         |  |  |             |       |            |
| 10  |          | 0         |  |  |             |       |            |
| 11  |          | 0         |  |  |             |       |            |
| 12  |          | 0         |  |  |             |       |            |

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
|  <p>Pemerintah Kota Tasikmalaya<br/>Badan Kepegawaian Daerah</p>               |  | <p>Nomor SOP : 556/PL.1/2012<br/>Tanggal Pembuatan : 6/05/2013<br/>Tanggal Revisi : Mei 2015 (direncanakan)<br/>Tanggal Efektif : 8/11/2013</p> <p>Disahkan oleh</p> <p></p> <p>Drs. Arman Maulana, M.Si.<br/>NIP. 19660219 198604 1 001</p> | <p>Kepala Bagian Kepegawaian</p> <p></p> <p>Nama SOP : Pembuatan Surat Kenaikan Gaji Berkala (KGB)</p> |
| <p><b>Dasar Hukum</b></p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2011 yang berisi perubahan Ketigabelas atas PP Nomor 7 Tahun 1977 tentang Peraturan Gaji PNS</p> |  | <p><b>Kualifikasi Pelaksana</b></p> <p>1. Memahami prosedur di bidang kepegawaian<br/>2. Menguasai pengoperasian komputer</p>   |   |
| <p><b>Keterkaitan SOP</b></p> <p>1. SOP Pengelolaan Kesejahteraan PNS<br/>2. SOP Pembayaran Gaji</p>  |  | <p><b>Peralatan/Perlengkapan</b></p> <p>1. Formulir Isian KGB<br/>2. Lemari Arsip</p>   |   |
| <p>Keterangan: SOP No. 1 adalah SOP Makro, SOP No.2 adalah SOP yang</p>   |  | <p><b>Pencatatan &amp; Pendataan</b></p> <p>(Tuliskan hambatan, penyimpangan, atau usulan perubahan SOP pada kolom di bawah ini. Bila tidak cukup, dapat ditambahkan pada lembar kosong)</p>  |   |
| <p><b>Peringatan</b></p> <p>Jika SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak pada terlambatnya kenaikan gaji berkala dan terhambatnya proses pengurusan pensiun</p> |  |   |   |

| No. | KEGIATAN   | MUTU BAKU                   |                       |                    |                           |       |   | Keterangan |   |
|-----|--|-----------------------------|-----------------------|--------------------|---------------------------|-------|---|------------|---|
|     |  | Pengadmindistrasi Kepegawai | Kasubbag Kes. Pegawai | Kabag Kepegawai an | Asisten Administrasi Umum | Sekda | Kelengkapan   |            |   |
| 1   | Pengadmindistrasi Kepegawai menerima berkas usulan KGB   |                             |                       |                    |                           |       | Pengantar dari Kepala SKPD, Fotokopy SK CPNS (bagi yang baru pertama mengajukan Kenaikan Gaji Berkala), Fotokopy SK PNS/Pangkat Terakhir, Fotokopy Kenaikan Gaji Berkala, Fotokopy DP3 Tahun Terakhir | 5 menit    | Berkas Usulan KGB                       |
| 2   | Pengadmindistrasi Kepegawai membuat draft Surat KGB dan menyerahkannya kepada Kasubbag Kesejahteraan Pegawai untuk diteliti  |                             |                       |                    |                           |       | Berkas Usulan KGB   | 10 menit   | Draft Surat KGB                         |
| 3   | Kasubbag Kesejahteraan Pegawai meneliti Draft Surat KGB, jika belum sesuai dikembalikan kepada Pengadmindistrasi Kepegawai jika sudah sesuai diparaf dan diserahkan kepada Kabag Kepegawai |                             |                       |                    |                           |       | Draft Surat KGB yang telah diparaf  | 5 menit    | Draft Surat KGB yang telah diparaf      |
| 4   | Kabag Kepegawai meneliti Draft Surat KGB dan menyerahkannya kepada Asisten Administrasi Umum untuk diparaf   |                             |                       |                    |                           |       | Draft Surat KGB yang telah diparaf  | 5 menit    | Draft Surat KGB yang telah diparaf      |
| 5   | Asisten Administrasi Umum memerlukan Draft Surat KGB dan menyerahkannya kepada Sekda untuk ditandatangani  |                             |                       |                    |                           |       | Draft Surat KGB yang telah diparaf  | 5 menit    | Draft Surat KGB yang telah diparaf      |
| 6   | Sekda menandatangani Surat KGB dan menyerahkannya kepada Kabag Kepegawai untuk disampaikan kepada Pemohon  |                             |                       |                    |                           |       | Draft Surat KGB yang telah disahkan   | 5 menit    | Draft Surat KGB yang telah disahkan     |
| 7   | Kabag Kepegawai menyerahkannya kepada Pengadmindistrasi Kepegawai untuk disampaikan kepada Pemohon   |                             |                       |                    |                           |       | Draft Surat KGB yang telah disahkan   | 5 menit    | Draft Surat KGB yang telah disahkan     |
| 8   | Pengadmindistrasi Kepegawai menggandakan surat KGB   |                             |                       |                    |                           |       | Dokumen Surat KGB yang telah digandakan   | 10 menit   | Dokumen Surat KGB yang telah digandakan |
| 9   | Pengadmindistrasi Kepegawai mendistribusikan surat KGB kepada pegawai yang bersangkutan dan mengarsipkan salinannya  |                             |                       |                    |                           |       | Dokumen Surat KGB yang telah digandakan   | 5 menit    | Arsip dokumen Surat KGB                 |
|     |  |                             |                       |                    |                           |       |   |            | SOP Pembayaran Gaji                     |

