



WALIKOTA TIDORE KEPULAUAN

PROVINSI MALUKU UTARA

PERATURAN WALIKOTA TIDORE KEPULAUAN
NOMOR 13 TAHUN 2015

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA TIDORE KEPULAUAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA TIDORE KEPULAUAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka menciptakan pemerintahan yang efisien, efektif dan konsisten dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, perlu adanya Standar Operasional Prosedur pada Satuan Kerja Perangkat Daerah/ Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Kota Tidore Kepulauan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Tidore Kepulauan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Halmahera Utara, Kabupaten Halmahera Selatan, Kabupaten Kepulauan Sula, Kabupaten Halmahera Timur dan Kota Tidore Kepulauan di Provinsi Maluku Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 21, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4264);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5233);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1980 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3176);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA TIDORE KEPULAUAN.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Tidore Kepulauan.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Walikota adalah Walikota Tidore Kepulauan.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Tidore Kepulauan
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah perangkat daerah pada Pemerintah Daerah Kota Tidore Kepulauan.
6. Unit Kerja adalah unit kerja dari level tertinggi sampai level terendah pada SKPD yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala SKPD;
7. 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;
8. Penyelenggaraan pemerintahan adalah segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah.

BAB II TUJUAN, SASARAN DAN MANFAAT

Bagian Kesatu Tujuan dan Sasaran

Pasal 2

- (1) Tujuan dari pedoman ini adalah untuk memberikan panduan bagi seluruh SKPD dalam mengidentifikasi, menyusun, mendokumentasikan, mengembangkan, memonitor serta mengevaluasi SOP sesuai dengan tugas dan fungsi aparatur pemerintah.
- (2) Sasaran yang diharapkan dapat dicapai adalah :
 - a. Setiap SKPD sampai pada unit kerja terendah memiliki SOP-nya masing-masing;
 - b. Penyempurnaan proses penyelenggaraan pemerintahan;
 - c. Ketertiban dalam penyelenggaraan pemerintahan; dan
 - d. Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Bagian Kedua Manfaat

Pasal 3

Manfaat SOP adalah :

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

BAB III PRINSIP-PRINSIP SOP

Pasal 4

- (1) Prinsip-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. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan oleh semua aparatur;
- b. Efisiensi dan efektivitas. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus merupakan prosedur yang paling efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan tugas;
- c. Keselarasan. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus selaras dengan prosedur-prosedur standar lain yang terkait;
- d. Keterukuran *Output* dari prosedur yang distandarkan mengandung standar kualitas atau mutu baku tertentu yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya;
- e. Dinamis. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus dengan cepat dapat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang berkembang dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan;
- f. Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna;
- g. Kepatuhan hukum. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus memenuhi ketentuan dan peraturan-peraturan pemerintah yang berlaku;
- h. Kepastian hukum. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus ditetapkan oleh pimpinan sebagai sebuah produk hukum yang ditaati, dilaksanakan dan menjadi instrumen untuk melindungi aparatur atau pelaksana dari kemungkinan tuntutan hukum.

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

- a. Konsisten. SOP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun, dan dalam kondisi yang relatif sama oleh seluruh jajaran organisasi pemerintah;
- b. Komitmen. SOP harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari tingkatan yang paling rendah dan tertinggi;
- c. Perbaikan berkelanjutan. Pelaksanaan SOP harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar efisien dan efektif;
- d. Mengikat. SOP harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan;
- e. Seluruh unsur memiliki peran penting seluruh aparatur melaksanakan peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan, Jika aparatur tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada terganggunya proses penyelenggaraan pemerintahan;
- f. Terdokumentasi dengan baik. Seluruh prosedur yang telah distandarkan harus terdokumentasi dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan acuan atau referensi bagi setiap pihak-pihak yang memerlukan.

BAB IV
TAHAPAN

Pasal 5

- (1) Penyusunan SOP dilakukan melalui tahapan sebagai berikut :
 - a. Persiapan;
 - b. Penilaian kebutuhan SOP;
 - c. Pengembangan SOP;
 - d. Penerapan SOP;
- (2) Penjelasan mengenai tahapan penyusunan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum pada lampiran I dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB V
PENYUSUNAN SOP

Bagian Kesatu
Penyusun

Pasal 6

- (1) Pelaksana pekerjaan pada masing-masing unit kerja melakukan penyusunan SOP.
- (2) Penyusunan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh sekretaris SKPD dan atau pejabat yang membidangi ketatausahaan.
- (3) Penyusunan SOP lintas SKPD dikoordinasikan oleh Sekretaris Daerah.

Bagian Kedua
Syarat dan Kriteria

Pasal 7

- (1) Penyusunan SOP dilakukan dengan persyaratan sebagai berikut :
 - a. Mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - b. Ditulis dengan jelas, rinci dan benar;
 - c. Memperhatikan SOP lainnya; dan
 - d. Dapat dipertanggungjawabkan
- (2) Kegiatan yang memerlukan SOP memenuhi kriteria sebagai berikut :
 - a. Keegiatannya dilaksanakan secara rutin atau berulang-ulang;
 - b. Menghasilkan output tertentu; dan
 - c. Keegiatannya melibatkan sekurang-kurangnya 2 (dua) orang/pihak.

Bagian Ketiga
Bentuk dan Format

Pasal 8

Bentuk dan Format SOP sebagaimana tercantum dalam lampiran II dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB VI
PELAKSANAAN

Pasal 9

Syarat pelaksanaan SOP meliputi :

- a. telah melalui proses verifikasi, uji coba dan penetapan;
- b. adanya dukungan sarana dan prasarana yang memadai;
- c. sumber daya manusia yang memiliki kualifikasi yang sesuai;
- d. telah disosialisasikan dan didistribusikan kepada seluruh pegawai dilingkungan pemerintah daerah; dan
- e. mudah diakses dan dilihat.

BAB VII
MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 10

- (1) Monitoring dilakukan dengan cara observasi, interview dengan pelaksana, diskusi kelompok kerja.
- (2) Untuk mengetahui efektifitas dan kualitas SOP, dilakukan evaluasi pelaksanaan SOP.
- (3) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan setiap akhir tahun sebagai bahan penyempurnaan SOP .
- (4) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh atasan secara berjenjang dan koordinator sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) serta berkoordinasi dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Tidore Kepulauan.

BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 11

SOP yang telah disusun sebelum diundangkannya Peraturan Walikota ini, masih dapat digunakan sampai dengan dilakukan penyesuaian dengan berpedoman pada Peraturan Walikota.

Pasal 12

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Kota Tidore Kepulauan.

Ditetapkan di Tidore
pada tanggal 29 Mei 2015

WALIKOTA TIDORE KEPULAUAN,



ACHMAD MAHIFA

Diundangkan di Tidore
pada tanggal 29 Mei 2015

SEKRETARIS DAERAH
KOTA TIDORE KEPULAUAN,



ANSAR HUSEN

BERITA DAERAH KOTA TIDORE KEPULAUAN TAHUN 2015 NOMOR 299.

LAMPIRAN : PERATURAN WALIKOTA TIDORE KEPULAUAN
NOMOR : 13 TAHUN 2015
TANGGAL : 29 MEI 2015
TENTANG : PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA TIDORE
KEPULAUAN

A. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SOP

Keberhasilan penyusunan SOP memerlukan pimpinan yang memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasi, berkemauan, tegas dan menerima serta melakukan perubahan. Pimpinan merupakan aktor inti perubahan (*agent of changer*) yang akan menjadi panutan bagi seluruh pegawai yang menjadi bawahannya.

1. PERSIAPAN

Agar penyusunan SOP dapat dilakukan dengan baik, maka perlu dilakukan persiapan-persiapan sebagai berikut:

- a. Pembentukan tim yang terdiri :
 - ❖ Tim yang melingkupi SOP organisasi secara keseluruhan (Tim Penyusun SOP Pemerintah Daerah).
 - ❖ Tim yang melingkupi unit-unit kerja pada berbagai level.
- b. Menginformasikan kepada seluruh unit kerja tentang kegiatan penyusunan SOP.
- c. Mengumpulkan data dan melakukan analisis terhadap prosedur yang sudah berjalan.

2. PENILAIAN KEBUTUHAN

- a. Penilaian kebutuhan SOP yang akan disusun dan perubahan-perubahan yang diperlukan dengan mempertimbangkan :
 - Lingkungan organisasi dalam melaksanakan operasinya seperti komposisi unit-unit kerja, jumlah pegawai, jumlah pelayanan yang dilaksanakan, sumber-sumber daya yang dibutuhkan, tugas pokok dan fungsi yang dijalankan sarana dan prasarana, dan lainnya.

- Peraturan-peraturan yang memberi pengaruh dalam penyusunan SOP.
- b. Menyusun rencana tindak penilaian kebutuhan sehingga perlu disusun sebuah rencana dan target-target yang jelas.
- c. Melakukan penilaian kebutuhan terhadap SOP dalam rangka penyempurnaan SOP dan mengevaluasi SOP yang sudah ada.
- d. Membuat daftar SOP yang akan dikembangkan.
- e. Membuat daftar dokumen penilaian kebutuhan SOP.

3. PENGEMBANGAN SOP

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

a. Pengumpulan Informasi dan Identifikasi Alternatif.

Berdasarkan penilaian kebutuhan (need assessment) dapat ditentukan berbagai informasi yang dibutuhkan untuk pengembangan SOP. Jika identifikasi berbagai informasi sudah dilakukan maka langkah selanjutnya adalah memilih teknik pengumpulan datanya. Adapun teknik pengumpulan informasi yang dapat digunakan untuk mengembangkan SOP sebagai berikut :

➤ Teknik Curah Pendapat (brainstorming).

Dilakukan pada kondisi penyusun tidak memiliki cukup informasi yang diperlukan dalam pengembangan SOP. Keberhasilan teknik ini terletak pada siapa yang menjadi peserta dan kemampuan pimpinan diskusi dalam memandu brainstorming. Dalam teknik ini sebaiknya juga memuat ; latar belakang dilakukannya diskusi, tujuan dan sasaran diskusi, siapa yang menjadi peserta, jadwal dan lainnya.

- Teknik diskusi terfokus (focus group discussion).
Dilakukan jika penyusun telah memiliki informasi prosedur-prosedur yang akan distandarkan tetapi ingin lebih mendalaminya dari orang-orang yang dianggap menguasai secara teknis berkaitan dengan informasi tersebut. Focus group discussion akan bermanfaat dalam menentukan prosedur-prosedur yang dianggap efisien cepat dan tepat.
- Teknik Wawancara
Dilakukan jika penyusun ingin mendapatkan informasi secara mendalam dari seorang informan kunci, yaitu orang yang menguasai secara teknis berkaitan dengan prosedur-prosedur yang akan distandarkan. Keberhasilan teknik ini tergantung dari instrumen yang digunakan, pemilihan key informan (narasumber) yang benar-benar tepat dan pewawancara.
- Teknik Survey
Dilakukan jika penyusun ingin memperoleh informasi dari sejumlah besar orang yang terkait dengan pelayanan melalui representasinya yang dipilih secara acak yang kemudian disebut responden. Teknik ini dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan apa yang diinginkan oleh masyarakat/pelanggan. Keberhasilan teknik ini terletak pada instrumen yang akan disebarkan kepada responden. Kuesioner harus memiliki kriteria valid dan reliabel.
- Teknik Perbandingan Kualitas (benchmark).
Dilakukan jika penyusun memandang bahwa terdapat banyak unit sejenis yang sudah memiliki SOP dapat dijadikan contoh untuk pengembangan SOP. Teknik ini harus direncanakan dengan baik, pada tahap perencanaan ditentukan pemilihan unit yang akan dijadikan benchmark, informasi yang akan dicari, metode pengumpulan data, dan jadwal pelaksanaannya. Keberhasilan teknik ini terletak pada pemilihan unit yang akan dijadikan benchmark dan

identifikasi informasi yang akan dicari ketika dilakukan benchmark.

➤ *Telaahan Dokumen (review document).*

Dilakukan untuk memperoleh informasi sekunder dari dokumen-dokumen pemerintah berkaitan dengan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan prosedur yang akan distandarkan. Agar telaahan dokumen dapat dilakukan secara tepat dan efisien maka perlu ditentukan suatu pedoman telaahan dokumen. Ketelitian penelaahan dokumen akan sangat membantu tim dalam merumuskan SOP yang sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Analisis dan Pemilihan Alternatif

Analisis terhadap alternatif-alternatif prosedur yang berhasil diidentifikasi untuk dibuatkan standarnya dilakukan setelah berbagai informasi terkumpul. Proses analisis ini akan menghasilkan prosedur-prosedur yang telah dipilih, baik berupa penyempurnaan prosedur-prosedur yang sudah ada sebelumnya, pembuatan prosedur yang sudah namun belum distandarkan atau prosedur-prosedur yang belum ada sama sekali/baru.

c. Penulisan SOP

Penulisan pembuatan unsur prosedur SOP yang terdiri dari bagian flowchart dan identitas dengan menggunakan lima simbol dan format diagram alir bercabang (branching flowchart). Dalam menentukan SOP yang akan dibuat, terlebih dahulu diidentifikasi melalui tugas dan fungsi dan aktivitas yang terdapat dalam organisasi saling terkait dengan proses dan prosedur yang akan distandarkan.

d. Pengujian dan Reviu SOP

Proses pengujian dan reviu kemungkinan akan memaksa penyusun untuk kembali pada proses-proses pengumpulan data dan analisis, karena masih memerlukan informasi-informasi terbaru/tambahan yang sebelumnya tidak dipikirkan. Langkah-langkah pengujian dan reviu dilakukan sebagai berikut:

- Sebelum dilakukan pengujian, hasil penulisan SOP dikirimkan kepada pihak-pihak yang secara langsung terlibat dalam prosedur yang dimaksud untuk memperoleh masukan-masukan.
- Melakukan simulasi-simulasi untuk melihat sejauh mana SOP yang telah dirumuskan akan dapat berjalan sesuai dengan kondisi nyata.
- Proses simulasi akan menghasilkan berbagai masukan yang harus ditindaklanjuti oleh penyusun pengembangan.

e. Pengesahan SOP

Proses pengesahan merupakan tindakan pengambilan keputusan oleh pejabat yang berwenang. Proses ini meliputi penelitian ulang terhadap prosedur yang distandarkan. Pada proses ini pejabat yang berwenang akan mengambil keputusan yang mungkin mengharuskan penyusun bekerja kembali untuk merumuskan sesuai dengan keputusan yang telah diambil atau seluruh prosedur yang telah dirumuskan disetujui oleh pejabat yang berwenang sehingga penyusun tidak perlu kembali bekerja untuk melakukan perbaikan-perbaikan.

4. PENERAPAN

a. Perencanaan Penerapan

Dilakukan dengan cara mempelajari dan memahami banyaknya SOP yang perlu diterapkan, konsekuensi penerapan SOP, target penerapan dan kompetensi pegawai dalam penerapan SOP dan pemantauan SOP. Pertanyaan yang dapat dijadikan alat bantu dalam menentukan langkah-langkah penyusunan rencana adalah:

- 1) Berapa banyak SOP yang perlu diterapkan atau seberapa besar perubahan yang terjadi terhadap SOP yang telah ada selama ini. Makin banyak SOP yang akan diterapkan makin rumit proses penerapannya. Oleh karena itu perlu disusun prioritas terhadap SOP mana yang akan diterapkan terlebih dahulu, di unit-unit mana saja SOP yang akan diterapkan, dan siapa yang akan bertanggungjawab dalam proses penerapannya.
- 2) Apa saja yang dapat menjadi konsekuensi/akibat bila SOP ini tidak dapat diterapkan secara cepat dan efektif?. Dalam pertanyaan ini perlu dipertimbangkan dampak yang diakibatkan bila SOP yang akan diterapkan tidak diimplementasikan secara cepat dan dampak bila SOP diimplementasikan secara cepat.
- 3) Siapa yang menjadi target penerapan? Setiap SOP dirumuskan akan menunjukkan siapa yang akan berperan dalam melaksanakan prosedur tersebut, apa tugas masing-masing individu dan waktu pelaksanaan prosedur dan target yang akan dicapai.
- 4) Informasi apa yang akan disampaikan kepada target penerapan SOP?
- 5) Cara apa yang efektif dilakukan dalam menyebarkan informasi mengenai SOP/perubahan SOP dalam organisasi?
- 6) Apakah diperlukan pelatihan untuk memastikan bahwa pegawai memiliki kompetensi yang diperlukan dalam penerapan SOP yang baru ini?

- 7) Sejauhmana dibutuhkan pegawai baru dalam proses penerapan SOP?
- 8) Bagaimana caranya memantau dan meningkatkan kinerja organisasi?
- 9) Apakah SOP akan lebih efektif diterapkan bila menggunakan perubahan secara terbuka dan sekaligus atau menggunakan perubahan secara bertahap dalam satu periode tertentu?

b. Pemberitahuan

Penyebarluasan informasi perubahan meliputi tahapan-tahapan sistematis mulai dari langkah memperkenalkan SOP/sosialisasi, pengumuman dalam rapat-rapat pelaksana sampai dengan pengintegrasian SOP.

c. Distribusi dan Aksesibilitas

Penggunaan SOP oleh pegawai sesuai dengan tugas dan fungsi sehingga dapat diakses oleh pengguna dan penanggungjawab SOP dimaksud.

d. Pelatihan Pemahaman (apabila diperlukan)

Pelatihan yang dilakukan dalam bentuk formal dan informal agar SOP dapat diterapkan dengan baik, pada akhir pelatihan diperlukan adanya supervisi sampai SOP benar-benar dikuasai oleh para pelaksana.

B. BENTUK DAN FORMAT SOP

Format SOP yang dipersyaratkan dalam Kebijakan Reformasi Birokrasi memiliki format yang telah distandarkan tidak seperti format SOP pada umumnya. Adapun format SOP yang dipergunakan adalah sebagai berikut :

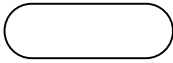
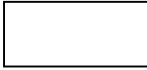
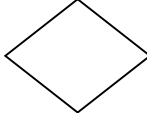
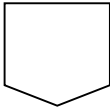
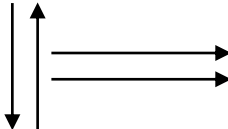
1. Format Diagram Alir Bercabang (Branching Flowcharts)

Format yang dipergunakan dalam SOP adalah format diagram alir bercabang (*branching flowcharts*). Hal ini diasumsikan bahwa prosedur pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah daerah memuat kegiatan yang lebih banyak (lebih dari sepuluh) dan memerlukan pengambilan keputusan yang banyak. Oleh sebab itu untuk menyamakan format maka seluruh prosedur pelaksanaan

tugas dan fungsi administrasi pemerintahan dibuat dalam bentuk diagram alir bercabang (*branching flowcharts*) termasuk juga prosedur yang sing(sedikit, kurang dari sepuluh) dengan/atau tanpa pengambilan keputusan.

2. Menggunakan hanya Lima Simbol Flowcharts

Simbol yang digunakan dalam SOP ini hanya terdiri dari 5 (lima) symbol yaitu. Simbol-simbol tersebut antara lain adalah sebagai berikut :

SIMBOL	SEBUTAN	DEFINISI
	Simbol Kapsul/ <i>Terminator</i>	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan awal dan akhir suatu bagan alir
	Simbol Kotak/ <i>Process</i>	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan proses pelaksanaan kegiatan
	Simbol Belah Ketupat/ <i>Decision</i>	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan keputusan yang harus dibuat dalam proses pelaksanaan kegiatan
	Simbol Segi Lima/ <i>Off-Page Connector</i>	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan perpindahan aktivitas dalam halaman yang berbeda
	Simbol Anak panah/ <i>Arrow</i>	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan arah proses pelaksanaan kegiatan

C. DOKUMEN SOP

Dokumen SOP merupakan dokumen yang berisi prosedur-prosedur yang distandarkan yang secara keseluruhan prosedur-prosedur tersebut membentuk satu kesatuan proses, sehingga informasi yang dimuat dalam dokumen SOP meliputi:

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 antara lain mencakup:

a. Halaman Judul (Cover)

Halaman Judul ini berisi informasi mengenai :

- Judul SOP
- Satuan Kerja Perangkat Daerah
- Tahun Pembuatan
- Informasi lain yang diperlukan

Halaman judul ini dapat disesuaikan dengan kepentingan instansi yang membuat.

b. Keputusan Walikota

Karena Dokumen SOP merupakan pedoman setiap pegawai (baik pejabat struktural, fungsional, atau yang ditunjuk untuk melaksanakan satu tugas dan tanggungjawab tertentu), dokumen ini harus memiliki kekuatan hukum. Dalam halaman selanjutnya setelah halaman judul, disajikan keputusan walikota tentang penetapan dokumen SOP ini.

c. Daftar isi dokumen SOP

Daftar isi ini dibutuhkan untuk membantu mempercepat pencarian informasi dan menulis perubahan/revisi yang dibuat untuk bagian tertentu dari SOP terkait. (Catatan; Pada umumnya, karena prosedur-prosedur yang di SOP-kan akan mencakup prosedur dari seluruh unit kerja, kemungkinan besar dokumen SOP 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 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 Defenisi/Pengertian-pengertian umum, memuat beberapa defenisi yang terkait dengan prosedur yang distandarkan.

2. Unsur Prosedur

Bagian ini adalah bagian inti dari dokumen SOP. Untuk memudahkan implementasinya, sebaiknya SOP dibagi kedalam klasifikasi tertentu, sesuai dengan kebutuhan instansi.

Setiap SOP, harus dilengkapi dengan beberapa hal sebagai berikut:

4. Bagian Identitas yang terdiri atas :

- a. **Lambang Daerah, Nama SKPD/Unit Kerja**
- b. **Nomor SOP**, diisi dengan nomor prosedur yang di SOP-kan.
- c. **Tanggal Pembuatan**, diisi dengan tanggal pertama kali SOP dibuat.
- d. **Tanggal Revisi**, diisi dengan tanggal SOP direvisi.
- e. **Tanggal Efektif**, diisi dengan tanggal mulai diberlakukan SOP.
- f. **Disahkan Oleh**, diisi **Pengesahan oleh pejabat tertinggi pada tingkat Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)**. Item pengesahan berisi nomenklatur jabatan, tanda tangan, nama pejabat yang disertai dengan NIP serta stempel/cap instansi;
- g. **Nama SOP**, diisi dengan nama prosedur yang di SOP-kan.
- h. **Dasar Hukum**, diisi dengan peraturan perundang-undangan yang mendasari prosedur beserta aturan pelaksanaannya yang dituliskan dari dasar hukum tertinggi hingga dasar hukum terendah.
- i. **Keterkaitan**, diisi dengan penjelasan mengenai keterkaitan prosedur yang distandarkan dengan prosedur lain yang distandarkan.
- j. **Peringatan**, memberikan penjelasan mengenai kemungkinan-kemungkinan yang terjadi ketika prosedur dilaksanakan atau tidak dilaksanakan. Peringatan memberikan indikasi berbagai permasalahan yang mungkin muncul dan berada diluar kendali pelaksana ketika prosedur dilaksanakan, dan berbagai dampak yang

ditimbulkan. Dalam hal ini dijelaskan pula bagaimana cara mengatasinya.

- k. **Kualifikasi Pelaksana**, diisi dengan penjelasan mengenai kualifikasi pegawai yang dibutuhkan dalam melaksanakan perannya pada prosedur yang distandarkan.
- l. **Peralatan dan Perlengkapan**, diisi dengan penjelasan mengenai daftar peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan.
- m. **Pencatatan dan Pendataan**, diisi dengan penjelasan mengenai berbagai hal yang perlu didata, dicatat atau diparaf oleh setiap pegawai yang berperan dalam pelaksanaan prosedur yang telah distandarkan.

5. Bagian Flowchart yang terdiri atas :

- a. **Uraian Kegiatan**, diisi dengan langkah-langkah (prosedur) dari mulai sampai dihasilkannya sebuah output akhir dari setiap SOP sesuai tugas pokok dan fungsi kegiatan masing-masing unit kerja.
- b. **Pelaksana**, diisi dengan pelaku (aktor) kegiatan berupa orang, tim atau lembaga yang terlibat dalam pelaksanaan uraian kegiatan yang dibakukan.
- c. **Kelengkapan**, diisi dengan peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan dalam penyelesaian uraian kegiatan yang dibakukan.
- d. **Waktu**, diisi dengan lama waktu yang dibutuhkan dalam melakukan suatu proses/kegiatan berupa menit, jam atau hari.
- e. **Output**, diisi dengan hasil/keluaran dari setiap uraian kegiatan yang dibakukan.
- f. **Keterangan**, diisi apabila diperlukan penjelasan terkait hal-hal yang tidak termaktup dalam uraian prosedur, pelaksana dan mutu baku namun memerlukan penjelasan lebih lanjut bagi siapa saja yang membaca dan menggunakan isi SOP

Contoh Format Halaman Judul

	→ Lambang Daerah
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR SEKRETARIAT DAERAH	→ Judul SOP
2015	→ Tahun Pembuatan
Jl. Sultan Mansyur Nomor 1 Kelurahan Tomagoba Telepon : (0921) 3162690 Kota Tidore Kepulauan	→ Alamat SKPD


Contoh Format Halaman Nama SOP

SEKRETARIAT DAERAH
BAGIAN UMUM

PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

PENGELOLAAN SURAT MASUK

Contoh Format Bagian Identitas

 SEKRETARIAT DAERAH KOTA TIDORE KEPULAUAN BAGIAN UMUM SUB BAGIAN TATA USAHA	NOMOR SOP	: 01
	TGL. PEMBUATAN	: 2 Januari 2015
	TGL. REVISI	:
	TGL. EFEKTIF	: 2 Pebruari 2015
	DISAHKAN OLEH	: Sekretaris Daerah
	Nama	
	Nip	
	NAMA SOP	: PENGELOLAAN SURAT MASUK
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :	
1. Peraturan Daerah Nomor 23 Tahun 2013 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah	1. Memahami tata naskah dinas di lingkungan Pemerintah Kota Tidore Kepulauan	
2. Peraturan Walikota Nomor 8 Tahun 2011 tentang Tata Naskah Dinas di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Tidore Kepulauan	2. Mengetahui cara mengagendakan surat masuk	
3. Peraturan Walikota Nomor 5 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural pada Sekretariat Daerah		
KETERKAITAN :	KELENGKAPAN :	
1. SOP Pengelolaan Surat Keluar	1. Buku Agenda	
2. SOP Penataan Arsip	2. Lembar Disposisi	
	3. Bolpoint	
	4. File Surat Masuk	
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :	
Setiap surat masuk harus dicatat untuk memudahkan penelusurannya kelak	Pencatatan nomor agenda surat masuk	

Contoh Format Bagian Flowchart

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Kabag Umum	Kasubag	Pengadm. Umum	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima surat masuk			(Mulai)	Surat masuk	1 menit	Surat masuk diterima	
2.	Mencatat surat masuk ke dalam buku agenda			[]	Surat masuk	5 menit	Surat masuk tercatat	
3.	Memberikan lembar disposisi surat pada surat masuk			[]	Surat masuk	2 menit	Surat telah diberi lembar disposisi	
4.	Menyerahkan surat kepada Kabag			[]	Surat masuk yang dilebel lembar disposisi	5 menit	Surat diterima kabag	
5.	Memeriksa dan memutuskan disposisi surat	{ } (Decision)			Surat masuk yang dilebel lembar disposisi	15 menit	Surat di disposisi	
6.	Menggandakan dan mengarsipkan surat masuk dan disposisi surat			[]	Surat disposisi	5 menit	Surat disposisi terarsipkan	
7.	Menyerahkan surat kepada kasubag sesuai isi disposisi		(Selesai)		Surat disposisi	3 menit	Surat diterima oleh kasubag	

WALIKOTA TIDORE KEPULAUAN,



ACHMAD MAHIFA