



**SALINAN**

WALIKOTA SURAKARTA  
PROVINSI JAWA TENGAH

PERATURAN WALIKOTA SURAKARTA  
NOMOR 34 TAHUN 2021  
TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN, MONITORING DAN EVALUASI PETA PROSES  
BISNIS DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KOTA SURAKARTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA SURAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa penataan tata laksana merupakan salah satu area perubahan dalam reformasi birokrasi untuk mewujudkan struktur organisasi yang tepat dan fungsi, tepat ukuran, dan tepat proses;
- b. bahwa dalam rangka penataan tata laksana, diperlukan penyusunan proses bisnis dan Standar Operasional Prosedur di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Penyusunan, Monitoring Dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik

Indonesia . . .

Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

3. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 292 dan Tambahan Lembaran Negara Nomor 5601);

#### MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN, MONITORING DAN EVALUASI PETA PROSES BISNIS DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SURAKARTA.

#### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan Perangkat Daerah Kota Surakarta sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
2. Walikota adalah Walikota Surakarta.
3. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
4. Peta Proses Bisnis adalah diagram yang menggambarkan hubungan kerja yang efektif dan efisien antar Perangkat Daerah/Unit Kerja pada Perangkat Daerah untuk menghasilkan kinerja sesuai dengan tujuan pendirian organisasi agar menghasilkan keluaran yang bernilai tambah bagi pemangku kepentingan.

5. Proses . . .

5. Proses adalah serangkaian tahapan yang mengubah input menjadi output.
6. Input adalah sumber daya yang akan digunakan dalam suatu proses.
7. Output adalah sumber daya yang dihasilkan dari suatu proses.
8. Standar Operasional Prosedur selanjutnya disebut SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
9. Rencana Strategis Perangkat Daerah yang selanjutnya disebut Renstra adalah dokumen perencanaan Perangkat Daerah untuk periode 5 (lima) tahun.
10. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah yang selanjutnya disingkat RPJMD adalah dokumen perencanaan pembangunan daerah untuk periode 5 (lima) tahun.

## BAB II

### KEWAJIBAN PERANGKAT DAERAH

#### Pasal 2

- (1) Setiap perangkat daerah berkewajiban menyusun:
  - a. peta proses bisnis perangkat daerah.
  - b. SOP
- (2) Peta proses bisnis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a menjadi dasar dalam pengidentifikasian SOP dan evaluasi kelembagaan.
- (3) SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b menjadi dasar dalam analisis beban kerja.

BAB III  
PEDOMAN PENYUSUNAN, MONITORING DAN EVALUASI  
PETA PROSES BISNIS DAN SOP

Pasal 3

- (1) Pedoman penyusunan, monitoring dan evaluasi peta proses bisnis dan SOP di lingkungan pemerintah Kota Surakarta menjadi acuan bagi perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta untuk:
  - a. menyusun, melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan peta proses bisnis di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
  - b. menyusun, melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan SOP di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
- (2) Pedoman sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri dari 2 (dua) bagian, yaitu:
  - a. pedoman penyusunan penyusunan, monitoring dan evaluasi peta proses bisnis; dan
  - b. pedoman penyusunan, monitoring dan evaluasi SOP.

Pasal 4

- (1) Pemerintah Daerah melakukan monitoring dan evaluasi SOP pada Badan Usaha Milik Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
- (2) Dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan Usaha Milik Daerah wajib menyampaikan laporan pelaksanaan SOP paling sedikit setiap 6 (enam) bulan sekali.

Pasal 5

Pedoman Peta Proses Bisnis dan SOP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) tercantum dalam Lampiran I dan Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

BAB IV  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 6

Dengan berlakunya Peraturan ini, Peraturan Walikota Surakarta Nomor 18-A Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta (Berita Daerah Kota Surakarta Tahun 2014 Nomor 49) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 7

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Surakarta  
pada tanggal 24 November 2021

WALIKOTA SURAKARTA,  
ttd

GIBRAN RAKABUMING RAKA

Diundangkan di Surakarta  
pada tanggal 24 November 2021

SEKRETARIS DAERAH KOTA SURAKARTA,  
ttd  
AHYANI

BERITA DAERAH KOTA SURAKARTA TAHUN 2021 NOMOR 52

LAMPIRAN I  
PERATURAN WALIKOTA SURAKARTA  
NOMOR 34 TAHUN 2021  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN,  
MONITORING DAN EVALUASI PETA  
PROSES BISNIS DAN STANDAR  
OPERASIONAL PROSEDUR DI  
LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA  
SURAKARTA

**PEDOMAN PENYUSUNAN, MONITORING DAN EVALUASI PETA PROSES  
BISNIS DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SURAKARTA**

**I. PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Upaya perubahan mendasar dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dilakukan inisiasi melalui reformasi birokrasi yang dijadikan sebagai tonggak bagi pemerintah untuk melakukan perubahan besar dalam paradigma dan tata kelola pemerintahan. Sasaran reformasi birokrasi diantaranya, terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas dari Korupsi, kolusi dan nepotisme, terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, dan meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi. Dimana sasaran-sasaran pencapaian tersebut dilakukan secara bertahap hingga diharapkan menghasilkan tata kelola pemerintahan yang berkualitas.

Reformasi birokrasi adalah langkah strategis untuk membangun aparatur negara agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional. Reformasi di sini merupakan proses pembaharuan yang dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan, sehingga tidak termasuk upaya dan/atau tindakan yang bersifat radikal dan revolusioner. Bagi pemerintah daerah, penyelenggaraan reformasi birokrasi diharapkan menjadi pendukung utama dalam mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya

saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan dan kekhasan suatu daerah dalam Sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia, sesuai dengan tujuan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang termuat dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan dengan tujuan untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik adaptif, berintegritas, berkinerja tinggi, bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, 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 delapan aspek manajemen pemerintahan, yang salah satunya adalah tata laksana yang di dalamnya meliputi sistem, proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, terukur dan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*.

Dukungan terhadap proses pencapaian prinsip-prinsip *good governance* adalah dengan membangun sebuah hubungan kerja yang efektif dan efisien antar unit kerja dalam sebuah peta proses bisnis. Peta Proses Bisnis adalah diagram yang menggambarkan hubungan kerja yang efektif dan efisien antar unit organisasi untuk menghasilkan kinerja sesuai dengan tujuan pendirian organisasi agar menghasilkan keluaran yang bernilai tambah bagi pemangku kepentingan. Penyusunan proses bisnis diharapkan akan menghasilkan proses yang efektif dan efisien dalam menghasilkan output dan outcome.

Untuk menjalankan proses bisnis bagi pemerintahan, berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah. Dalam peraturan tersebut penyusunan peta proses bisnis merupakan acuan bagi instansi pemerintah untuk menggambarkan hubungan kerja yang efektif dan efisien antar unit organisasi untuk menghasilkan kinerja sesuai dengan tujuan pendirian organisasi agar menghasilkan keluaran yang bernilai tambah bagi pemangku kepentingan. Mendasar pada pentingnya proses bisnis dalam menjalankan organisasi pemerintahan di daerah, perlu disusun pedoman penyusunan, monitoring dan evaluasi peta

proses bisnis di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta yang akan menjadi acuan bagi perangkat daerah dalam mendukung pencapaian kinerja visi, misi dan tujuan pembangunan daerah.

## **B. Maksud**

Maksud penyusunan peta bisnis proses adalah untuk menggambarkan tata hubungan kerja antar organisasi, yang digunakan sebagai dasar untuk perbaikan struktur organisasi dan perbaikan uraian tugas pekerjaan agar lebih efektif dan efisien.

## **C. Tujuan**

Tujuan penyusunan peta bisnis proses agar setiap perangkat daerah:

1. mampu melaksanakan tugas dan fungsi secara efektif dan efisien;
2. mudah mengomunikasikan baik kepada pihak internal maupun eksternal mengenai proses bisnis yang dilakukan untuk mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi; dan
3. memiliki aset pengetahuan yang mengintegrasikan dan mendokumentasikan secara rinci mengenai proses bisnis yang dilakukan untuk mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi.

## **C. Manfaat**

Manfaat dari peta proses bisnis adalah:

1. mudah melihat potensi masalah yang ada di dalam pelaksanaan suatu proses sehingga solusi penyempurnaan proses lebih terarah; dan
2. memiliki standar pelaksanaan pekerjaan sehingga memudahkan dalam mengendalikan dan mempertahankan kualitas pelaksanaan pekerjaan.

## **D. Ruang Lingkup**

Proses bisnis di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta terdiri dari:

1. Proses bisnis Pemerintah Kota Surakarta  
Proses bisnis Pemerintah Kota Surakarta meliputi seluruh program di lingkungan pemerintah Kota Surakarta sesuai dengan dokumen RPJMD.
2. Proses bisnis perangkat daerah



Proses bisnis perangkat daerah meliputi seluruh kegiatan dan sub kegiatan perangkat daerah sesuai dengan dokumen Renstra Perangkat Daerah.

### **E. Prinsip Penyusunan Peta Proses Bisnis**

Penyusunan peta proses bisnis menggunakan beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Definitif, yakni suatu peta proses bisnis harus memiliki batasan, masukan, serta keluaran yang jelas.
2. Urutan, yakni suatu peta proses bisnis harus terdiri atas aktivitas yang berurutan sesuai waktu dan ruang.
3. Pelanggan atau pengguna layanan, yakni pelanggan akhir menerima hasil dari proses lintas unit organisasi.
4. Nilai tambah, yakni transformasi yang terjadi dalam proses harus memberikan nilai tambah pada penerima.
5. Keterkaitan, yakni suatu proses tidak dapat berdiri, melainkan harus terkait dalam suatu struktur organisasi.
6. Fungsi silang, yakni suatu proses mencakup hasil kerja sama beberapa fungsi dalam satu organisasi.
7. Sederhana representatif, yakni mewakili seluruh aktivitas organisasi tanpa terkecuali dan digambarkan secara sederhana.
8. Konsensus subyektif, yakni disepakati oleh seluruh unit organisasi yang ada dalam ruang lingkup instansi pemerintah.

## **II. TAHAPAN PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS**

Tahapan penyusunan peta proses bisnis di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta dilakukan melalui 4 (empat) tahapan sebagaimana diuraikan berikut ini:

### **A. Tahap Persiapan dan Perencanaan**

Langkah awal penyusunan peta proses bisnis yaitu melakukan inventarisasi rencana kerja jangka menengah, visi, misi, tujuan dan sasaran organisasi pemerintah sehingga dapat diketahui aktivitas-aktivitas proses kerja) yang ada dalam organisasi tersebut. Proses kerja/aktivitas tersebut kemudian dikategorikan ke dalam kelompok (folder) kegiatan.

Dalam pengelompokan seluruh aktivitas/proses kerja/kegiatan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah ada 3 (tiga) prinsip yang perlu diperhatikan yaitu:

1. Pengelompokan dilakukan berdasarkan kegiatan bukan berdasarkan unit organisasi.
2. Pengelompokan didasarkan pada seluruh kegiatan/aktivitas/proses kerja yang dilakukan di dalam instansi pemerintah.
3. Pengelompokan dilakukan secara sederhana dan mudah diimplementasikan.

Tahap persiapan dan perencanaan meliputi pengumpulan informasi dan pengorganisasian, dengan penjelasan sebagaimana diuraikan berikut ini.

### **1. Pengumpulan Informasi**

Tahap pengumpulan informasi terdiri dari informasi primer dan informasi sekunder. Informasi primer adalah informasi yang didapatkan melalui proses wawancara langsung ke penanggung jawab proses. Dalam proses wawancara dengan penanggung jawab proses, perlu didiskusikan mengenai tujuan proses, resiko yang melekat pada pelaksanaan proses, alat kendali yang digunakan untuk mengontrol pencapaian tujuan proses, serta alat ukur yang bisa digunakan untuk melihat keberhasilan pencapaian tujuan proses. Informasi sekunder untuk Peta Proses Bisnis Pemerintah Kota Surakarta bisa didapatkan melalui dokumen RPJMD, untuk Peta Proses Bisnis perangkat daerah melalui dokumen rencana strategis, laporan kinerja, tugas dan fungsi perangkat daerah.

Beberapa informasi yang dibutuhkan sebelum menyusun peta proses bisnis antara lain informasi terkait dengan *supplier*, *input*, *proses*, *output*, dan *customer*. Teknik analisis terkait langsung dengan teknik pengambilan data yang dilakukan. Uraian masing-masing teknik adalah sebagai berikut:

- a. Analisis kausal: telaah hubungan logis antara pernyataan, fakta atau data dan informasi yang diperoleh.
- b. Klasifikasi proses: memilah-milah data/informasi atau fakta yang terkumpul sesuai dengan definisi proses inti atau proses pendukung.

- c. Pemodelan proses: pembuatan rumusan peta proses bisnis dengan teknik penggambaran alur baik secara manual maupun menggunakan program aplikasi.

## **2. Pengorganisasian**

Pengorganisasian dalam penyusunan peta proses bisnis sebagai berikut:

- a. Seluruh tahapan proses penyusunan peta proses bisnis dilakukan oleh kelompok kerja yang terintegrasi dalam tim Reformasi Birokrasi Internal (RBI) masing-masing instansi pemerintah yang dipimpin oleh pimpinan instansi pemerintah.
- b. Penyusunan, monitoring dan evaluasi peta proses bisnis pemerintah Kota Surakarta dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah.
- c. Penyusunan, monitoring dan evaluasi peta proses bisnis perangkat daerah dilakukan oleh sekretariat perangkat daerah.

## **B. Tahap Pengembangan**

Dalam tahap ini akan dilakukan penyusunan peta proses bisnis organisasi atau *business process mapping*. Untuk dapat membangun pemetaan proses bisnis organisasi yang representatif, maka diperlukan pengetahuan dan pemahaman mengenai proses yang akan dipetakan. Demi memudahkan penggambaran peta proses bisnis, maka peta proses bisnis dapat dibedakan menjadi beberapa level atau tingkatan (level 0, level 1, level 2, dan selanjutnya) atau jenis gambar peta yaitu peta proses, subproses, relasi, dan lintas fungsi. Dalam rangka penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, penyusunan Peta Proses Bisnis dilakukan melalui sistem informasi.

### **1. Penyusunan Peta Proses Bisnis Menggunakan Level Atau Tingkatan**

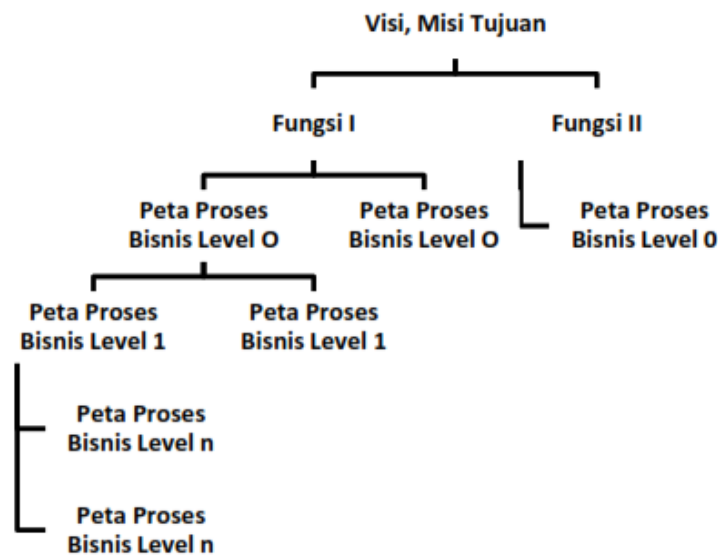
Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah merupakan keseluruhan rangkaian alur kerja yang saling berhubungan dalam rangka mencapai visi, misi, dan tujuan. Penyusunan peta proses bisnis dimulai dari visi, misi, dan tujuan yang kemudian diturunkan ke dalam fungsi dan proses bisnis untuk mencapainya. Masing-masing peta proses bisnis yang teridentifikasi kemudian dijabarkan

lebih lanjut ke dalam peta proses bisnis level berikutnya yang merupakan rangkaian aktivitas yang logis dalam satu proses bisnis tersebut. Jumlah level peta proses bisnis sangat tergantung pada kompleksitas dari masing-masing proses bisnis.

Tahapan untuk penyusunan peta proses bisnis adalah sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi ruang lingkup organisasi yang akan dipetakan berdasarkan mandat dari visi, misi, tujuan organisasi.
- b. Mengidentifikasi fungsi berdasarkan analisis dokumen pendukung dan analisis visi, misi, serta tujuan organisasi.
- c. Setiap fungsi yang telah diidentifikasi selanjutnya dijabarkan menjadi beberapa proses bisnis untuk mendukung pelaksanaan fungsi tersebut.

Hirarki proses bisnis merupakan sebuah rangkaian dari aktifitas satu ke aktivitas berikutnya yang dapat digambarkan berikut ini:



**Gambar 1 Kerangka Peta Proses Bisnis Menggunakan Level atau Tingkatan**

Peta proses bisnis yang dimiliki instansi pemerintah, berdasarkan tingkatannya dimulai dari peta proses bisnis level 0, level 1, sampai dengan peta proses bisnis level ke-n, dapat dijelaskan sebagai berikut:

**a. Level 0**

Merupakan peta proses bisnis yang memuat seluruh proses bisnis instansi pemerintah yang terdiri dari proses bisnis

utama, proses bisnis manajemen, dan proses bisnis pendukung. Peta proses bisnis level 0 merupakan turunan langsung dari visi, misi, serta tujuan yang ingin dicapai. Di dalam menentukan peta proses bisnis level 0, mengacu kepada dokumen rencana strategis organisasi, dokumen tugas dan fungsi organisasi, serta dokumen pendukung lainnya yang menggambarkan keluaran utama yang dibutuhkan oleh pemangku kepentingan. Proses dalam peta proses bisnis level 0 perangkat daerah setara dengan program Renstra Perangkat Daerah.

Dalam peta proses bisnis perangkat daerah, proses pada level 0 dikelompokkan sebagai berikut.

### **1) Proses Inti/Utama**

Proses inti/utama merupakan proses yang menciptakan aliran nilai utama. Proses inti memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Berperan langsung dalam memenuhi kebutuhan pengguna eksternal dan internal instansi pemerintah;
- b. Berpengaruh langsung terhadap keberhasilan instansi pemerintah dalam mencapai visi, misi, dan strategi organisasi;
- c. memberikan respon langsung terhadap permintaan dan memenuhi kebutuhan pengguna.

### **2) Proses Pendukung (Manajerial)**

Proses pendukung (manajerial) adalah proses untuk mengelola operasional dari suatu sistem dan memastikan proses inti berjalan dengan baik. Proses pendukung memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Memenuhi kebutuhan pengguna internal; dan
- b. memberikan dukungan atas aktivitas pada proses inti.

### **3) Proses Lainnya**

Proses lainnya adalah proses yang tidak memiliki kaitan langsung dengan proses inti namun menghasilkan nilai manfaat bagi pemangku kepentingan eksternal. Proses lainnya memiliki kriteria yang memungkinkan aktivitas pada proses berjalan lebih optimal.

**b. Level 1**

Level 1 merupakan penjabaran lebih rinci dari peta proses bisnis level 0. Pada level ini digambarkan proses rinci yang dilakukan oleh masing-masing proses di level 0. Level 1 menggambarkan peta proses bisnis yang dilakukan oleh unit organisasi dan keterhubungan antara satu proses dengan proses lainnya. Sub proses pada level 1 diambil dari kegiatan yang tercantum dalam Renstra Perangkat Daerah.

**c. Level Selanjutnya (Level ke-n)**

Level selanjutnya merupakan penjabaran lebih rinci dari masing-masing proses yang ada di level 1. Jumlah level ke-n pada masing-masing perangkat daerah bisa berbeda, bergantung pada kompleksitas masing-masing proses bisnis. Sub sub proses pada Level ke-n diambil dari sub kegiatan atau aktivitas sub kegiatan dalam Renstra Perangkat Daerah.

**2. Penyusunan Peta Proses Bisnis Menggunakan Jenis Gambar Peta**

Peta proses bisnis yang digambarkan berdasarkan jenis gambar peta terdiri atas peta proses, peta subproses, peta hubungan, dan peta lintas fungsi. Tahap-tahap yang dapat ditempuh untuk memetakan proses di dalam sebuah organisasi menggunakan jenis gambar peta adalah sebagai berikut:

- a. Identifikasikan ruang lingkup organisasi yang akan dipetakan berdasarkan mandat dari visi, misi dan tujuan organisasi pemerintah;
- b. analisis sasaran strategis dalam Renstra dan dijabarkan menjadi daftar kegiatan;
- c. kategorikan kegiatan ke dalam rumpun kegiatan/proses kerja menjadi peta proses bisnis;
- d. setiap kelompok peta proses diuraikan dalam peta subproses;
- e. setiap peta subproses menjadi dasar untuk menyusun peta lintas fungsi (cross functional) yang menggambarkan rangkaian kerja suatu proses beserta unit organisasi;
- f. untuk dapat membuat peta lintas fungsi yang jelas, maka diperlukan peta hubungan (relationship map) yang

menggambarkan pelaku sesuai struktur organisasi untuk setiap subproses yang ada; dan

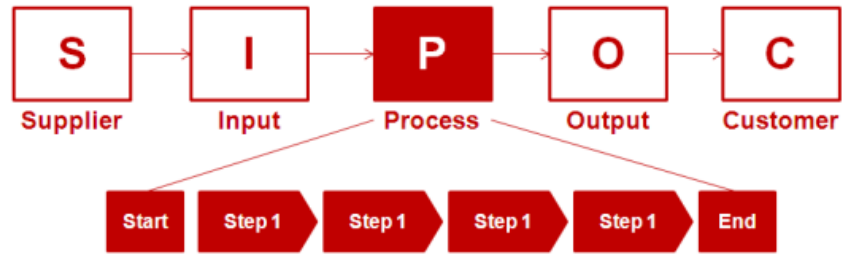
- g. berdasarkan peta lintas fungsi (cross-functional map) SOP dapat dibuat dengan rincian siapa, melakukan apa, dengan cara bagaimana (metode), kriteria yang harus dipenuhi, dan mutu baku.

Penjelasan secara rinci penyusunan peta proses bisnis berdasarkan jenis gambar peta adalah sebagai berikut:

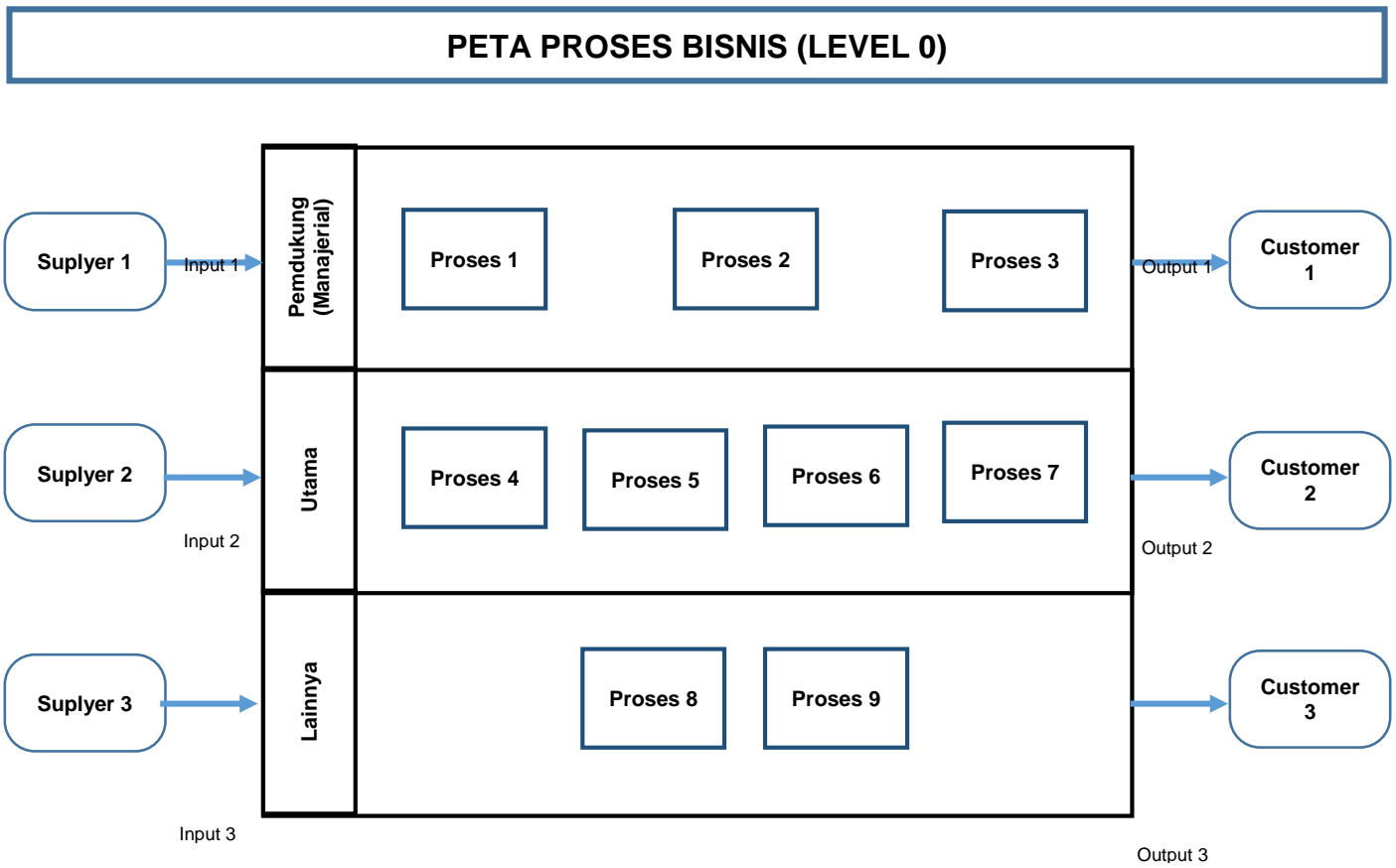
**a. Peta Proses**

Proses dalam peta proses (level 0) perangkat daerah setara dengan program Renstra Perangkat Daerah. Tahapan penggambaran peta proses diuraikan berikut ini.

- 1) Identifikasi peta proses, dengan tahapan sebagai berikut.
  - a) Identifikasi peta proses dapat dilakukan brainstorming dengan pimpinan. Proses pertama yang harus diidentifikasi adalah proses inti yang berhubungan langsung dengan usaha organisasi dalam memenuhi permintaan pelanggan atau berhubungan langsung dengan tugas pokok dan fungsi utama organisasi;
  - b) Sesudah identifikasi proses inti, berikutnya adalah identifikasi proses pendukung yang terdiri dari pendukung utama yang mendukung langsung proses inti dan pendukung umum yang mendukung seluruh proses dalam organisasi;
  - c) Tahapan berikutnya adalah identifikasi proses-proses yang berhubungan dengan persyaratan standar yang diadopsi; dan
  - d) Tahapan terakhir adalah memasukkan proses yang berhubungan dengan strategi yang akan memicu seluruh operasional organisasi dalam menjalankan misi dan visinya.
- 2) Identifikasi pemilik proses, pemilik proses yang dimaksud adalah unit organisasi yang terlibat di dalamnya.
- 3) Gambar peta proses dengan prinsip Supplier-Input-Process-Output Customer (SIPOC).



4) Finalisasi peta proses.



**Gambar 2. Contoh Peta Proses Bisnis Level 0**

**b. Peta Sub-Proses**

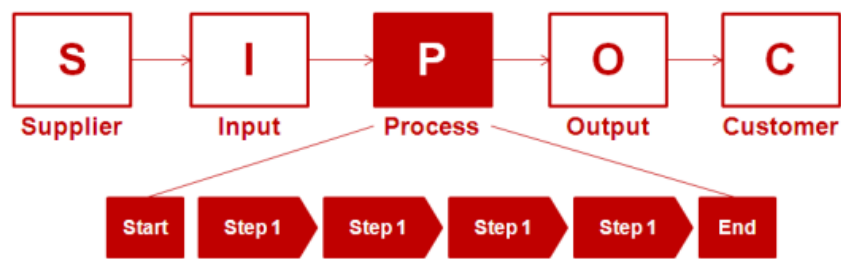
Sub proses dalam peta sub proses (level 1) perangkat daerah diambil dari kegiatan Renstra Perangkat Daerah. Tahapan penggambaran peta sub proses diuraikan berikut ini.

**1) Identifikasi peta subproses:**

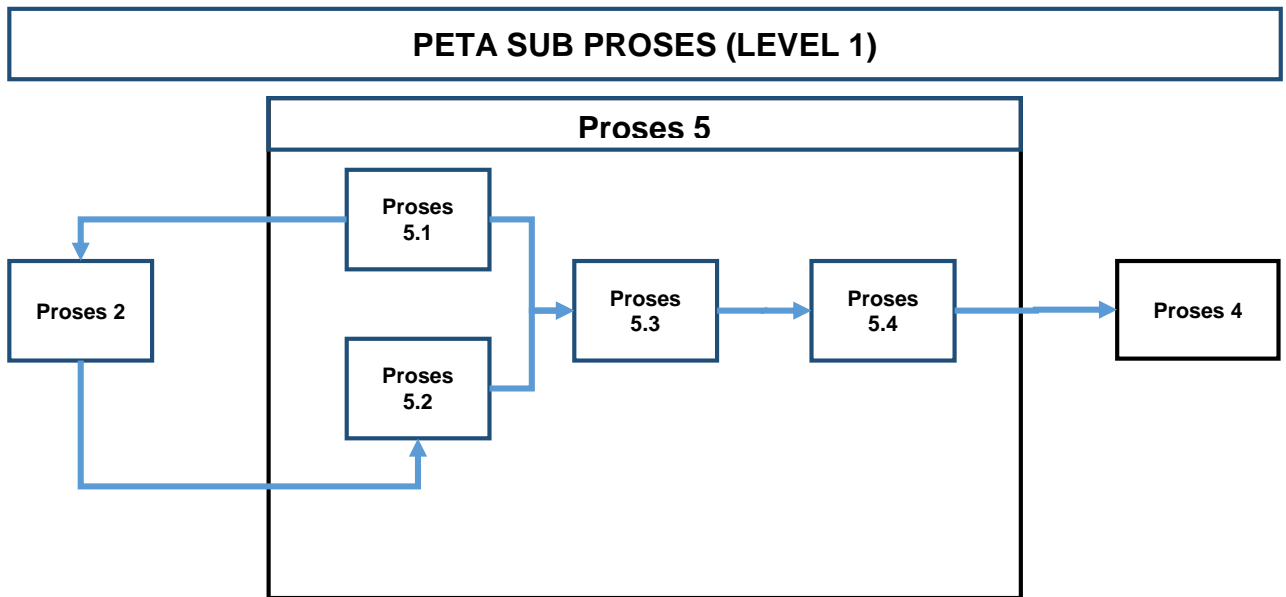
- a) Untuk identifikasi peta subproses dapat dilakukan brainstorming dengan pimpinan-pimpinan. Proses pertama yang harus diidentifikasi adalah turunan atau proses lebih teknis dari proses inti kemudian proses pendukung, dan proses lainnya sesuai kebutuhan; dan



- b) lakukan finalisasi untuk memastikan seluruh aktifitas pekerjaan yang dilakukan sudah tercantum dalam identifikasi sub business proses, apabila ada pekerjaan yang dilakukan tetapi tidak tercantum maka revisi dan lengkapi subproses yang sudah dilakukan sebelumnya;
- 2) Identifikasi pemilik subproses, pemilik subproses yang dimaksud adalah unit organisasi yang terlibat di dalamnya.
- 3) Gambar peta subproses dengan prinsip Supplier-Input-Process-Output-Customer (SIPOC).



- 4) Finalisasi peta subproses dan hubungannya dengan proses-proses lainnya yang telah digambarkan dalam peta proses sebelumnya.



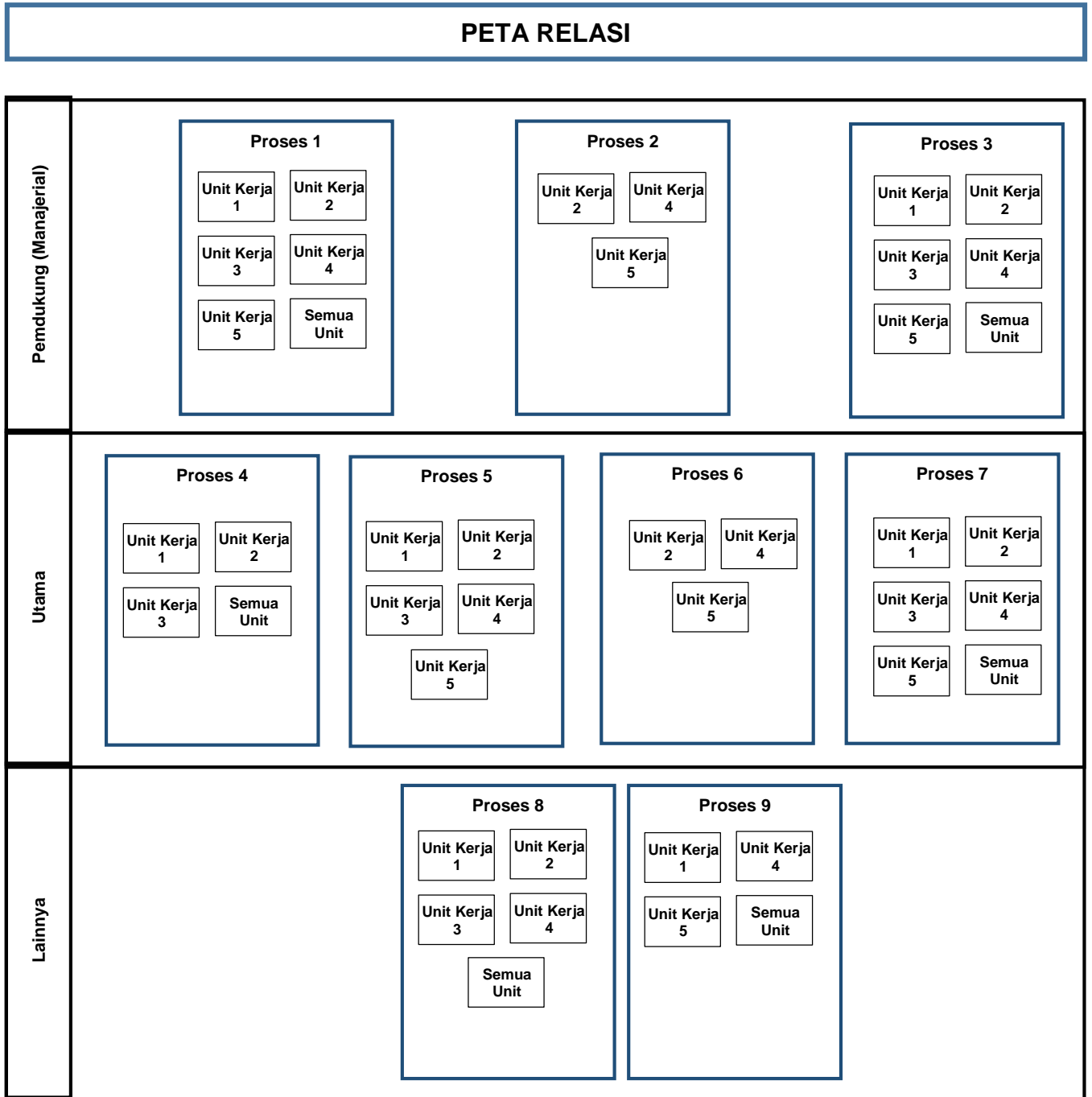
**Gambar 3. Contoh Peta Subproses Bisnis (Level 1)**

**c. Peta Relasi**

Peta relasi (Relationship Map) adalah peta yang menggambarkan dan menunjukkan siapa saja pihak-pihak yang

terlibat dalam setiap proses yang tergambarakan pada peta proses bisnis. Peta relasi ini penting untuk dapat memahami peranan setiap pihak dalam mengerjakan suatu proses sehingga tercapai output yang ditentukan. Tahapan penggambaran peta relasi diuraikan berikut ini.

- 1) Berdasarkan peta proses yang didapatkan pada bagian awal maka untuk membuat peta relasi, dapat dibuat dengan memasukkan nama-nama unit organisasi yang terlibat di dalam setiap proses dan subproses;
- 2) peta relasi dibuat dengan cara menuliskan setiap unit organisasi yang terlibat dalam setiap proses pada peta bisnis proses;
- 3) pada tahap penyusunan peta hubungan dapat dimungkinkan memberikan masukan dan mengubah peta proses dan peta subproses yang telah dibuat sebelumnya; dan
- 4) lakukan finalisasi peta relasi yang menggambarkan unit organisasi yang terlibat dalam setiap prosesnya.



**Gambar 4. Contoh Penggambaran Peta Relasi**

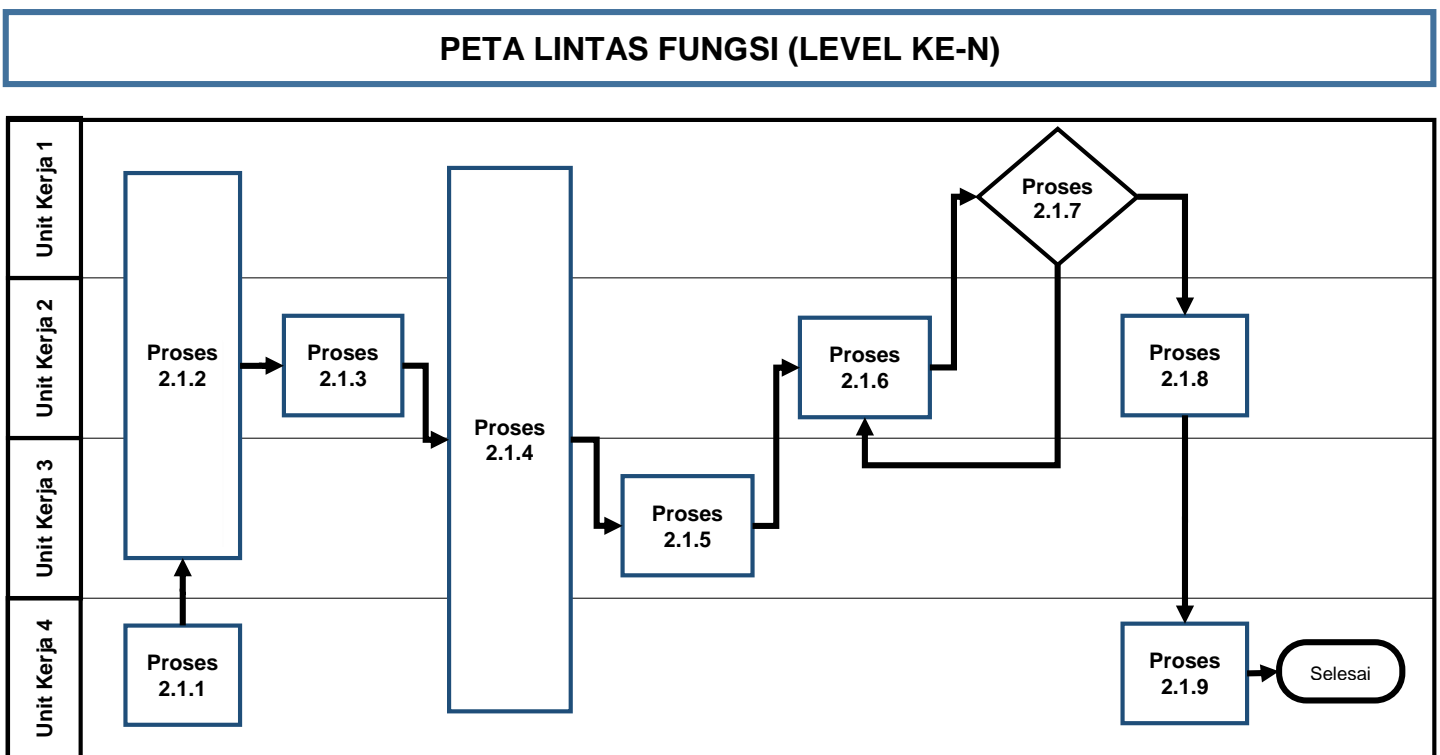
**d. Peta Lintas Fungsi**

Peta lintas fungsi (Cross Functional Map) adalah peta yang menggambarkan rangkaian kerja lintas unit/fungsi yang saling berhubungan dan membentuk suatu proses kerja. Peta lintas fungsi menjadi acuan dalam penyusunan SOP Perangkat Daerah.

Sub-sub proses yang digambarkan dalam peta lintas fungsi (level ke-n) perangkat daerah setara dengan sub kegiatan atau aktivitas sub kegiatan Renstra Perangkat Daerah.

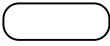



Berikut merupakan tahapan untuk membuat peta lintas fungsi:

- 1) Gambarkan garis-garis horizontal yang membentuk suatu baris untuk menunjukkan fungsi-fungsi yang terlibat di dalam proses. Baris ini juga dapat merepresentasikan roles/peran;
- 2) tuliskan nama unit organisasi yang terlibat, dimulai dengan pihak yang berinteraksi langsung (baik internal maupun eksternal) untuk posisi paling atas, dilanjutkan dengan unit organisasi lain yang memiliki hubungan paling dekat dengan pihak tersebut;
- 3) identifikasi langkah kerja yang merupakan tanggung jawab dari masing-masing pihak dalam unit organisasi kemudian tuliskan pada peta nama proses/aktivitasnya dan pemilik prosesnya dengan mengacu pada peta hubungan (Relationship Map);
- 4) lakukan identifikasi ulang terhadap langkah kerja yang tertuang dalam peta sampai proses telah digambarkan secara tepat dan disepakati oleh setiap unit kerja terkait;
- 5) lakukan identifikasi ulang terhadap langkah kerja yang tertuang dalam peta sampai proses telah digambarkan secara tepat dan disepakati oleh setiap unit organisasi terkait.



**Gambar 5. Contoh Penggambaran Peta Lintas Fungsi**

### Keterangan Arti Simbol yang Digunakan

| Simbol yang Digunakan   | Sebutan               | Definisi  |
|---|-----------------------|---|
|  | Terminator            | Simbol ini digunakan untuk menunjukkan aktivitas kegiatan tersebut selesai.             |
|  | Proses                | Simbol ini digunakan untuk menggambarkan proses yang merupakan rangkaian kegiatan       |
|  | Pengambilan Keputusan | Simbol ini digunakan untuk menggambarkan aktivitas yang berbentuk pilihan dan keputusan |
|  | Garis alir            | Simbol ini digunakan untuk menggambarkan arah proses pelaksanaan kegiatan.              |

### C. Tahap Penerapan/Implementasi

Penerapan peta proses bisnis dikendalikan oleh unit organisasi yang secara fungsional membidangi tatalaksana. Penerapan peta proses bisnis meliputi :

#### 1. Pengesahan Peta Proses Bisnis

Peta proses bisnis yang dihasilkan perlu mendapatkan pengesahan sebelum diterbitkan. Penetapan pengesahan proses bisnis diatur sebagai berikut:

- a. Peta Proses Bisnis Pemerintah Kota Surakarta ditetapkan dengan Keputusan Walikota.
- b. Peta Proses Bisnis Perangkat Daerah ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah.

Surat Keputusan kepala perangkat daerah tentang penetapan proses bisnis perangkat daerah disusun dengan format sebagai berikut.

*KOP PERANGKAT DAERAH*

KEPUTUSAN KEPALA ..... (*Nama Perangkat Daerah*) ...

NOMOR  
TENTANG

PROSES BISNIS ..... (*Nama Perangkat Daerah*) ...  
KOTA SURAKARTA

KEPALA ..... (*Nama Perangkat Daerah*) ... ,

- Menimbang : a. bahwa penataan ketatalaksanaan merupakan salah satu area perubahan dalam reformasi birokrasi untuk mewujudkan struktur organisasi yang tepat dan fungsi, tepat ukuran, dan tepat proses, maka diperlukan peta proses bisnis perangkat daerah;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala ..... (*Nama Perangkat Daerah*) ... tentang Proses Bisnis..... (*Nama Perangkat Daerah*) ... Kota Surakarta;
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 292 dan Tambahan Lembaran Negara Nomor 5601);
2. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 441);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024;
5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota

Surakarta Nomor 2 Tahun 2010 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Kota Surakarta Tahun 2005 – 2025;

6. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Surakarta Tahun 2021–2026 (Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2021 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surakarta Nomor 117).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Peta Proses Bisnis ..... (*Nama Perangkat Daerah*) ... sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Proses Bisnis sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU merupakan diagram yang menggambarkan hubungan kerja yang efektif dan efisien antar unit organisasi untuk menghasilkan kinerja sesuai dengan tujuan pendirian organisasi agar menghasilkan keluaran yang bernilai tambah bagi pemangku kepentingan.

KETIGA : Proses bisnis..... (*Nama Perangkat Daerah*) ... digunakan sebagai dasar dalam penyusunan *Standard Operasional Prosedur* (SOP).

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surakarta  
pada tanggal

KEPALA ..... (*Nama Perangkat Daerah*) ... ,

..... (*nama terang*) .....,  
*Tanpa Gelar, tanpa Gol dan tanpa NIP*

2. Pendistribusian Peta Proses Bisnis

- a) Pendistribusian peta proses bisnis dilakukan melalui hard copy dan soft copy; dan
- b) unit organisasi pengendali perlu menyimpan 1 (satu) set peta proses bisnis induk sebagai master file dari sistem ketatalaksanaan organisasi.

3. Penyimpanan, Penempatan dan Pemanfaatan Peta Proses Bisnis

- a) Semua unit organisasi menempatkan peta proses bisnis pada area kerja yang mudah dilihat, dicari, dan dibaca oleh pengguna; dan
- b) bila terjadi perubahan peta proses bisnis, unit organisasi pengendali wajib menarik peta proses bisnis yang tidak berlaku dan mengupdate dengan dokumen yang terbaru.

4. Perubahan Peta Proses Bisnis

Perubahan peta proses bisnis organisasi dapat dilakukan apabila:

- a) terjadinya perubahan arah strategis instansi pemerintah (visi, misi, dan strategi) yang berdampak pada atau mengakibatkan perubahan tugas dan fungsi serta keluaran unit organisasi di lingkungan instansi pemerintah;
- b) adanya kebutuhan atau dorongan baik dari internal maupun dari masyarakat untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik;
- c) hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan proses bisnis;
- d) adanya usulan atau inisiatif perubahan yang datang dari unit organisasi; dan
- e) adanya umpan balik dari hasil evaluasi atas implementasi peta proses bisnis.

**D. Tahap Pemantauan dan Evaluasi**

Dokumen peta proses bisnis merupakan peta proses bisnis dinamis yang perlu dievaluasi dan dipantau relevansi dan efektivitasnya. Pemantauan dan evaluasi peta proses bisnis dilaksanakan paling sedikit satu tahun sekali. Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan peta proses bisnis dilaksanakan setiap bulan November.



Penanggungjawab Pemantauan dan evaluasi peta proses bisnis diatur sebagai berikut:

1. Pemantauan dan evaluasi peta proses bisnis Pemerintah Kota Surakarta dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surakarta.
2. Pemantauan dan evaluasi peta proses bisnis perangkat daerah dilaksanakan oleh Sekretariat Perangkat Daerah.

Pelaporan hasil pemantauan dan evaluasi peta proses bisnis diatur sebagai berikut:

1. Hasil pemantauan dan evaluasi atas peta proses bisnis di lingkungan pemerintah Kota Surakarta dilaporkan kepada Walikota dan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
2. Hasil pemantauan dan evaluasi atas peta proses bisnis Perangkat daerah dilaporkan kepada Kepala Perangkat Daerah dan disampaikan kepada Walikota melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah.

Hasil evaluasi atas peta proses bisnis yang telah diimplementasikan menjadi dasar perbaikan dan peningkatan peta proses bisnis instansi pemerintah dan dilakukan untuk memastikan implementasi dari proses bisnis yang ada telah mampu memicu kinerja yang diharapkan.

Untuk membantu dokumentasi dalam melakukan evaluasi proses bisnis, dapat digunakan tabel sebagai berikut:

**Tabel 1.**

**Hasil Monitoring Penerapan Proses Bisnis Perangkat Daerah**

| <b>Unit Kerja</b> | <b>Nama Peta Proses Bisnis</b> | <b>Penilaian terhadap Penerapan</b> | <b>Catatan Hasil Penilaian</b> | <b>Tindakan yang Harus diambil</b> | <b>Paraf Penilai</b> |
|-------------------|--------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|----------------------|
| <b>(1)</b>        | <b>(2)</b>                     | <b>(3)</b>                          | <b>(4)</b>                     | <b>(5)</b>                         | <b>(6)</b>           |
|                   |                                |                                     |                                |                                    |                      |
|                   |                                |                                     |                                |                                    |                      |

Kolom 1 Diisi Unit kerja yang menerapkan Proses Bisnis

Kolom 2 Diisi nama peta proses bisnis yang dievaluasi

Kolom 3 Diisi hasil penilaian terhadap penerapan (penilaian: berjalan dengan baik atau tidak dapat berjalan dengan baik)

Kolom 4 Diisi dengan catatan hasil penilaian, terutama untuk hasil penilaian “Tidak berjalan dengan baik”. Catatan antara lain adalah: alasan mengapa proses bisnis tidak dapat berjalan dengan baik, hal-hal mana yang dianggap tidak berjalan dengan baik, apa kemungkinan penyebab”

Kolom 5 Diisi dengan tindakan-tindakan yang harus diambil agar Proses Bisnis dapat diterapkan dengan baik, misalnya: perlu adanya penyempurnaan, pelatihan bagi pelaksana, perbaikan sarana yang tidak memadai, dan sebagainya.

Kolom 6 Diisi dengan paraf petugas yang melakukan penilaian.

Untuk memudahkan evaluasi proses bisnis, dapat digunakan tabel sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Evaluasi Penerapan Proses Bisnis Perangkat Daerah**

| <b>Kriteria Penilaian *)</b>  | <b>Peta Proses Bisnis yang Dievaluasi</b> |            |            |            |            |            |                    |
|---|---|------------|------------|------------|------------|------------|--------------------|
|   | <b>1</b>                                  | <b>2</b>   | <b>3</b>   | <b>4</b>   | <b>5</b>   | <b>6</b>   | <b>dst<br/>**)</b> |
| <b>(1)</b>  | <b>(2)</b>                                | <b>(3)</b> | <b>(4)</b> | <b>(5)</b> | <b>(6)</b> | <b>(7)</b> | <b>(8)</b>         |
| a) Mampu mendorong peningkatan kinerja                                |   |            |            |            |            |            |                    |
| b) Mudah dipahami   |   |            |            |            |            |            |                    |
| c) Mudah dilaksanakan, orang dapat menjalankan perannya masing-masing |   |            |            |            |            |            |                    |
| d) Mampu mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan proses          |   |            |            |            |            |            |                    |

| Kriteria Penilaian *)                                      | Peta Proses Bisnis yang Dievaluasi |     |     |     |     |     |            |
|--|------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|------------|
|  | 1                                  | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   | dst<br>**) |
| (1)  | (2)                                | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8)        |
| e) Mampu menjawab kebutuhan peningkatan kinerja organisasi |                                    |     |     |     |     |     |            |
| f) Sinergi satu proses dengan lainnya                      |                                    |     |     |     |     |     |            |

Keterangan:

Kolom 1 Kriteria penilaian evaluasi (bisa ditambahkan dan diubah sesuai kebutuhan evaluasi)

Kolom 2 s.d 8 dan seterusnya diisi jika masih ada Proses Bisnis yang akan dievaluasi.

\*) bisa dikembangkan sesuai kebutuhan

\*\*) disesuaikan dengan jumlah Proses Bisnis

### III. PENUTUP

Penyusunan peta proses bisnis merupakan bagian dari penataan tata laksana yang dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem, proses, dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien dan terukur perangkat daerah di lingkungan pemerintah Kota Surakarta.

Penyusunan peta proses bisnis menjadi salah satu faktor suksesnya pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan pemerintah Kota Surakarta. Oleh karena itu, penyusunan peta ini menjadi acuan dalam melakukan penyusunan peta proses bisnis pemerintah Kota Surakarta dan peta proses bisnis perangkat daerah.

WALIKOTA SURAKARTA,

GIBRAN RAKABUMING RAKA

LAMPIRAN II  
PERATURAN WALIKOTA SURAKARTA  
NOMOR  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN,  
MONITORING DAN EVALUASI PETA  
PROSES BISNIS DAN STANDAR  
OPERASIONAL PROSEDUR DI  
LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA  
SURAKARTA

**PEDOMAN PENYUSUNAN, MONITORING DAN EVALUASI SOP  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SURAKARTA**

**I. PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Reformasi birokrasi mencakup delapan area perubahan, meliputi: perubahan manajemen, deregulasi kebijakan, penataan organisasi, penataan tata laksana, penataan sumber daya manusia aparatur, penguatan akuntabilitas, penguatan pengawasan, dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Sebagai salah satu bagian dari area perubahan reformasi birokrasi, penataan tata laksana diarahkan untuk mewujudkan sistem, proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, terukur dan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*. Salah satu upaya penataan tata laksana diwujudkan dalam bentuk penyusunan dan implementasi SOP.

Keberadaan SOP sangat penting dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan. SOP sangat diperlukan untuk menciptakan keteraturan dalam pelaksanaan tugas-tugas organisasi dan pelayanan publik. SOP akan memberi dampak positif secara internal maupun eksternal. Secara internal, SOP akan menjadi dokumen yang akan melindungi pegawai dari kemungkinan terjadinya mal administrasi dan ketidakpastian tugas dan wewenang. Sementara untuk kepentingan

eksternal, SOP akan memberikan kemudahan dan kepastian bagi para pengguna jasa pelayanan.

## **B. Maksud**

Maksud penyusunan SOP adalah untuk menciptakan keteraturan dalam pelaksanaan tugas-tugas organisasi dan pelayanan publik agar terwujud sistem, proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, terukur dan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*.

## **C. Tujuan**

Tujuan penyusunan standar SOP adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan efektivitas, efisiensi dan kualitas pelayanan dalam proses penyelenggaraan administrasi pemerintah dan pelayanan publik.
2. Meningkatkan ketertiban dan mengurangi terjadinya penyimpangan pelaksanaan tugas dan fungsi aparatur dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan dan pelayanan publik.

## **D. Manfaat**

Manfaat dari SOP adalah sebagai berikut:

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya;
2. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang aparatur atau pelaksana dalam melaksanakan tugas;
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual aparatur dan organisasi secara keseluruhan;
4. Membantu aparatur menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari;
5. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas;

6. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan aparatur cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan;
7. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi;
8. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu, dan prosedur;
9. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh aparatur dalam melaksanakan tugasnya;
10. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi aparatur;
11. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang aparatur dalam melaksanakan tugasnya;
12. Sebagai instrumen yang dapat melindungi aparatur dari kemungkinantuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan;
13. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas;
14. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan;
15. Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan.

#### **D. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup SOP meliputi seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan termasuk pemberian pelayanan internal maupun eksternal organisasi yang dilaksanakan oleh perangkat daerah.

#### **D. Prinsip Penyusunan**

Prinsip Penyusunan SOP meliputi:

- a. Kemudahan dan kejelasan.

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

b. Efisiensi dan efektivitas.

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

c. Keselarasan.

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

d. Keterukuran.

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

e. Dinamis.

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

f. Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani.

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

g. Kepatuhan hukum.

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

h. Kepastian hukum.

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

## **E. Prinsip Pelaksanaan**

Prinsip Penyusunan SOP meliputi:

a. Konsisten.

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

b. Komitmen.

SOP 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-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 didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan acuan atau referensi bagi setiap pihak-pihak yang memerlukan.

## **II. JENIS SOP**

### **A. Jenis SOP berdasarkan Sifat Kegiatan**

Berdasarkan sifat kegiatan, SOP dikategorikan kedalam dua jenis, yaitu:



## **1. SOP Teknis**

Prosedur standar yang sangat rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh satu orang aparatur atau pelaksana dengan satu peran atau jabatan. Setiap prosedur diuraikan dengan sangat teliti sehingga tidak ada kemungkinan-kemungkinan variasi lain. SOP teknis ini pada umumnya dicirikan dengan:

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

SOP teknis banyak digunakan pada bidang-bidang yang menyangkut pelaksana tunggal yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan dengan peran yang sama pula, antara lain: dalam bidang teknik, seperti: perakitan kendaraan bermotor, pemeliharaan kendaraan, pengoperasian alat-alat, dan lainnya; dalam bidang kesehatan, pengoperasian alat-alat medis, penanganan pasien pada unit gawat darurat, medical check-up, dan lain-lain.

Dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan, SOP teknis diterapkan pada bidang-bidang yang dilaksanakan oleh pelaksana tunggal atau jabatan tunggal, antara lain: pemeliharaan sarana dan prasarana, pemeriksaan keuangan (auditing), kearsipan, korespondensi, dokumentasi, pelayanan-pelayanan kepada masyarakat, kepegawaian dan lainnya. Contoh SOP Teknis adalah: SOP Pengujian Sampel di Laboratorium, SOP Perakitan Kendaraan, SOP Pengendalian Surat dan SOP Pemberian Disposisi.

SOP teknis ini merupakan kebutuhan perangkat daerah dalam pelaksanaan tugas dan fungsi yang dimilikinya disamping SOP yang bersifat administratif. Untuk itu maka SOP jenis ini harus dibuat guna memperlancar pelaksanaan tugas dan fungsi sehari-hari satuan organisasi di lingkungan pemerintah Kota Surakarta guna mendukung efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas dan fungsi yang dimilikinya.

## **2. SOP Administratif**

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

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

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

Dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan lingkup makro, SOP administratif dapat digunakan untuk proses-proses perencanaan, penganggaran, dan lainnya, atau secara garis besar proses-proses dalam siklus penyelenggaraan administrasi pemerintahan. SOP administratif dalam lingkup mikro, disusun untuk proses-proses administratif dalam operasional seluruh instansi pemerintah, dari mulai tingkatan unit organisasi yang paling kecil sampai pada tingkatan organisasi yang tertinggi, dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Contoh SOP Administrasi adalah: SOP Pelayanan Pengujian Sampel Di Laboratorium, SOP Pelayanan Perawatan Kendaraan, SOP Penanganan Surat Masuk dan SOP Penyelenggaraan Bimbingan Teknis.

Disamping merupakan kebutuhan perangkat daerah dalam pelaksanaan tugas dan fungsi, SOP administratif ini menjadi persyaratan dalam Kebijakan Reformasi Birokrasi. Untuk itu maka SOP jenis ini baik yang bersifat makro dan mikro harus dibuat guna

memperlancar pelaksanaan tugas dan fungsi sehari-hari satuan organisasi di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.

## **B. Jenis SOP Menurut Cakupan dan Kelengkapan Kegiatan**

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

### **1. SOP Final**

SOP final adalah SOP yang berdasarkan cakupannya telah menghasilkan produk utama yang paling akhir atau final. Contoh: SOP Penyusunan Pedoman merupakan SOP Final dari SOP Penyiapan Bahan Penyusunan Pedoman. SOP Penyelenggaraan Bimbingan Teknis merupakan SOP Final dari SOP Penyiapan Penyelenggaraan Bimbingan Teknis.

### **2. SOP Parsial**

SOP Parsial adalah SOP yang berdasarkan cakupannya belum menghasilkan produk utama yang paling akhir atau final, sehingga kegiatan ini masih memiliki rangkaian kegiatan lanjutan yang mencerminkan produk utama akhirnya. Contoh: SOP Penyiapan Bahan Penyusunan Pedoman yang merupakan bagian (parsial) dari SOP Penyusunan Pedoman. SOP Penyiapan Penyelenggaraan Bimbingan Teknis yang merupakan bagian (parsial) dari SOP Penyelenggaraan Bimbingan Teknis.

## **C. Jenis SOP Menurut Cakupan dan Jenis Kegiatan**

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

### **1. SOP Generik (Umum)**

SOP Generik adalah SOP berdasarkan sifat dan muatan kegiatannya relatif memiliki kesamaan baik dari kegiatan yang diSOP-kan maupun dari tahapan kegiatan dan pelaksanaannya. Variasi SOP yang ada hanya disebabkan perbedaan lokasi SOP itu diterapkan. Contoh: SOP Pengelolaan Keuangan di Perangkat Daerah A dan SOP

Pengelolaan Keuangan di Perangkat Daerah B memiliki SOP generik: SOP Pengelolaan Keuangan dengan aktor: KPA, PPK, Bendahara, dst.

## **2. SOP Spesifik (Khusus)**

SOP Spesifik adalah SOP berdasarkan sifat dan muatan kegiatannya relatif memiliki perbedaan dari kegiatan yang di-SOPkan, tahapan kegiatan, aktor (pelaksana), dan tempat SOP tersebut diterapkan. SOP ini tidak dapat diterapkan di tempat lain karena sifatnya yang spesifik tersebut. Contoh: SOP Pelaksanaan Publikasi Hasil Uji Laboratorium A pada perangkat daerah Z hanya berlaku pada laboratorium A di perangkat daerah Z tidak berlaku di laboratorium lainnya meskipun di perangkat daerah Z sekalipun.

### **III. TAHAPAN PENYUSUNAN SOP**

Penyusunan SOP dilakukan melalui tahapan penyusunan sebagai berikut:

#### **A. Persiapan**

Persiapan dilakukan dengan membentuk tim SOP, pembekalan tim, menyusun rencana tindak lanjut dan sosialisasi.

Tim SOP pada tingkat kota terdiri dari:

- 1) Ketua: Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah
- 2) Sekretaris: Sekretaris yang ditunjuk oleh Sekda
- 3) Anggota: Para sekretaris Perangkat Daerah.

Tim SOP pada tingkat perangkat daerah terdiri dari:

- 1) Ketua: Kepala Perangkat Daerah atau Direktur Utama Badan Usaha Milik Daerah.
- 2) Sekretaris: Sekretaris Perangkat Daerah atau Pejabat yang ditunjuk oleh Direktur Utama.
- 3) Anggota: Pejabat struktural di Perangkat Daerah termasuk UPT, dan Pejabat lain yang ditunjuk oleh Direktur Utama.

Tim SOP bertugas melaksanakan dan mengkoordinasikan semua tahapan penyusunan SOP, menyusun rencana pelaksanaan, dan sosialisasi penyusunan SOP dan asistensi penyusunan SOP pada

masing-masing perangkat daerah. Perincian tugas tim diuraikan sebagai berikut.

- 1) Melakukan identifikasi dan analisis kebutuhan SOP.
- 2) Melakukan sosialisasi penyusunan SOP.
- 3) Mengkoordinasikan dan melaksanakan asistensi penyusunan SOP.
- 4) Mengkoordinasikan uji coba SOP.
- 5) Melakukan sosialisasi dan internalisasi penerapan SOP.

Seluruh anggota tim harus memperoleh pembekalan yang cukup tentang penyusunan SOP agar tim dapat bekerja dengan baik dan menghasilkan output yang diharapkan.

## **B. Penilaian Kebutuhan SOP**

Penilaian kebutuhan adalah proses awal penyusunan SOP yang dilakukan untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan SOP yang akan disusun. Bagi perangkat daerah yang sudah memiliki SOP, maka tahapan ini merupakan tahapan untuk melihat kembali SOP yang sudah dimilikinya dan mengidentifikasi perubahan-perubahan yang diperlukan. Bagi perangkat daerah yang sama sekali belum memiliki SOP, maka proses ini murni merupakan proses mengidentifikasi kebutuhan SOP.

Identifikasi kebutuhan SOP masing-masing perangkat daerah dirumuskan dengan mengacu pada tugas dan fungsi perangkat daerah. Identifikasi kebutuhan SOP dilakukan pada masing-masing perangkat daerah dan disusun menurut tingkatan unit kerja. Dokumen inventarisasi judul SOP dijadikan bahan analisis kebutuhan SOP. Penilaian kebutuhan SOP bertujuan untuk mengetahui ruang lingkup, jenis, dan jumlah SOP yang dibutuhkan.

Ruang lingkup berkaitan dengan bidang tugas dari prosedur-prosedur operasional untuk distandarkan. Jenis berkaitan dengan tipe dan format SOP yang sesuai untuk diterapkan. Sementara itu jumlah berkaitan dengan jumlah SOP yang dibuat sesuai dengan prioritas.

Prinsip dasar yang perlu diperhatikan dalam mengidentifikasi kebutuhan SOP sebagai berikut.

- 1) Prosedur kerja mengacu pada tugas dan fungsi unit kerja.
- 2) Aktifitas yang dikerjakan bersifat rutin dan/atau berulang-ulang.
- 3) Prosedur kerja mempunyai tahapan kerja yang jelas.
- 4) Aktifitas melibatkan sekurang-kurangnya 2 (dua) orang/pihak
- 5) Aktifitas mempunyai output yang jelas.

Identifikasi kebutuhan SOP dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa hal sebagai berikut.

- 1) Kondisi internal organisasi (lingkungan operasional)

Yang dimaksud dengan lingkungan operasional adalah lingkungan yang harus dipertimbangkan oleh organisasi dalam melaksanakan operasinya (tugas dan fungsinya), baik internal maupun eksternal. aspek-aspek lingkungan operasional yang dapat mempengaruhi SOP yaitu:

- a) Hubungan antara perangkat daerah dengan perangkat daerah lainnya yang terkait;
  - b) Hubungan antara perangkat daerah dengan perangkat daerah sejenis di daerah lain;
  - c) Sumberdaya manusia yang ada dalam perangkat daerah.
- 2) Peraturan perundang-undangan dimaksud bisa berbentuk undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan presiden peraturan daerah atau bentuk peraturan lain yang terkait dengan organisasi pemerintah. Dalam prakteknya kebijakan-kebijakan pemerintah akan selalu berubah, yang perubahannya akan mempengaruhi operasionalisasi suatu organisasi.
  - 3) Kebutuhan organisasi dan pemangku kepentingan.  
Penilaian kebutuhan organisasi dan pemangku kepentingan (stakeholder) berkaitan erat dengan prioritas terhadap prosedur-prosedur yang mendesak untuk segera distandarkan. Kebutuhan mendesak dapat terjadi karena perubahan struktur organisasi (susunan organisasi dan tata kerja), atau karena desakan dari stakeholders yang menginginkan perubahan terhadap kualitas pelayanan. Kebutuhan juga dapat terjadi karena perubahan-perubahan pada sarana dan prasarana yang dimiliki, seperti

penggunaan teknologi baru dalam proses pelaksanaan prosedur yang menyebabkan perlu dilakukan perbaikan-perbaikan prosedur.

Hasil identifikasi dan analisis kebutuhan SOP dirumuskan dalam dokumen identifikasi dan analisis kebutuhan SOP, sebagaimana format berikut ini.

**Tabel 1.**  
**Penilaian Kebutuhan SOP Perangkat Daerah**

| Unit Kerja | Aktivitas yang distandarkan (Memperhatikan Peta Lintas Fungsi Proses Bisnis) | Penilaian Keterkaitan dengan |                              |                           |                  | Prioritas Kebutuhan |
|------------|--|------------------------------|------------------------------|---------------------------|------------------|---------------------|
|            |  | Tugas dan fungsi             | Peraturan perundang-undangan | stakeholders (masyarakat) | Prosedur lainnya |                     |
| (1)        | (2)  | (3)                          | (4)                          | (5)                       | (6)              | (7)                 |
|            |  |                              |                              |                           |                  |                     |
|            |  |                              |                              |                           |                  |                     |

Keterangan:

Kolom 1 Nama unit kerja tempat SOP akan diterapkan

Kolom 2 Nama prosedur yang akan distandarkan

Kolom 3 Penilaian keterkaitan dengan tugas dan fungsi (penilaian: sangat terkait, terkait, kurang terkait, tidak terkait)

Kolom 4 Penilaian keterkaitan dengan peraturan perundang-undangan (penilaian: sangat terkait, terkait, kurang terkait, tidak terkait)

Kolom 5 Penilaian keterkaitan stakeholders/masyarakat (penilaian: sangat terkait, terkait, kurang terkait, tidak terkait)

Kolom 6 Penilaian keterkaitan dengan prosedur lainnya (penilaian: sangat terkait, terkait, kurang terkait, tidak terkait).

Kolom 7 Prioritas kebutuhan (penilaian: sangat penting, penting, kurang penting, tidak penting).

### **C. Pengembangan SOP**

Tahap selanjutnya setelah kita melakukan penilaian kebutuhan (*need assessment*) adalah melakukan pengembangan SOP. Sebagai sebuah standar yang akan dijadikan acuan dalam proses pelaksanaan tugas keseharian perangkat daerah, maka pengembangan SOP tidak merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan sekali langsung jadi, tetapi memerlukan riviur berulang kali sebelum akhirnya menjadi SOP yang valid dan reliabel yang benar-benar menjadi acuan bagi setiap proses dalam perangkat daerah.

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

#### **1) Pengumpulan Informasi dan Identifikasi Alternatif**

Ada berbagai kemungkinan teknik pengumpulan informasi yang dapat digunakan untuk mengembangkan SOP, seperti melalui brainstorming, focus group, wawancara, survey, benchmark, telaahan dokumen dan lainnya. Dalam prakteknya berbagai teknik di atas dapat digunakan secara simultan untuk memperoleh hasil pengembangan SOP yang baik. Proses pengumpulan informasi menghasilkan identifikasi prosedur-prosedur yang akan distandarkan, baik dalam bentuk penyempurnaan prosedur-prosedur yang sudah ada sebelumnya, pembuatan prosedur-prosedur yang sudah ada namun belum distandarkan, atau prosedur-prosedur yang belum ada sama sekali/baru.

Pada langkah selanjutnya tim harus menganalisis dan menentukan alternatif prosedur yang paling memenuhi kebutuhan organisasi. Untuk mempermudah melakukan pengumpulan informasi dan identifikasi alternatif dapat digunakan tabel sebagai berikut:



**Tabel 2.**  
**Identifikasi SOP Perangkat Daerah**

| <b>Unit Kerja</b> | <b>Aktivitas yang distandarkan (Memperhatikan Peta Lintas Fungsi Proses Bisnis)</b> | <b>Tahapan Aktivitas/ Prosedur</b> | <b>Persyaratan/ kelengkapan</b> | <b>Waktu</b> | <b>Output</b> |
|-------------------|---|------------------------------------|---------------------------------|--------------|---------------|
| <b>(1)</b>        | <b>(2)</b>  | <b>(3)</b>                         | <b>(4)</b>                      | <b>(5)</b>   | <b>(6)</b>    |
|                   |   |                                    |                                 |              |               |
|                   |   |                                    |                                 |              |               |
|                   |   |                                    |                                 |              |               |

Keterangan:

Kolom 1 Nama unit kerja tempat SOP akan diterapkan

Kolom 2 Nama prosedur yang distandarkan (Misalnya SOP Penyusunan Renstra, dan Penyusunan Rencana Kinerja Tahunan, dan lainnya);

Kolom 3 Proses sejak dari mulai sampai dihasilkannya sebuah output untuk setiap SOP (misalnya untuk SOP Penyusunan Renstra, kegiatan akan menjabarkan proses dimulai sampai dengan dihasilkan sebuah output yaitu dokumen Renstra);

Kolom 4 Persyaratan/ kelengkapan yang diperlukan untuk melaksanakan tahapan aktivitas

Kolom 5 Waktu yang diperlukan untuk melaksanakan tahapan aktivitas

Kolom 6 Output pada setiap tahapan aktivitas yang dilakukan.

## **2) Analisis dan Pemilihan Alternatif**

Prinsip-prinsip penyusunan SOP dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan mana alternatif prosedur yang akan dipilih untuk distandarkan antara lain, yaitu :

- a) Kemudahan dan kejelasan
- b) Efisiensi dan efektivitas
- c) Keselarasan
- d) Keterukuran
- e) Dinamis
- f) Berorientasi pada pengguna (mereka yang dilayani)
- g) Kepatuhan hukum
- h) Kepastian hukum

Dengan menggunakan aspek-aspek tersebut di atas, setiap alternatif prosedur dapat diuji satu per satu. Hasil pengujian akan memberikan informasi mengenai keuntungan dan kerugian dari setiap alternatif yang diajukan.

### **3) Penulisan SOP**

Penyusunan SOP dilakukan oleh pelaksana pekerjaan pada masing-masing unit kerja melakukan. Penyusunan SOP perangkat daerah dikoordinasikan oleh Sekretaris Perangkat Daerah. Penyusunan SOP lintas SKPD dikoordinasikan oleh Bagian organisasi Sekretaris Daerah.

Kegiatan penulisan SOP adalah 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 sebagaimana yang telah dijelaskan pada bagian penilaian kebutuhan. Hal yang penting dalam proses ini adalah bahwa aktivitas yang terdapat dalam organisasi saling terkait dengan proses dan prosedur yang akan distandarkan.

Penulisan SOP dilakukan dengan persyaratan sebagai berikut:

- a) Mengacu pada peraturan perundang-undangan.
- b) Ditulis dengan jelas, rinci dan benar.
- c) Memperhatikan SOP lainnya.
- d) Dapat dipertanggungjawabkan.

Kegiatan yang memerlukan SOP memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a) kegiatannya dilaksanakan secara rutin atau berulang-ulang;
- b) menghasilkan output tertentu; dan
- c) kegiatannya melibatkan sekurang-kurangnya 2 (dua) orang/pihak.

Penulisan SOP dilakukan secara cermat dengan mempertimbangkan berbagai unsur sehingga dapat terbentuk sesuai dengan kriteria mengacu pada format SOP dengan memperhatikan aspek tingkat ketelitian, kejelasan, ketepatan sehingga menghasilkan SOP yang dapat dipertanggungjawabkan dengan baik.

Dalam penulisan SOP, hal-hal yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut.

- a) prosedur kerja harus sederhana;
- b) pengkajian dilakukan sebaik-baiknya untuk mencegah duplikasi pekerjaan;
- c) prosedur yang fleksibel;
- d) pembagian tugas yang tepat;
- e) pengawasan terus-menerus dilakukan;
- f) penggunaan urutan pelaksanaan pekerjaan yang sebaik-baiknya; dan
- g) tiap pekerjaan yang diselesaikan harus memperhatikan tujuan.

SOP ditulis dalam bentuk tabel dan diagram berdasarkan nama dan kode nomor SOP sesuai dengan format SOP sebagaimana diatur pada bagian III pedoman ini.

#### **4) Verifikasi, Pengujian dan Rivi SOP**

Rancangan SOP yang telah ditulis perlu dilakukan verifikasi, pengujian dan reviu. Tahapan verifikasi, pengujian dan reviu dilakukan melalui dua cara, yaitu:

- a. Verifikasi, yaitu kegiatan pemeriksaan untuk memastikan kebenaran keakuratan rancangan SOP yang sudah disusun.

Verifikasi terhadap SOP dilakukan oleh atasan secara berjenjang dan pejabat yang menangani SOP.

- b. Simulasi, yaitu kegiatan menjalankan prosedur sesuai dengan SOP yang telah dibuat, tetapi tidak dengan pelaksana yang sebenarnya, melainkan oleh tim penyusun SOP untuk melihat apakah prosedur yang disusun telah memenuhi prinsip penyusunan SOP; dan
- c. Uji Coba, yaitu kegiatan percobaan untuk menjalankan prosedur sesuai dengan SOP yang telah dibuat dengan melibatkan pelaksana yang sebenarnya sehingga kendala-kendala yang kemungkinan ditemui pada tahapan penerapan nantinya, dapat dikenali terlebih dahulu. Ujicoba dilakukan secara mandiri oleh unit kerja yang bersangkutan dengan disaksikan oleh atasan secara berjenjang.

#### **5) Pengesahan SOP**

Pengesahan SOP dilaksanakan oleh Kepala Perangkat Daerah. Proses pengesahan meliputi penelitian ulang terhadap prosedur yang distandarkan, dan penandatanganan SOP oleh Kepala Perangkat Daerah. SOP yang telah disahkan wajib didistribusikan kepada unit kerja terkait agar dipedomani dalam pelaksanaan aktivitas kegiatan.

#### **D. Penerapan SOP**

Proses penerapan SOP harus dapat memastikan bahwa tujuan-tujuan berikut ini dapat tercapai:

- 1) Setiap pelaksana mengetahui SOP yang baru/diubah dan mengetahui alasan perubahannya;
- 2) Salinan/Copy SOP disebarluaskan sesuai kebutuhan dan siap diakses oleh semua pengguna yang potensial;
- 3) Setiap pelaksana mengetahui perannya dalam SOP dan dapat menggunakan semua pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki untuk menerapkan SOP secara aman dan efektif (termasuk

pemahaman akan akibat yang akan terjadi bila gagal dalam melaksanakan SOP);

- E. Terdapat sebuah mekanisme untuk memonitor/memantau kinerja, mengidentifikasi masalah-masalah yang mungkin muncul, dan menyediakan dukungan dalam proses penerapan SOP.

Beberapa persyaratan yang harus terpenuhi dalam penerapan SOP meliputi:

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

Untuk menjamin keberhasilan penerapan SOP diperlukan strategi penerapan yang meliputi langkah-langkah sebagai berikut:

### **1. Perencanaan Penerapan SOP**

Pengembangan atau perubahan SOP harus disertai dengan rencana penerapan yang tepat. Rencana penerapan akan memberikan kesempatan untuk setiap anggota organisasi yang berkepentingan untuk mempelajari dan memahami semua tugas, arahan, dan jadwal serta kebutuhan sumberdaya yang terkait.

### **2. Pemberitahuan (*Notification*) dan Sosialisasi**

Langkah selanjutnya dari proses penerapan setelah penyusunan rencana penerapan adalah proses pemberitahuan/penyebarluasan informasi perubahan. Pelaksanaan SOP harus terlebih dahulu disosialisasikan kepada seluruh pegawai dilingkungan unit kerja. SOP harus diintegrasikan dengan pengaturan-pengaturan lainnya di dalam organisasi.

### **3. Distribusi dan Aksesibilitas**

Salinan/copy dari berbagai SOP yang dikembangkan harus tersedia Untuk semua pelaksana yang terkait dalam SOP tersebut. Jika pelaksana tidak memiliki akses terhadap SOP yang baru dikembangkan, maka SOP tidak dapat diterapkan dengan baik,

sehingga mereka tidak dapat dianggap bertanggung-jawab jika terdapat kesalahan prosedur.

#### **4. Pelatihan dan Pemahaman SOP**

Penerapan SOP yang efektif terkadang membutuhkan pelatihan dan pemahaman untuk pelaksanaannya. Jenisnya tergantung dengan kebutuhan dan waktu yang ada, pelatihan bisa dalam bentuk formal atau informal. Pelatihan pemahaman SOP dapat dilakukan dalam bentuk rapat, bimbingan teknis, pendampingan ataupun pada pelaksanaan sehari-hari. Hal yang paling utama adalah program yang dirancang harus dapat memenuhi prinsip-prinsip pendidikan orang dewasa, dengan mempertimbangkan empat komponen utama: motivasi, alih informasi, kesempatan untuk melatih keterampilan baru, dan peningkatan kemampuan. Pemberian pelatihan dimulai dengan penilaian kebutuhan pelatihan, penyusunan materi pelatihan, pemilihan peserta pelatihan, pemilihan instruktur, serta penjadwalan dan pengadministrasian pelatihan.

#### **5. Supervisi**

Penerapan SOP juga memerlukan adanya supervisi sampai SOP benar-benar dikuasai oleh para pelaksana. Dalam kaitan dengan hal ini, maka perlu dibentuk tim yang selalu siap memberikan supervisi secara terus menerus.

### **F. Monitoring, Evaluasi dan Pengawasan Penerapan SOP**

Pelaksanaan penerapan SOP harus secara terus menerus dipantau sehingga proses penerapannya dapat berjalan dengan baik. Masukan-masukan dalam setiap upaya monitoring akan menjadi bahan yang berharga dalam evaluasi sehingga penyempurnaan-penyempurnaan terhadap SOP dapat dilakukan secara cepat sesuai kebutuhan.

#### **1. Monitoring**

Monitoring dilakukan untuk memastikan bahwa SOP telah dilaksanakan dengan benar. Hasil monitoring kinerja juga dapat dijadikan masukan dalam fase berikutnya yaitu evaluasi. Proses

monitoring harus diarahkan untuk membandingkan dan memastikan kinerja pelaksana sesuai dengan maksud dan tujuan yang tercantum dalam SOP yang baru, mengidentifikasi permasalahan yang mungkin timbul, dan menentukan cara untuk meningkatkan hasil penerapan atau menyediakan dukungan tambahan untuk semua pelaksana.

Monitoring SOP dilaksanakan secara reguler setiap 6 (enam) bulan sekali. Monitoring semester I dilaksanakan pada bulan April-juni. Monitoring semester II dilaksanakan pada bulan agustus-september. Pelaksanaan monitoring secara umum melekat pada saat SOP dilaksanakan oleh pelaksananya. Monitoring pelaksanaan SOP perangkat daerah dikoordinir oleh Sekretariat Perangkat Daerah.

Dengan menggunakan instrumen-instrumen tersebut selanjutnya dapat ditentukan metode-metode monitoring, yang antara lain dapat berupa:

a. Observasi Supervisor.

Metode ini menggunakan supervisor di setiap unit kerja sebagai observer yang memantau jalannya penerapan SOP;

b. Interview dengan pelaksana.

Monitoring ini dilakukan melalui wawancara dengan para pelaksana;

c. Interview dengan pelanggan/anggota masyarakat.

Pengumpulan informasi dari pihak luar perangkat daerah, terutama para pelanggan atau masyarakat;

d. Pertemuan dan diskusi kelompok kerja;

e. Pengarahan dalam pelaksanaan.

Monitoring juga dapat dilakukan melalui pengarahan-pengarahan dalam pelaksanaan, untuk menjamin agar proses berjalan sesuai dengan prosedur yang telah dibakukan.

Untuk membantu dokumentasi dalam melakukan monitoring, dapat digunakan tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.**  
**Hasil Monitoring Penerapan SOP Perangkat Daerah**

| <b>Unit Kerja</b> | <b>Aktivitas yang distandarkan</b> | <b>Penilaian terhadap Penerapan</b> | <b>Catatan Hasil Penilaian</b> | <b>Tindakan yang Harus diambil</b> | <b>Paraf Penilai</b> |
|-------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------|----------------------|
| <b>(1)</b>        | <b>(2)</b>                         | <b>(3)</b>                          | <b>(4)</b>                     | <b>(5)</b>                         | <b>(6)</b>           |
|                   |                                    |                                     |                                |                                    |                      |
|                   |                                    |                                     |                                |                                    |                      |
|                   |                                    |                                     |                                |                                    |                      |

Kolom 1 Diisi Unit kerja yang menerapkan SOP

Kolom 2 Diisi SOP yang dimonitor proses penerapannya

Kolom 3 Diisi hasil penilaian terhadap penerapan (penilaian: berjalan dengan baik atau tidak dapat berjalan dengan baik)

Kolom 4 Diisi dengan catatan hasil penilaian, terutama untuk hasil penilaian “Tidak berjalan dengan baik”. Catatan antara lain adalah: alasan mengapa prosedur tidak dapat berjalan dengan baik, hal-hal mana yang dianggap tidak berjalan dengan baik, apa kemungkinan penyebab”

Kolom 5 Diisi dengan tindakan-tindakan yang harus diambil agar SOP dapat diterapkan dengan baik, misalnya: perlu adanya penyempurnaan, pelatihan bagi pelaksana, perbaikan sarana yang tidak memadai, dan sebagainya.

Kolom 6 Diisi dengan paraf petugas yang melakukan penilaian.

## **2. Evaluasi**

SOP secara substansial akan membantu perangkat daerah untuk mewujudkan sebuah komitmen jangka panjang dalam rangka membangun sebuah perangkat daerah menjadi lebih efektif dan kohesif. Tidak selamanya sebuah SOP berlaku secara



permanen, karena perubahan lingkungan perangkat daerah selalu membawa pengaruh pada SOP yang telah ada. Oleh karena itulah SOP perlu secara terus menerus dievaluasi agar prosedur-prosedur dalam organisasi selalu merujuk pada akuntabilitas dan kinerja yang baik. Evaluasi penerapan SOP dilakukan untuk mengetahui efektifitas dan kualitas SOP. Evaluasi menjadi bahan penyempurnaan SOP.

Evaluasi SOP secara reguler dilaksanakan dalam kurun waktu 1 (satu) tahun dan secara insidental dapat dilakukan sesuai kebutuhan organisasi yang bersangkutan. Evaluasi SOP dilaksanakan pada Bulan November.

1. Evaluasi terhadap SOP perangkat daerah oleh atasan secara berjenjang dikoordinir oleh sekretariat perangkat daerah.
2. Evaluasi terhadap SOP di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta dikoordinir bagian Organisasi Sekretariat Daerah.

Tahapan evaluasi dalam siklus penyusunan SOP merupakan sebuah analisis yang sistematis terhadap serangkaian proses operasi dan aktivitas yang telah dibakukan dalam bentuk SOP dari sebuah perangkat daerah dalam rangka menentukan efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi perangkat daerah secara keseluruhan. Tujuannya adalah untuk melihat kembali tingkat keakuratan dan ketepatan SOP yang sudah disusun dengan proses penyelenggaraan tugas dan fungsi perangkat daerah sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif. Evaluasi, sebagai langkah tindak lanjut dari tahapan monitoring, dapat meliputi substansi SOP itu sendiri atau berkaitan dengan proses penerapannya.

Untuk memudahkan evaluasi, dapat digunakan tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.**  
**Evaluasi Penerapan SOP Perangkat Daerah**

| <b>Kriteria Penilaian *)</b>  | <b>SOP</b> |            |            |            |            |            |                    |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------------|
|   | <b>1</b>   | <b>2</b>   | <b>3</b>   | <b>4</b>   | <b>5</b>   | <b>6</b>   | <b>dst<br/>**)</b> |
| <b>(1)</b>  | <b>(2)</b> | <b>(3)</b> | <b>(4)</b> | <b>(5)</b> | <b>(6)</b> | <b>(7)</b> | <b>(8)</b>         |
| g) Mampu mendorong peningkatan kinerja                                |            |            |            |            |            |            |                    |
| h) Mudah dipahami   |            |            |            |            |            |            |                    |
| i) Mudah dilaksanakan, orang dapat menjalankan perannya masing-masing |            |            |            |            |            |            |                    |
| j) Mampu mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan proses          |            |            |            |            |            |            |                    |
| k) Mampu menjawab kebutuhan peningkatan kinerja organisasi            |            |            |            |            |            |            |                    |
| l) Sinergi satu dengan lainnya  |            |            |            |            |            |            |                    |

Keterangan:

Kolom 1 Kriteria penilaian evaluasi (bisa ditambahkan dan diubah sesuai kebutuhan evaluasi)

Kolom 2 s.d 8 dan seterusnya diisi jika masih ada SOP yang akan dievaluasi.

\*) bisa dikembangkan sesuai kebutuhan

\*\*) disesuaikan dengan jumlah SOP

Keberhasilan evaluasi tidak hanya terletak pada bagaimana informasi dikumpulkan sesuai dengan kriteria di atas, namun demikian juga pada siapa yang melakukan evaluasinya (evaluator). Untuk menghasilkan evaluasi yang baik, diperlukan tim evaluator yang baik pula. Oleh karena itu, evaluasi SOP setidaknya dilakukan oleh tim yang menyusun SOP tersebut karena keterlibatannya sejak awal dipandang dapat memperhatikan detail-detail yang termuat dalam SOP tersebut, sehingga mampu melihat mana detail yang perlu dirubah, disempurnakan ataupun dibuatkan yang baru.

### **3. Pengawasan**

Pelaksanaan SOP dilakukan pengawasan oleh atasan langsung secara melekat dan terus menerus. Hasil pengawasan pelaksanaan SOP dilaporkan kepada Kepala Perangkat Daerah setiap triwulan.

### **G. Pengkajian Ulang dan Penyempurnaan SOP**

SOP yang diberlakukan perlu dikaji ulang minimal sekali dalam 2 (dua) tahun. Pengkajian ulang terhadap SOP perangkat daerah dilakukan oleh tim SOP perangkat daerah yang dikoordinir oleh Sekretaris Perangkat Daerah. SOP yang telah disempurnakan ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perangkat Daerah.

### **H. Pelaporan SOP**

Hasil pelaksanaan SOP pada Perangkat Daerah dilaporkan kepada kepala perangkat daerah. Hasil pelaksanaan SOP seluruh Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta dilaporkan kepada Walikota melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah.

### **III. KELENGKAPAN SOP**

Dokumen SOP perangkat daerah terdiri dari beberapa sebagai berikut:

#### **1. Keputusan Kepala Perangkat Daerah**

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

Surat Keputusan Kepala Daerah disusun dengan menggunakan format standar sebagai berikut.

-

KOP PERANGKAT DAERAH

KEPUTUSAN KEPALA ..... *(Nama Perangkat Daerah)* ...

NOMOR

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
DI LINGKUNGAN ..... *(Nama Perangkat Daerah)* ...  
KOTA SURAKARTA

KEPALA ..... *(Nama Perangkat Daerah)* ... ,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan Ketentuan Pasal 15 Peraturan Walikota Nomor 18-A Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta, perlu menetapkan Keputusan Kepala ..... *(Nama Perangkat Daerah)* ... tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan ..... *(Nama Perangkat Daerah)* ... Kota Surakarta;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat Dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);  
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan ..... (*Nama Perangkat Daerah*) ... Kota Surakarta sebagaimana tercantum dalam daftar Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU wajib dipedomani guna mewujudkan kinerja ..... (*Nama Perangkat Daerah*) ... yang optimal serta melaksanakan reformasi birokrasi.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surakarta  
pada tanggal

KEPALA ..... (*Nama Perangkat Daerah*) ... ,

..... (*nama terang*) .....,

*Tanpa Gelar, tanpa Gol dan tanpa NIP*

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA ..... (*Nama Perangkat Daerah*) ...  
NOMOR  
TENTANG  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
DI LINGKUNGAN ..... (*Nama Perangkat Daerah*) ... KOTA SURAKARTA

NAMA STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

1. **SOP .... (nama SOP) ....**
2. **SOP .... (nama SOP) ....**
3. **dst..**

KEPALA ..... (*Nama Perangkat Daerah*) ... ,

..... (*nama terang*) .....,

*Tanpa Gelar, tanpa Gol dan tanpa NIP*

## **2. Lampiran SOP**

Setiap SOP terdiri dari:

### **a. Halaman Judul SOP (Cover)**

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

- **Instansi/Satuan Kerja;**
- **Judul SOP;**
- **Alamat instansi**

### **b. Halaman Pengesahan**

Bagian ini berisi Informasi Prosedur yang Distandarkan, meliputi:

- 1) Logo dan Nama Perangkat Daerah, Unit Kerja Perangkat Daerah pembuat SOP;
- 2) Nomor SOP, nomor prosedur yang di-SOP-kan;
- 3) Tanggal Pembuatan, tanggal pertama kali SOP dibuat berupa tanggal selesainya SOP dibuat, bukan tanggal dimulainya pembuatannya;
- 4) Tanggal Revisi, tanggal SOP direvisi atau tanggal rencana ditinjauulangnya SOP yang bersangkutan;
- 5) Tanggal pengesahan, tanggal mulai diberlakukan SOP atau sama dengan tanggal ditandatanganinya Dokumen SOP;
- 6) Pengesahan oleh kepala perangkat daerah. Item pengesahan berisi nomenklatur jabatan, tanda tangan, nama pejabat yang disertai dengan NIP serta stempel/cap perangkat daerah;
- 7) Judul SOP, judul prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan kegiatan yang sesuai dengan tugas dan fungsi yang dimiliki;
- 8) Dasar Hukum, berupa peraturan perundang-undangan yang mendasari prosedur yang di-SOP-kan beserta aturan pelaksanaannya;
- 9) Keterkaitan, memberikan penjelasan mengenai keterkaitan prosedur yang distandarkan dengan prosedur lain yang distandarkan (SOP lain yang terkait secara langsung dalam



proses pelaksanaan kegiatan dan menjadi bagian dari kegiatan tersebut).

- 10) Peringatan, memberikan penjelasan mengenai kemungkinan-kemungkinan yang terjadi ketika prosedur dilaksanakan atau tidak dilaksanakan. Peringatan memberikan indikasi berbagai permasalahan yang mungkin muncul dan berada di luar kendali pelaksana ketika prosedur dilaksanakan, serta berbagai dampak lain yang ditimbulkan. Dalam hal ini dijelaskan pula bagaimana cara mengatasinya bila diperlukan. Umumnya menggunakan kata peringatan, yaitu jika/apabila-maka (*if-then*) atau batas waktu (*dead line*) kegiatan harus sudah dilaksanakan. Wajib ditulis point pencapaian waktu SOP dalam kondisi normal.
- 11) Kualifikasi Pelaksana, memberikan penjelasan mengenai kualifikasi pelaksana yang dibutuhkan dalam melaksanakan perannya pada prosedur yang distandarkan. SOP dilakukan oleh lebih dari satu pelaksana, oleh sebab itu maka kualifikasi yang dimaksud adalah berupa kompetensi (keahlian dan ketrampilan) bersifat umum untuk semua pelaksana dan bukan bersifat individu, yang diperlukan untuk dapat melaksanakan SOP ini secara optimal.
- 12) Peralatan dan Perlengkapan, memberikan penjelasan mengenai daftar peralatan utama (pokok) dan perlengkapan yang dibutuhkan yang terkait secara langsung dengan prosedur yang di-SOP-kan.
- 13) Pencatatan dan Pendataan, memuat berbagai hal yang perlu didata dan dicatat oleh pejabat tertentu. Dalam kaitan ini, perlu dibuat formulir-formulir tertentu yang akan diisi oleh setiap pelaksana yang terlibat dalam proses. (Misalnya formulir yang menunjukkan perjalanan sebuah proses pengolahan dokumen pelayanan perizinan. Berdasarkan formulir dasar ini, akan diketahui apakah prosedur sudah sesuai dengan mutu baku yang ditetapkan dalam SOP). Setiap pelaksana yang ikut

berperan dalam proses, diwajibkan untuk mencatat dan mendata apa yang sudah dilakukannya, dan memberikan pengesahan bahwa langkah yang ditanganinya dapat dilanjutkan pada langkah selanjutnya. Pendataan dan pencatatan akan menjadi dokumen yang memberikan informasi penting mengenai “apakah prosedur telah dijalankan dengan benar”.

**c. Halaman Prosedur/Flowchart**

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

**IV. FORMAT STANDAR SOP**

**1. Halaman Judul**

**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA**

**NAMA PERANGKAT DAERAH \*)**

.....


**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

**(Judul SOP)**

.....

**..... Alamat instansi .....**

**2. Halaman Pengesahan**

|  |   |  |
|--|---|--|
|  <p><b>Pemerintah Kota Surakarta<br/>Nama Perangkat Daerah *)</b></p> | Nomor SOP   |  |
|  | Tanggal Pembuatan   |  |
|  | Tanggal Revisi<br>(Nomor Revisi)  |  |
|  | Tanggal Pengesahan  |  |
|  | Disahkan Oleh:<br>Kepala Perangkat Daerah *)<br><br>.....<br>Pangkat<br>NIP |  |
| Unit Kerja   | Nama SOP  |  |
| Dasar Hukum  | Kualifikasi Pelaksana :   |  |
| 1.<br>2.   |   |  |
| Keterkaitan  | Peralatan/Perlengkapan  |  |
|  | 1.<br>2.  |  |
| Peringatan   | Pencatatan dan Pendataan  |  |
| 1.<br>2. Pencapaian waktu SOP dalam kondisi normal.  | 1.<br>2.  |  |

**Cara Pengisian Informasi Prosedur yang Distandarkan**

- |      |                               |   |
|------|-------------------------------|---|
| (1)  | Nomor SOP                     | Diisi dengan nomor SOP (sesuai ketentuan penomoran SOP)   |
| (2)  | Tanggal Pembuatan             | Diisi dengan tanggal pengesahan SOP   |
| (3)  | Tanggal revisi (Nomor Revisi) | Diisi dengan tanggal SOP di revisi, dan Nomor urut revisi SOP   |
| (4)  | Tanggal pengesahan            | Diisi dengan tanggal mulai berlaku  |
| (5)  | Disahkan oleh                 | Diisi dengan jabatan yang berkompeten yang mengesahkan  |
| (6)  | Nama SOP                      | Diisi dengan nama prosedur yang akan distandarkan   |
| (7)  | Dasar hukum                   | Diisi dengan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar disusunnya SOP   |
| (8)  | Kualifikasi pelaksana         | Diisi dengan penjelasan mengenai kualifikasi pegawai yang dibutuhkan dalam melaksanakan perannya pada prosedur yang distandarkan  |
| (9)  | Keterkaitan                   | Diisi dengan penjelasan mengenai keterkaitan prosedur yang distandarkan dengan prosedur lain yang distandarkan  |
| (10) | Peralatan/perlengkapan        | Diisi dengan penjelasan mengenai daftar peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan  |
| (11) | Peringatan                    | Diisi dengan: <ul style="list-style-type: none"><li>- Penjelasan mengenai kemungkinan-kemungkinan resiko yang akan timbul ketika prosedur dilaksanakan atau tidak dilaksanakan.</li></ul> |

- Peringatan memberikan indikasi berbagai permasalahan yang mungkin muncul dan berada diluar kendali pelaksana ketika prosedur dilaksanakan dan berbagai dampak yang mungkin ditimbulkan.
  - Dalam hal ini, dijelaskan pula bagaimana cara mengatasinya.
  - Harus dicantumkan pencapaian waktu SOP dalam kondisi normal
- (12) 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
- (13) Uraian prosedur Langkah kegiatan secara rinci dan sistematis dari prosedur yang distandarkan
- (14) Pelaksana Diisi dengan jabatan yang melakukan suatu proses/aktivitas
- (15) Kelengkapan Diisi dengan penjelasan mengenai daftar peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan
- (16) Waktu Diisi dengan lama waktu yang dibutuhkan dalam melakukan suatu proses/kegiatan
- (17) Output Diisi dengan hasil/keluaran dari suatu proses/kegiatan
- (18) Pengesahan Diisi dengan Nama dan tandatangan Kepala Perangkat Daerah

### 3. Uraian Prosedur

| No  | Uraian Prosedur | Pelaksana      |                |                |                | Mutu Baku                   |       |        | Ket |
|-----|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------------------|-------|--------|-----|
|     |                 | Pelaksana<br>1 | Pelaksana<br>2 | Pelaksana<br>3 | Pelaksana<br>4 | Persyaratan/<br>Kelengkapan | Waktu | Output |     |
| 1.  | Mulai           |                |                |                |                |                             |       |        |     |
| 2.  |                 |                |                |                |                |                             |       |        |     |
| 3.  |                 |                |                |                |                |                             |       |        |     |
| 4.  |                 |                |                |                |                |                             |       |        |     |
| 5.  |                 |                |                |                |                |                             |       |        |     |
| 6.  |                 |                |                |                |                |                             |       |        |     |
| 7.  |                 |                |                |                |                |                             |       |        |     |
| 8.  |                 |                |                |                |                |                             |       |        |     |
| 9.  |                 |                |                |                |                |                             |       |        |     |
| 10. |                 |                |                |                |                |                             |       |        |     |
| dst | Selesai         |                |                |                |                |                             |       |        |     |








#### Cara Pengisian Uraian Prosedur:

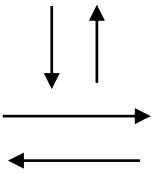
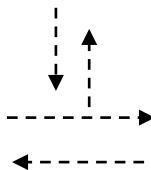
- (1) Uraian Prosedur Diisi dengan proses sejak dari kegiatan mulai dilakukan sampai dengan kegiatan selesai dan keluaran dihasilkan untuk setiap SOP sesuai dengan tugas pokok dan fungsi kegiatan masing-masing unit organisasi yang bersangkutan.

- (2) Pelaksana Diisi dengan pelaksana kegiatan yang bersangkutan, mulai dari jabatan pelaksana terendah pada pelaksana 1 sampai dengan jabatan tertinggi pada pelaksana 2, 3, 4 dst.
- (3) Mutu Baku Diisi dengan persyaratan dan kelengkapan yang diperlukan, waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan kegiatan dan *output* pada setiap aktivitas yang dilakukan.



### Simbol yang Digunakan

| <b>Simbol yang Digunakan</b>  | <b>Sebutan</b>        | <b>Definisi</b>   |
|---|-----------------------|---|
|    | Terminator            | Simbol ini digunakan untuk menggambarkan awal/mulai dan akhir suatu bagan alir.                         |
|    | Proses                | Simbol ini digunakan untuk menggambarkan proses pelaksanaan kegiatan.                                   |
|    | Pengambilan Keputusan | Simbol ini digunakan untuk menggambarkan keputusan yang harus dibuat dalam proses pelaksanaan kegiatan. |
|   | Dokumen               | Simbol ini digunakan untuk menggambarkan semua jenis dokumen sebagai bukti pelaksanaan kegiatan.        |
|  | Penggandaan Dokumen   | Simbol ini digunakan untuk menggambarkan penggandaan dari semua jenis dokumen.                          |
|  | Arsip Manual          | Simbol ini digunakan untuk menggambarkan semua jenis pengarsipan dokumen dalam bentuk kertas/manual.    |
|  | File                  | Simbol ini digunakan untuk menggambarkan semua jenis penyimpanan dalam bentuk data/file.                |
|  | Konektor              | Simbol ini digunakan untuk menggambarkan perpindahan aktivitas dalam satu halaman.                      |
|  | Konektor              | Simbol ini digunakan untuk menggambarkan perpindahan aktivitas pada halaman berikutnya.                 |

| <b>Simbol yang Digunakan</b>  | <b>Sebutan</b>         | <b>Definisi</b>   |
|---|------------------------|---|
|  | Garis Alir             | Simbol ini digunakan untuk menggambarkan arah proses pelaksanaan kegiatan.                      |
|  | Garis alir putus-putus | Simbol ini digunakan untuk menggambarkan arah proses pelaksanaan kegiatan yang harus diperbaiki |

#### **4. Penomoran SOP**

Penomoran SOP dilakukan dengan urutan sebagai berikut:

- a. Singkatan/Akronim Nama Perangkat Daerah dan Badan Usaha Milik Daerah;
- b. Singkatan/Akronim Nama unit kerja dibawahnya sampai dengan eselon terendah
- c. Nomor SOP

Contoh: BAPPEDA/BID-RENDAL/SBD-PEP/2

Penjelasan: Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Bidang Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Subbidang Pengendalian, Evauasi dan Pelaporan, SOP Nomor 2.

1. **OPD** :

Singkatan OPD/BID\_Singkatan Bidang/SKI\_Singkatan Seksi/No. Urut SOP per Seksi

Singkatan OPD/SEKRET/SBG\_Singkatan Subbagian/No. Urut SOP per Subbagian

**Kecamatan** :

Singkatan Kecamatan/SEKRET/SBG\_Singkatan Subbagian/No. Urut SOP per Subbagian

Singkatan Kecamatan/SKI\_Singkatan Seksi/No. Urut SOP per  
Seksi

2. **UPT :**

Singkatan OPD/UPT\_Singkatan UPT/No. Urut SOP

3. **Sekolah :**

Singkatan OPD>Nama Sekolah/No. Urut SOP

4. **Kelurahan :**

Singkatan Kecamatan/Singkatan Kelurahan/SKI\_ Singkatan  
Seksi/ No. Urut SOP

Singkatan Kecamatan/Singkatan Kelurahan/SEKRET/No. Urut  
SOP.

WALIKOTA SURAKARTA,

ttd

GIBRAN RAKABUMING RAKA

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM  
SEKRETARIAT DAERAH KOTA SURAKARTA,

ENNY ROSANA