



WALI KOTA TEBING TINGGI
PROVINSI SUMATERA UTARA

PERATURAN WALI KOTA TEBING TINGGI
NOMOR 45 TAHUN 2019

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KOTA TEBING TINGGI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALI KOTA TEBING TINGGI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat yang optimal, diperlukan serangkaian petunjuk teknis yang dibakukan terkait proses penyelenggaraan tugas dan fungsi aparatur pemerintah di lingkungan Pemerintah Kota Tebing Tinggi;
- b. bahwa untuk keseragaman penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan pada tiap Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Tebing Tinggi, perlu ditetapkan Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Tebing Tinggi;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 9 Drt Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Kota-Kota Kecil Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 60, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092);
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. 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 diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
9. Peraturan Daerah Kota Tebing Tinggi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi;
10. Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor 28 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan dengan Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor 37 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Wali Kota Nomor 28 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALI KOTA TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA TEBING TINGGI.

BAB I
KETENTUAN UMUM
Pasal 1

Dalam Peraturan Wali Kota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Tebing Tinggi.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

3. Pemerintah Daerah adalah Wali Kota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Otonom.
4. Wali Kota adalah Wali Kota Tebing Tinggi.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Wali Kota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
7. Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan yang selanjutnya disingkat SOP AP adalah standar operasional prosedur dari berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
8. Administrasi pemerintahan adalah pengelolaan proses pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan yang dijalankan oleh organisasi pemerintah.

BAB II
TUJUAN, SASARAN DAN MANFAAT
Bagian Kesatu
Tujuan
Pasal 2

Tujuan dari pedoman ini adalah untuk memberikan panduan bagi Perangkat Daerah dalam mengidentifikasi, menyusun, mendokumentasikan, mengembangkan, memonitor serta mengevaluasi SOP AP sesuai dengan tugas dan fungsi aparatur pemerintah.

Bagian Kedua
Sasaran
Pasal 3

Sasaran yang diharapkan dapat dicapai melalui pedoman ini adalah:

- a. setiap perangkat daerah memiliki SOP AP masing-masing;
- b. penyempurnaan proses penyelenggaraan pemerintahan;
- c. ketertiban dalam penyelenggaraan pemerintahan; dan
- d. peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Bagian Ketiga
Manfaat
Pasal 4

Manfaat yang diharapkan dapat dicapai melalui pedoman ini adalah:

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

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

BAB III PRINSIP Pasal 5

Prinsip SOP AP terdiri dari:

- a. prinsip penyusunan SOP AP; dan
- b. prinsip pelaksanaan SOP AP.

Pasal 6

- (1) Prinsip penyusunan SOP AP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a, meliputi:
 - a. kemudahan dan kejelasan;
 - b. efisiensi dan efektivitas;
 - c. keselarasan;
 - d. keterukuran;
 - e. dinamis;
 - f. berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani;
 - g. kepatuhan hukum; dan
 - h. kepastian hukum.
- (2) Kemudahan dan kejelasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, bahwa prosedur yang distandarkan harus dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan oleh semua aparatur bahkan bagi seseorang yang sama sekali baru dalam pelaksanaan tugasnya.

- (3) Efisiensi dan efektivitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, bahwa prosedur yang distandarkan harus merupakan prosedur yang paling efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan tugas.
- (4) Keselarasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, bahwa prosedur yang distandarkan harus selaras dengan prosedur-prosedur standar lain yang terkait.
- (5) Keterukuran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, bahwa output dari prosedur-prosedur yang distandarkan mengandung standar kualitas atau mutu baku tertentu yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya.
- (6) Dinamis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, bahwa prosedur yang distandarkan harus dengan cepat dapat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang berkembang dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan.
- (7) Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, bahwa prosedur yang distandarkan harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna (*costomer's needs*) sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna.
- (8) Kepatuhan hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g, bahwa prosedur yang distandarkan harus memenuhi ketentuan peraturan-peraturan pemerintah yang berlaku.
- (9) Kepastian hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf h, bahwa prosedur yang distandarkan harus ditetapkan oleh pimpinan sebagai produk hukum yang ditaati, dilaksanakan dan menjadi instrumen untuk melindungi aparatur atau pelaksana dari kemungkinan tuntutan hukum.

Pasal 7

- (1) Prinsip pelaksanaan SOP AP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b meliputi:
 - a. konsisten;
 - b. komitmen;
 - c. perbaikan berkelanjutan;
 - d. mengikat;
 - e. seluruh unsur memiliki peran penting; dan
 - f. terdokumentasi dengan baik.
- (2) Konsisten sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, bahwa SOP AP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapa pun, dan dalam kondisi yang relatif sama oleh seluruh jajaran organisasi pemerintahan.
- (3) Komitmen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, bahwa SOP AP harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari tingkatan yang paling rendah dan tertinggi.
- (4) Perbaikan berkelanjutan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, bahwa pelaksanaan SOP AP harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif.

- (5) Mengikat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, bahwa SOP AP harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan.
- (6) Seluruh unsur memiliki peran penting sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, bahwa seluruh aparatur melaksanakan peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan, sehingga jika aparatur tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik maka akan mengganggu keseluruhan proses yang akhirnya juga berdampak pada terganggunya proses penyelenggaraan pemerintahan.
- (7) Terdokumentasi dengan baik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, bahwa seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan acuan atau referensi bagi setiap pihak-pihak yang memerlukan.

BAB IV
JENIS, FORMAT, DOKUMEN DAN PENETAPAN DOKUMEN SOP AP
Bagian Kesatu
Jenis
Pasal 8

- (1) SOP AP berdasarkan sifat kegiatan dikategorikan ke dalam 2 (dua) jenis, yaitu:
 - a. SOP teknis; dan
 - b. SOP administratif.
- (2) SOP teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah prosedur standar yang sangat rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh satu orang aparatur atau pelaksana dengan satu peran atau jabatan.
- (3) SOP administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b 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.

Pasal 9

- (1) SOP AP menurut cakupan dan besaran kegiatan dikategorikan ke dalam 2 (dua) jenis, yaitu:
 - a. SOP makro; dan
 - b. SOP mikro.
- (2) SOP makro sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah SOP berdasarkan cakupan dan besaran kegiatannya mencakup beberapa SOP (SOP mikro) yang mencerminkan bagian dari kegiatan tersebut atau SOP yang merupakan integrasi dari beberapa SOP (SOP mikro) yg membentuk serangkaian kegiatan dalam SOP tersebut.
- (3) SOP mikro sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah SOP yang berdasarkan cakupan dan besaran kegiatannya merupakan bagian dari sebuah SOP (SOP makro) atau SOP yang kegiatannya menjadi bagian dari kegiatan SOP (SOP makro) yang lebih besar cakupannya.

Pasal 10

- (1) SOP AP menurut cakupan dan kelengkapan kegiatan dikategorikan ke dalam 2 (dua) jenis, yaitu:
 - a. SOP final; dan
 - b. SOP parsial.
- (2) SOP final sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah SOP yang berdasarkan cakupan kegiatannya telah menghasilkan produk utama yang paling akhir atau final.
- (3) SOP parsial sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah SOP yang berdasarkan cakupan kegiatannya belum menghasilkan produk utama yang paling akhir atau final, sehingga kegiatan ini masih memiliki rangkaian kegiatan lanjutan yang mencerminkan produk utama akhirnya.

Pasal 11

- (1) SOP AP menurut cakupan dan jenis kegiatan dikategorikan ke dalam 2 (dua) jenis, yaitu:
 - a. SOP generik; dan
 - b. SOP spesifik.
- (2) SOP generik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah SOP berdasarkan sifat dan muatan kegiatannya relatif memiliki kesamaan baik dari kegiatan yang di SOP-kan maupun dari tahapan kegiatan dan pelaksanaannya.
- (3) SOP spesifik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah SOP berdasarkan sifat dan muatan kegiatannya relatif memiliki perbedaan dari kegiatan yang di-SOP kan, tahapan kegiatan, aktor (pelaksana), dan tempat SOP tersebut diterapkan.

Bagian Kedua

Format

Pasal 12

- (1) Format SOP AP yang di pergunakan adalah sebagai berikut:
 - a. format diagram alir bercabang (*branching flowcharts*);
 - b. menggunakan hanya 5 (lima) simbol *flowcharts*; dan
 - c. pelaksana dipisahkan dari kegiatan.
- (2) Format SOP AP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

Bagian Ketiga

Dokumen

Pasal 13

- (1) Dokumen SOP AP meliputi:
 - a. unsur dokumentasi, mencakup:
 - 1) halaman judul;
 - 2) keputusan kepala unit kerja/unit pelaksana teknis/perangkat daerah/wali kota;
 - 3) daftar Isi dokumen SOP AP; dan
 - 4) penjelasan singkat penggunaan.
 - b. unsur prosedur, terdiri dari:
 - 1) bagian identitas; dan
 - 2) bagian *flowcharts*.

- (2) Dokumen SOP AP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Wali Kota ini.

Bagian Keempat
Penetapan Dokumen
Pasal 14

- (1) Dokumen SOP AP Pemerintah Daerah ditetapkan oleh Wali Kota dengan Peraturan Wali Kota.
- (2) Dokumen SOP AP dalam lingkungan Perangkat Daerah/unit kerja/unit pelaksana teknis ditetapkan Kepala Perangkat Daerah/Unit Kerja/Unit Pelaksana Teknis berdasarkan SOP AP Pemerintah Daerah yang ditetapkan oleh Wali Kota sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

BAB V
PENYUSUNAN SOP AP
Bagian Kesatu
Tahapan Penyusunan SOP AP
Pasal 15

Penyusunan SOP AP meliputi tahapan sebagai berikut:

- a. persiapan;
- b. penilaian kebutuhan SOP AP;
- c. pengembangan SOP AP;
- d. penerapan SOP AP; dan
- e. monitoring dan evaluasi SOP AP.

Bagian Kedua
Persiapan
Pasal 16

- (1) Persiapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf a dilakukan dengan membentuk tim.
- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri dari:
 - a. tim penyusun SOP AP pemerintah daerah;
 - b. tim penyusun SOP AP perangkat daerah; dan
 - c. tim penyusun SOP AP unit kerja/unit pelaksana teknis.
- (3) Tim penyusun SOP AP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dibentuk dan bertanggung jawab kepada Wali Kota.
- (4) Tim penyusun SOP AP Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dibentuk dan bertanggung jawab kepada Kepala Perangkat Daerah.

Pasal 17

- (1) Tim Penyusun SOP AP Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf a bertugas untuk melakukan penyusunan pedoman, penyusunan program kerja dan sosialisasi kebijakan, melaksanakan kegiatan asistensi dan fasilitasi, melakukan koordinasi penyusunan SOP AP bagi seluruh Perangkat Daerah serta menyusun SOP AP lintas Perangkat Daerah atau lingkup Pemerintah Daerah.

- (2) Tim Penyusun SOP AP Perangkat Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf b, bertugas untuk melakukan sosialisasi kebijakan, melaksanakan kegiatan asistensi dan fasilitasi, melakukan koordinasi penyusunan SOP AP Perangkat Daerah serta penyusunan SOP AP lingkup Perangkat Daerah.

Pasal 18

Tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) bertugas:

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

Bagian Ketiga Penilaian Kebutuhan SOP AP Pasal 19

- (1) Penilaian kebutuhan SOP AP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf b adalah proses awal penyusunan SOP AP yang dilakukan untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan SOP AP yang akan disusun, dengan langkah-langkah sebagai berikut:
 - a. menyusun rencana tindak penilaian kebutuhan;
 - b. melakukan penilaian kebutuhan;
 - c. membuat sebuah daftar mengenai SOP AP yang akan dikembangkan; dan
 - d. membuat dokumen penilaian kebutuhan SOP AP.
- (2) Menyusun rencana tindak penilaian kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, yaitu pelaksanaan penilaian kebutuhan yang menyeluruh dapat menjadi sebuah proses yang cukup padat dan memakan waktu yang cukup lama, sehingga perlu disusun sebuah rencana dan target-target yang jelas, serta pembagian tugas siapa melakukan apa.
- (3) Melakukan penilaian kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b yaitu jika organisasi telah memiliki SOP AP dan ingin melakukan penyempurnaan terhadap SOP AP yang telah ada, maka proses penilaian kebutuhan dapat dimulai dengan mengevaluasi SOP AP yang sudah ada.
- (4) Membuat sebuah daftar mengenai SOP AP yang akan dikembangkan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, yaitu sebuah daftar mengenai SOP AP apa saja yang akan disempurnakan maupun dibuatkan yang baru.
- (5) Membuat dokumen penilaian kebutuhan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, yaitu sebagai sebuah tahap akhir dari penilaian kebutuhan SOP AP, tim harus membuat sebuah laporan atau dokumen penilaian kebutuhan SOP AP yang memuat hasil kesimpulan semua temuan dan rekomendasi yang didapatkan dari proses penilaian kebutuhan ini.

Bagian Keempat
Pengembangan SOP AP
Pasal 20

- (1) Pengembangan SOP AP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 huruf c meliputi 5 (lima) tahapan proses kegiatan secara berurutan yang dapat dirinci sebagai berikut:
 - a. pengumpulan informasi dan indentifikasi alternatif;
 - b. analisis dan pemilihan alternatif;
 - c. penulisan SOP AP;
 - d. pengujian dan reviu SOP AP; dan
 - e. pengesahan SOP AP.
- (2) Pengumpulan informasi dan indentifikasi alternatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, yaitu untuk dapat menentukan berbagai informasi yang dibutuhkan untuk pengembangan SOP AP, baik informasi dari sumber primer maupun sekunder, antara lain dengan metode brainstorming, focus group discussion, wawancara, survey, benchmark, dan telaahan dokumen.
- (3) Analisis dan Pemilihan Alternatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, yaitu untuk menentukan mana alternatif prosedur yang akan dipilih untuk distandarkan agar mengetahui keuntungan dan kerugian dari setiap alternatif yang diajukan berdasarkan prinsip penyusunan SOP AP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6.
- (4) Penulisan SOP AP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, yaitu pembuatan unsur prosedur SOP AP yang terdiri dari bagian *flowchart* dan identitas dengan menggunakan lima simbol dan format diagram alir bercabang (*branching flowchart*).
- (5) Pengujian dan reviu SOP AP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, dilakukan melalui dua cara yaitu:
 - a. simulasi yaitu kegiatan menjalankan prosedur sesuai dengan SOP AP yang telah dibuat, tetapi tidak dengan pelaksana yang sebenarnya, melainkan oleh tim penyusun SOP AP untuk melihat apakah prosedur yang disusun telah memenuhi prinsip penyusunan SOP AP; dan
 - b. uji coba yaitu kegiatan percobaan untuk menjalankan prosedur sesuai dengan SOP AP yang telah dibuat dengan melibatkan pelaksana yang sebenarnya sehingga kendala-kendala yang kemungkinan ditemui pada tahapan penerapan nantinya dapat dikenali terlebih dahulu.
- (6) Pengesahan SOP AP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, merupakan tindakan pengambilan keputusan oleh pimpinan, yaitu:
 - a. SOP AP pada unit kerja/unit pelaksana teknis di lingkungan perangkat daerah disahkan dan ditetapkan oleh kepala unit kerja/unit pelaksana teknis;
 - b. SOP AP pada perangkat daerah disahkan dan ditetapkan oleh kepala perangkat daerah; dan
 - c. SOP AP lintas perangkat daerah di lingkungan pemerintah daerah disahkan dan ditetapkan oleh Wali Kota.

Bagian Kelima
Penerapan SOP AP
Pasal 21

- (1) Untuk menjamin keberhasilan penerapan SOP AP diperlukan strategi penerapan yang meliputi langkah-langkah sebagai berikut:
 - a. perencanaan penerapan SOP AP;
 - b. pemberitahuan;
 - c. distribusi dan aksesibilitas;
 - d. pelatihan pemahaman SOP AP; dan
 - e. supervisi.
- (2) Perencanaan penerapan SOP AP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, akan memberikan kesempatan untuk setiap anggota organisasi yang berkepentingan untuk mempelajari dan memahami semua tugas, arahan dan jadwal serta kebutuhan sumber daya yang terkait.
- (3) Pemberitahuan (*Notification*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, adalah proses pemberitahuan/penyebarluasan informasi perubahan.
- (4) Distribusi dan aksesibilitas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, merupakan pendistribusian salinan dari berbagai SOP AP yang dikembangkan dan aksesibilitas terhadap SOP AP yang baru dikembangkan.
- (5) Pelatihan Pemahaman SOP AP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, harus dapat memenuhi prinsip-prinsip pendidikan orang dewasa, dengan mempertimbangkan empat komponen utama yaitu:
 - 1) motivasi;
 - 2) alih informasi;
 - 3) kesempatan untuk melatih ketrampilan baru; dan
 - 4) peningkatan kemampuan.
- (6) Supervisi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e, merupakan supervisi secara terus menerus sampai SOP AP benar-benar dikuasai oleh para pelaksana.

Bagian Keenam
Monitoring dan Evaluasi SOP AP
Pasal 22

Kepala Perangkat Daerah/Unit Kerja/Unit Pelaksana Teknis, wajib melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan SOP AP yang diterapkan dilingkungan kerjanya.

Pasal 23

- (1) Monitoring SOP AP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22, dilaksanakan secara regular setiap 6 (enam) bulan sekali.
- (2) Metode monitoring antara lain dapat berupa:
 - a. observasi supervisor yaitu menggunakan supervisor di setiap unit kerja sebagai observer yang memantau jalannya penerapan SOP AP;
 - b. wawancara dengan pelaksana yaitu dilakukan melalui wawancara dengan para pelaksana;

- c. wawancara dengan pelanggan/anggota masyarakat yaitu pengumpulan informasi dari pihak luar organisasi, terutama para pelanggan atau masyarakat;
- d. pertemuan dan diskusi kelompok kerja; dan
- e. pengarahan dalam pelaksanaan yaitu dilakukan melalui pengarahan-pengarahan dalam pelaksanaan, untuk menjamin agar proses berjalan sesuai dengan prosedur yang telah dibakukan.

Pasal 24

Evaluasi SOP AP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22, dilaksanakan dengan 2 (dua) cara yaitu:

- a. secara regular yaitu dilaksanakan dalam kurun waktu 1 (satu) tahun; dan
- b. secara insidental yaitu dapat dilakukan sesuai dengan kebutuhan organisasi yang bersangkutan.

BAB VI KETENTUAN PENUTUP Pasal 25

Peraturan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Wali Kota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Tebing Tinggi.

Ditetapkan di Tebing Tinggi
pada tanggal 23 Desember 2019

WALI KOTA TEBING TINGGI,

ttd.

UMAR ZUNAIIDI HASIBUAN

Diundangkan di Tebing Tinggi
pada tanggal 23 Desember 2019

Plt. SEKRETARIS DAERAH KOTA TEBING TINGGI,

ttd.

MUHAMMAD DHIMYATHI

BERITA DAERAH KOTA TEBING TINGGI TAHUN 2019 NOMOR 46

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum,



LAMPIRAN
PERATURAN WALI KOTA TEBING TINGGI
NOMOR 45 TAHUN 2019
TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR
OPERASIONAL PROSEDUR ADMINISTRASI
PEMERINTAHAN DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH KOTA TEBING TINGGI

FORMAT STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
ADMINISTRASI PEMERINTAHAN

A. FORMAT SOP AP

Format SOP AP sebagai berikut:

1. Format Diagram Alir Bercabang (*Branching Flowchart*)

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

2. Menggunakan hanya 5 (lima) simbol *flowchart*

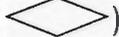
Simbol yang digunakan dalam SOP AP hanya terdiri dari 5 (lima) simbol, yaitu: 4 (empat) simbol dasar *flowchart* (*Basic Symbol of Flowchart*) dan 1 (satu) simbol penghubung ganti halaman (*off-page connector*). Kelima simbol yang dipergunakan tersebut adalah sebagai berikut:

a. Simbol Kapsul/*Terminator* ()

untuk mendeskripsikan kegiatan mulai dan berakhir;

b. Simbol Kotak/*Process* ()

untuk mendeskripsikan proses atau kegiatan eksekusi;

c. Simbol Belah Ketupat/*Decision* ()

untuk mendeskripsikan kegiatan pengambilan keputusan;

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

untuk mendeskripsikan arah kegiatan (arah proses kegiatan);

e. Simbol Segilima/*off-page connector* ()

Untuk mendeskripsikan hubungan antar simbol yang berbeda halaman.

3. Pelaksana dipisahkan dari kegiatan

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

Contoh format SOP AP

| | | |
|--|--|---|
|  <p>PEMERINTAH KOTA TEBING TINGGI (PERANGKAT DAERAH)</p> | NOMOR SOP | : |
| | TGL. PEMBUATAN | : |
| | TGL. REVISI | : |
| | TGL. EFEKTIF | : |
| | DISAHKAN OLEH | : Wali Kota/Kepala Perangkat Daerah/Unit Kerja/Unit Pelaksana Teknis Nama NIP |
| | NAMA SOP | : Surat Masuk |
| DASAR HUKUM: | KUALIFIKASI PELAKSANA: | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 9 Drt Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-Kota Kecil Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1979 tentang Perubahan Batas Wilayah Daerah Kotamadya Tingkat II Tebing Tinggi; 3. Peraturan Daerah Tebing Tinggi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi; 4. Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor 28 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi; 5. Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor ... Tahun tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Tugas Pokok dan Fungsi Bagian Organisasi 2. Memahami Pengadministrasian Surat Masuk | |
| KETERKAITAN: | PERALATAN/PERLENGKAPAN: | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Surat Keluar 2. SOP Surat Masuk | <ol style="list-style-type: none"> 1. Buku Agenda 2. Alat Tulis | |
| PERINGATAN: | PENCATATAN DAN PENDATAAN: | |
| Apabila Surat Masuk tidak dikelola dengan baik, maka tidak mendapatkan informasi terbaru dan menghambat pelaksanaan pekerjaan. | Disimpan dalam bentuk <i>hardcopy</i> dan <i>softcopy</i> | |

| No. | Kegiatan | Pelaksana | | | Mutu Baku | | | Keterangan |
|-----|---|-------------------|----------|-------|----------------------|----------|--------------|------------|
| | | Jabatan Pelaksana | Kasubbag | Kabag | Kelengkapan | Waktu | Output | |
| 1. | Menerima surat masuk | | | | Naskah Surat | 3 menit | Naskah Surat | |
| 2. | Mengklasifikasikan jenis surat yang masuk berdasarkan jenis surat | | | | Naskah Surat | 5 menit | Naskah Surat | |
| 3. | Mencatatkan surat masuk ke dalam agenda dan menyerahkan pada atasan | | | | Naskah Surat | 10 menit | Naskah Surat | |
| 4. | Membaca, memeriksa dan menelaah surat untuk kemudian memberikan disposisi | | | | Naskah Surat | 60 menit | Naskah Surat | |
| 5. | Menerima disposisi dari atasan atas tindak lanjut surat | | | | Naskah Surat | 30 menit | Disposisi | |
| 6. | Menyerahkan surat untuk didokumentasikan | | | | Naskah Surat | 3 menit | Naskah Surat | |
| 7. | Mendokumentasikan surat | | | | Dokumen Naskah Surat | 3 menit | Dokumen | |

B. SISTEMATIKA PENYUSUNAN DOKUMEN SOP AP

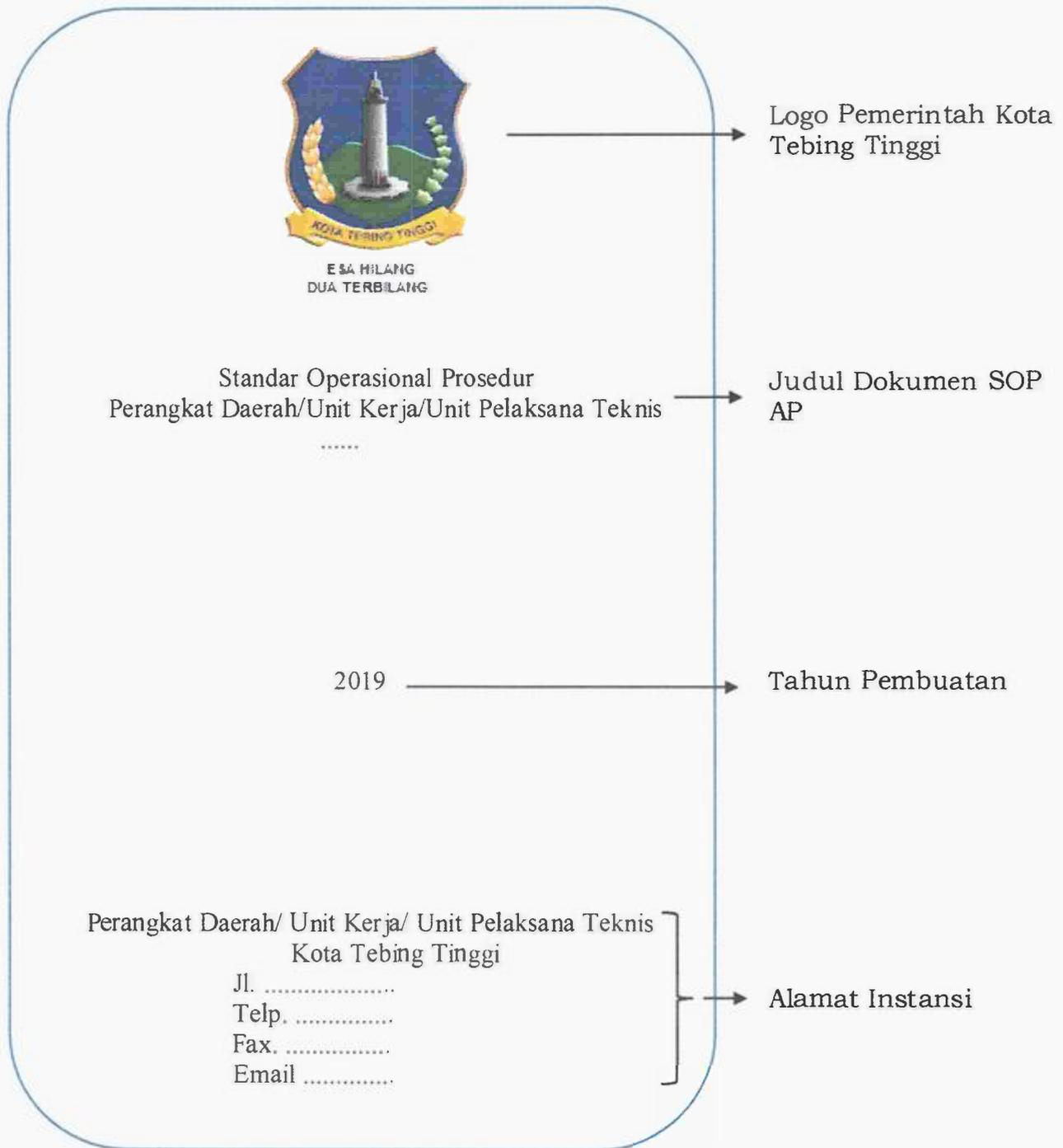
1. Unsur Dokumentasi meliputi:

a. Halaman Judul (Cover)

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

- 1) Lambang Daerah;
- 2) Judul SOP AP;
- 3) Instansi/Satuan Kerja;
- 4) Tahun Pembuatan;
- 5) Informasi lain yang diperlukan.

Contoh Halaman Judul Dokumen SOP AP



- b. Keputusan Kepala Unit Kerja/Unit Pelaksana Teknis/Kepala Perangkat Daerah/Wali Kota
Karena Dokumen SOP AP merupakan pedoman setiap pegawai (baik pejabat struktural, fungsional, atau yang ditunjuk untuk melaksanakan satu tugas dan tanggung jawab tertentu), dokumen ini harus memiliki kekuatan hukum. Dalam halaman selanjutnya setelah halaman judul, disajikan Keputusan Kepala Unit Kerja/Unit Pelaksana Teknis/Kepala Perangkat Daerah/Wali Kota tentang penetapan dokumen SOP AP ini.
- c. Daftar isi dokumen SOP AP
Daftar isi ini dibutuhkan untuk membantu mempercepat pencarian informasi dan menulis perubahan/revisi yang dibuat untuk bagian tertentu dari SOP AP terkait. (Catatan: Pada umumnya, karena prosedur-prosedur yang di SOP-kan akan mencakup prosedur dari seluruh unit kerja, kemungkinan besar dokumen SOP AP akan sangat tebal. Oleh karena itu, dokumen ini dapat dibagi ke dalam beberapa bagian, yang masing-masing memiliki daftar isi).
- d. Penjelasan singkat penggunaan
Sebagai sebuah dokumen yang menjadi manual, maka dokumen SOP AP hendaknya memuat penjelasan bagaimana membaca dan menggunakan dokumen tersebut. Isi dari bagian ini antara lain mencakup: Ruang Lingkup, menjelaskan tujuan prosedur dibuat dan kebutuhan organisasi; Ringkasan, memuat ringkasan singkat mengenai prosedur yang dibuat; dan Definisi/Pengertian-pengertian umum, memuat beberapa definisi yang terkait dengan prosedur yang distandarkan.

2. Unsur Prosedur

a. Bagian Identitas

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

- 1) Logo dan Nama Perangkat Daerah, nomenklatur Perangkat Daerah pembuat;
- 2) Nomor SOP AP, nomor prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan tata naskah dinas yang berlaku di Pemerintah Kota Tebing Tinggi;
- 3) Tanggal Pembuatan, tanggal pertama kali SOP AP dibuat berupa tanggal selesainya SOP AP dibuat bukan tanggal dimulainya pembuatannya;
- 4) Tanggal Revisi, tanggal SOP AP direvisi atau tanggal rencana ditinjau ulangnya SOP AP yang bersangkutan;
- 5) Tanggal Efektif, tanggal mulai diberlakukan SOP AP atau sama dengan tanggal ditandatanganinya Dokumen SOP AP;
- 6) Pengesahan oleh pejabat yang berkompeten pada tingkat satuan kerja. Item pengesahan berisi nomenklatur jabatan, tanda tangan, nama pejabat yang disertai dengan NIP serta stempel/cap instansi;
- 7) Judul SOP AP, judul prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan kegiatan yang sesuai dengan tugas dan fungsi yang dimiliki;
- 8) Dasar Hukum, berupa peraturan perundang-undangan yang mendasari prosedur yang di-SOP-kan beserta aturan pelaksanaannya;

- 9) Keterkaitan, memberikan penjelasan mengenai keterkaitan prosedur yang distandarkan dengan prosedur lain yang distandarkan (SOP AP lain yang terkait secara langsung dalam proses pelaksanaan kegiatan dan menjadi bagian dari kegiatan tersebut);
- 10) Peringatan, memberikan penjelasan mengenai kemungkinan-kemungkinan yang terjadi ketika prosedur dilaksanakan atau tidak dilaksanakan. Peringatan memberikan indikasi berbagai permasalahan yang mungkin muncul dan berada di luar kendali pelaksana ketika prosedur dilaksanakan, serta berbagai dampak lain yang ditimbulkan. Dalam hal ini dijelaskan pula bagaimana cara mengatasinya bila diperlukan. Umumnya menggunakan kata peringatan, yaitu jika/apabila-maka (if-then) atau batas waktu (dead line) kegiatan harus sudah dilaksanakan;
- 11) Kualifikasi Pelaksana, memberikan penjelasan mengenai kualifikasi pelaksana yang dibutuhkan dalam melaksanakan perannya pada prosedur yang distandarkan. SOP Administrasi dilakukan oleh lebih dari satu pelaksana, oleh sebab itu maka kualifikasi yang dimaksud adalah berupa kompetensi (keahlian dan ketrampilan) bersifat umum untuk semua pelaksana dan bukan bersifat individu, yang diperlukan untuk dapat melaksanakan SOP ini secara optimal;
- 12) Peralatan dan Perlengkapan, memberikan penjelasan mengenai daftar peralatan utama (pokok) dan perlengkapan yang dibutuhkan yang terkait secara langsung dengan prosedur yang di-SOP-kan;
- 13) Pencatatan dan Pendataan, memuat berbagai hal yang perlu didata dan dicatat oleh pejabat tertentu. Dalam kaitan ini, perlu dibuat formulir-formulir tertentu yang akan diisi oleh setiap pelaksana yang terlibat dalam proses. (misalnya formulir yang menunjukkan perjalanan sebuah proses pengolahan dokumen pelayanan perizinan. Berdasarkan formulir dasar ini, akan diketahui apakah prosedur sudah sesuai dengan mutu baku yang ditetapkan dalam SOP AP). Setiap pelaksana yang ikut berperan dalam proses, diwajibkan untuk mencatat dan mendata apa yang sudah dilakukannya dan memberikan pengesahan bahwa langkah yang ditanganinya dapat dilanjutkan pada langkah selanjutnya. Pendataan dan pencatatan akan menjadi dokumen yang memberikan informasi penting mengenai “apakah prosedur telah dijalankan dengan benar”.

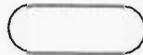
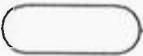
Contoh Identitas

| | | |
|--|----------------|--|
|  <p>PEMERINTAH KOTATEBING TINGGI (PERANGKAT DAERAH)</p> | NOMOR SOP | : |
| | TGL. PEMBUATAN | : |
| | TGL. REVISI | : |
| | TGL. EFEKTIF | : |
| | DISAHKAN OLEH | : Wali Kota/Kepala Perangkat Daerah/Unit Kerja/Unit Pelaksana Teknis <u>Nama</u> NIP |
| | NAMA SOP | : Surat Masuk |
| DASAR HUKUM: | | KUALIFIKASI PELAKSANA: |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 9 Drt Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-Kota Kecil Dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Utara; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1979 tentang Perubahan Batas Wilayah Daerah Kotamadya Tingkat II Tebing Tinggi; 3. Peraturan Daerah Tebing Tinggi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi; 4. Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor 28 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Tebing Tinggi; 5. Peraturan Wali Kota Tebing Tinggi Nomor ... Tahun tentang Tugas, Fungsi, Tata Kerja dan Rincian Tugas Jabatan | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Tugas Pokok dan Fungsi Bagian Organisasi 2. Memahami Pengadministrasian Surat Masuk |
| KETERKAITAN: | | PERALATAN/PERLENGKAPAN: |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Surat Keluar 2. SOP Surat Masuk | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Buku Agenda 2. Alat Tulis |
| PERINGATAN: | | PENCATATAN DAN PENDATAAN: |
| Apabila Surat Masuk tidak dikelola dengan baik, maka tidak mendapatkan informasi terbaru dan menghambat pelaksanaan pekerjaan. | | Disimpan dalam bentuk <i>hardcopy</i> dan <i>softcopy</i> |

b. Bagian *Flowchart*

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

Contoh Bagian Flowchart

| No. | Kegiatan | Pelaksana | | | Mutu Baku | | | Keterangan |
|-----|---|---|--|---|----------------------|----------|--------------|------------|
| | | Jabatan Pelaksana | Kasubbag | Kabag | Kelengkapan | Waktu | Output | |
| 1. | Menerima surat masuk |  | | | Naskah Surat | 3 menit | Naskah Surat | |
| 2. | Mengklasifikasikan jenis surat yang masuk berdasarkan jenis surat |  | | | Naskah Surat | 5 menit | Naskah Surat | |
| 3. | Mencatatkan surat masuk ke dalam agenda dan menyerahkan pada atasan |  | | | Naskah Surat | 10 menit | Naskah Surat | |
| 4. | Membaca, memeriksa dan menelaah surat untuk kemudian memberikan disposisi | | |  | Naskah Surat | 60 menit | Naskah Surat | |
| 5. | Menerima disposisi dari atasan atas tindak lanjut surat | |  | | Naskah Surat | 30 menit | Disposisi | |
| 6. | Menyerahkan surat untuk didokumentasikan | |  | | Naskah Surat | 3 menit | Naskah Surat | |
| 7. | Mendokumentasikan surat |  | | | Dokumen Naskah Surat | 3 menit | Dokumen | |



Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Bagian Hukum,

Siti Mascha Saragih

WALI KOTA TEBING TINGGI,

ttd.

UMAR ZUNAIIDI HASIBUAN