



## W A L I K O T A Y O G Y A K A R T A

---

---

PERATURAN WALIKOTA YOGYAKARTA

NOMOR 39 TAHUN 2012

TENTANG

PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN

DILINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA YOGYAKARTA,

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan hasil evaluasi terhadap penyusunan standar operasional prosedur (SOP) di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta, maka perlu menyempurnakan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 12 Tahun 2011 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a di atas, maka perlu ditetapkan dengan Peraturan Walikota Yogyakarta;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 53, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 859);
  2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
  3. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);

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. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Nomor : Per/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operating Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan;
6. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Kota Yogyakarta Tahun 2008 Nomor 21 Seri D);

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA YOGYAKARTA TENTANG PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA.

#### BAB I KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Yogyakarta.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Walikota adalah Walikota Yogyakarta.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Yogyakarta.
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Yogyakarta.
6. Unit Kerja adalah unit kerja dari level tertinggi sampai level terendah pada SKPD yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala SKPD.
7. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
8. Penyelenggaraan pemerintahan adalah segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota.

#### BAB II MAKSUD, TUJUAN DAN MANFAAT

##### Bagian Kesatu

##### Maksud dan Tujuan

##### Pasal 2

- (1). Pedoman ini dimaksudkan sebagai acuan bagi SKPD/Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Daerah dalam mengidentifikasi, merumuskan, menyusun, memonitor, mengevaluasi serta mengembangkan SOP dalam penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

(2). Pedoman ini bertujuan untuk :

- a. membantu setiap SKPD/Unit kerja dalam penyusunan SOP;
- b. menyempurnakan proses penyelenggaraan pemerintahan;
- c. meningkatkan tertib administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan;
- d. meningkatkan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan; dan
- e. meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## Bagian Kedua

### Manfaat

#### Pasal 3

Manfaat SOP adalah :

- a. sebagai ukuran standar kinerja bagi pegawai dalam menyelesaikan, memperbaiki serta mengevaluasi pekerjaan yang menjadi tugasnya;
- b. mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan seorang pegawai dalam melaksanakan tugas;
- c. meningkatkan akuntabilitas, efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual pegawai dan organisasi secara keseluruhan; dan
- d. menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat dari aspek mutu, waktu dan prosedur.

## BAB III

### RUANG LINGKUP

#### Pasal 4

Ruang lingkup pedoman ini adalah seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan termasuk pemberian pelayanan internal maupun eksternal yang dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintah Daerah.

## BAB IV

### PRINSIP – PRINSIP SOP

#### Pasal 5

(1). Prinsip-prinsip SOP terdiri atas :

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

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

- a. kemudahan dan kejelasan, yaitu prosedur yang distandarkan harus mudah dimengerti dan diterapkan oleh semua pegawai;
- b. efisiensi dan efektifitas, yaitu prosedur yang distandarkan harus merupakan prosedur yang paling efisien dan efektif dalam pelaksanaan tugas;
- c. keselarasan yaitu, prosedur yang distandarkan harus selaras dengan prosedur-prosedur standar lain yang terkait;
- d. keterukuran, yaitu output dari prosedur yang distandarkan mengandung standar kualitas (mutu) tertentu yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya;
- e. dinamis, yaitu prosedur yang distandarkan harus dengan cepat dapat disesuaikan dengan kebutuhan kualitas pelayanan;
- f. berorientasi pada pengguna, yaitu prosedur yang distandarkan harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna;

- g. kepatuhan hukum, yaitu prosedur yang distandarkan harus memenuhi ketentuan peraturan pemerintah yang berlaku; dan
  - h. kepastian hukum, yaitu prosedur yang distandarkan harus ditetapkan oleh pimpinan sebagai sebuah produk hukum yang ditaati, dilaksanakan, dan menjadi instrumen untuk melindungi pegawai dari kemungkinan tuntutan hukum.
- (3). Prinsip pelaksanaan penyusunan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b sebagai berikut :
- a. konsisten, yaitu harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun dan dalam kondisi apapun oleh seluruh jajaran organisasi pemerintah;
  - b. komitmen, yaitu harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi dari jenjang yang paling rendah sampai dengan yang tertinggi;
  - c. perbaikan berkelanjutan, yaitu harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif;
  - d. mengikat, yaitu harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan;
  - e. seluruh unsur memiliki peran penting, bahwa seluruh pegawai memiliki peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan; dan
  - f. terdokumentasi dengan baik, bahwa seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik sehingga dapat selalu dijadikan referensi bagi setiap mereka yang memerlukan.

## BAB V

### JENIS, PENGERTIAN DAN FORMAT SOP

#### Pasal 6

- (1). SOP dibedakan menjadi dua jenis yaitu :
  - a. SOP Teknis; dan
  - b. SOP Administratif.
- (2). SOP Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah SOP yang sangat rinci dan bersifat teknis, dimana setiap prosedur diuraikan dengan sangat teliti sehingga tidak ada kemungkinan variasi lain.
- (3). SOP Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memiliki ciri-ciri sebagai berikut :
  - a. pelaksana prosedur (aktor) bersifat tunggal yaitu satu orang atau satu kesatuan tim kerja; dan
  - b. berisi cara melakukan pekerjaan atau langkah rinci pelaksanaan pekerjaan.
- (4). SOP Administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah SOP yang diperuntukkan bagi jenis pekerjaan yang bersifat administratif.
- (5). Penyusunan SOP harus memperhatikan format SOP, sehingga mempermudah pengorganisasiannya dan memudahkan bagi para pengguna dalam memahami isi SOP.
- (6). Faktor yang dapat dijadikan dasar dalam penentuan format penyusunan SOP adalah :
  - a. berapa banyak langkah dan sublangkah yang diperlukan dalam suatu prosedur; dan
  - b. berapa banyak keputusan yang akan dibuat dalam suatu prosedur.
- (7). Format SOP sebagaimana dimaksud pada ayat 5 dapat berbentuk :
  - a. langkah Sederhana (*Simple Steps*);
  - b. tahapan Berurutan (*Hierarchical Steps*);
  - c. grafik (*Graphic*); dan
  - d. diagram Alir (*Flowcharts*).

#### Pasal 7

- (1). Format langkah sederhana sebagaimana dimaksud pada pasal 6 ayat 7 huruf a digunakan jika prosedur yang akan disusun memuat sedikit kegiatan dan memerlukan sedikit keputusan.
- (2). Format tahapan berurutan sebagaimana dimaksud pada pasal 6 ayat 7 huruf b digunakan jika prosedur yang disusun panjang, lebih dari sepuluh langkah, membutuhkan informasi lebih detail dan memerlukan sedikit keputusan
- (3). Format grafik sebagaimana dimaksud pada pasal 6 ayat 7 huruf c digunakan jika prosedur yang disusun memerlukan banyak kegiatan yang panjang dan spesifik.
- (4). Format diagram alir sebagaimana dimaksud pada pasal 6 ayat 7 huruf d digunakan jika dalam SOP tersebut diperlukan pengambilan keputusan yang banyak dan membutuhkan jawaban "ya" atau "tidak".
- (5). Contoh format SOP sebagaimana dimaksud pada pasal 6 ayat 7 huruf (a), (b), (c) dan (d) tersebut dalam Lampiran Peraturan ini.

### BAB VI PENYUSUNAN SOP

#### Bagian Kesatu

#### Penyusunan SOP

#### Pasal 8

- (1). Setiap satuan kerja/unit kerja wajib menyusun SOP sesuai dengan keluasan lingkup proses pekerjaan.
- (2). SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun dengan berpedoman pada:
  - a. tugas dan fungsi; dan
  - b. uraian jabatan.
- (5) Penyusunan SOP lintas SKPD menjadi tanggungjawab Asisten yang membidangi.
- (6) Penyusunan SOP lingkup SKPD menjadi tanggungjawab Kepala SKPD.
- (7) Proses penyusunan SOP pada Dinas, Badan, Kecamatan, Kelurahan dikoordinasi oleh Sekretaris.
- (8) Proses penyusunan SOP pada Kantor, UPT dikoordinasi oleh Ka. Subbag Tata Usaha.
- (9) Proses penyusunan SOP pada Bagian Sekretariat Daerah dan Sekretaris Dewan dikoordinasi oleh Sub Bagian yang membidangi Ketatausahaan.

#### Bagian Kedua

#### Syarat

#### Pasal 9

Syarat SOP meliputi :

- a. menghasilkan paling sedikit 1 (satu) output tertentu;
- b. mengacu pada penjabaran tugas pokok dan fungsi;
- c. mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- d. memperhatikan SOP lainnya yang juga dibakukan; dan
- e. memperhatikan identifikasi kebutuhan SOP.

### Bagian Ketiga

#### Siklus SOP

##### Pasal 10

- (1). Siklus SOP meliputi :
  - a. persiapan;
  - b. penilaian kebutuhan;
  - c. penyusunan;
  - d. penerapan ; dan
  - e. monitoring dan evaluasi;
- (2). Uraian siklus SOP, format, cara pengisian serta contoh SOP sebagaimana tersebut dalam Lampiran Peraturan ini.

### BAB VII PENGESAHAN

##### Pasal 11

- (1). SOP lingkup SKPD/Unit Kerja disahkan oleh Kepala SKPD/Unit Kerja dan ditetapkan dengan Keputusan Kepala SKPD/Unit Kerja.
- (2). SOP di lingkungan Kelurahan dan UPT disahkan dengan keputusan Lurah dan Kepala UPT.
- (3). SOP lintas Bagian di Lingkungan Sekretariat Daerah disahkan oleh Sekretaris Daerah dan ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Daerah.
- (4). SOP di lingkungan Sekretariat Dewan disahkan oleh Sekretaris Dewan dan ditetapkan dengan Keputusan Sekretaris Dewan.
- (5). SOP lintas SKPD disahkan oleh Walikota dan ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

### BAB VIII MONITORING, EVALUASI, PENGEMBANGAN DAN PENGAWASAN

##### Pasal 12

- (1). Kepala SKPD/Unit Kerja wajib melakukan monitoring, evaluasi dan pengawasan internal terhadap pelaksanaan SOP.
- (2). Kepala SKPD/Unit Kerja dapat melakukan pengembangan SOP sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

##### Pasal 13

- (1). Dalam rangka efisiensi dan efektivitas atas pelaksanaan Standar Operasional Prosedur, dilakukan evaluasi secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 2 (dua) tahun.
- (2). Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh unit organisasi penyelenggara kegiatan, Unit Kerja yang berwenang melakukan evaluasi SOP di lingkungan Pemerintah Daerah atau lembaga independen yang diminta bantuannya oleh Pemerintah Daerah.

B A B IX  
P E L A P O R A N

P a s a l 1 4

Setiap hasil penyusunan SOP pada SKPD/Unit Kerja dilaporkan kepada Walikota melalui Unit Kerja yang berwenang melakukan evaluasi SOP di Lingkungan Pemerintah Daerah.

B A B X  
K E T E N T U A N P E N U T U P

P a s a l 1 5

Dengan berlakunya Peraturan ini, maka Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 12 Tahun 2011 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi.

P a s a l 1 6

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

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

Ditetapkan di Yogyakarta  
Pada tanggal 24 Agustus 2012  
W A L I K O T A Y O G Y A K A R T A ,

ttd

HARYADI SUYUTI

Diundangkan di Yogyakarta  
Pada tanggal 24 Agustus 2012

S E K R E T A R I S D A E R A H K O T A Y O G Y A K A R T A ,

ttd

TITIK SULASTRI

B E R I T A D A E R A H K O T A Y O G Y A K A R T A T A H U N 2 0 1 2 N O M O R 3 9

A. Tahapan penyusunan SOP meliputi :

1. Persiapan

- a. Menginformasikan kepada seluruh unit kerja tentang kegiatan penyusunan SOP.
- b. Mengumpulkan data dan melakukan analisis terhadap prosedur yang sudah berjalan.

2. Penilaian Kebutuhan

- a. Penilaian kebutuhan SOP yang akan disusun dan perubahan-perubahan yang diperlukan dengan mempertimbangkan :
  - 1) Lingkungan organisasi dalam melaksanakan operasinya seperti komposisi unit-unit kerja, jumlah pegawai, jumlah pelayanan yang dilaksanakan, sumber-sumber daya yang dibutuhkan, tugas pokok dan fungsi yang dijalankan sarana dan prasarana, dan lainnya.
  - 2) Peraturan-peraturan yang memberi pengaruh dalam penyusunan SOP.
- b. Menyusun rencana tindak penilaian kebutuhan sehingga perlu disusun sebuah rencana dan target-target yang jelas.
- c. Melakukan penilaian kebutuhan terhadap SOP dalam rangka penyempurnaan SOP dan mengevaluasi SOP yang sudah ada.
- d. Membuat daftar SOP yang akan dikembangkan.
- e. Membuat daftar dokumen penilaian kebutuhan SOP.

3. Penyusunan SOP

- a. Mengumpulkan informasi dan identifikasi Alternatif SOP.

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

1) Teknik *brainstorming*

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

2) Teknik *focus group discussion*

Dilakukan jika penyusun telah memiliki informasi prosedur-prosedur yang akan distandarkan tetapi ingin lebih mendalamnya dari orang-orang yang dianggap menguasai secara teknis berkaitan dengan informasi tersebut. *Focus group discussion* akan bermanfaat dalam menentukan prosedur-prosedur yang dianggap efisien cepat dan tepat.

3) Teknik wawancara

Dilakukan jika penyusun ingin mendapatkan informasi secara mendalam dari seorang *key informant* yaitu orang yang menguasai secara teknis berkaitan dengan prosedur-prosedur yang akan distandarkan. Keberhasilan teknik ini tergantung dari instrumen yang digunakan pemilihan *key informant* (nara sumber) yang benar-benar tepat dan pewawancara. Instrumen yang digunakan untuk melakukan wawancara adalah pedoman wawancara.

4) Teknik *survey*

Dilakukan jika penyusun ingin memperoleh informasi dari sejumlah besar orang yang terkait dengan pelayanan melalui representasinya yang dipilih secara acak yang kemudian disebut responden. Teknik



ini dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan apa yang diinginkan oleh masyarakat/pelanggan. Keberhasilan teknik ini terletak pada instrumen yang akan disebarakan kepada responden. Kuesioner harus memenuhi kriteria valid dan reliabel.

5) Teknik benchmark

Dilakukan jika penyusun memandang bahwa terdapat banyak unit sejenis yang sudah memiliki SOP dapat dijadikan contoh untuk pengembangan SOP. Teknik ini harus direncanakan dengan baik, pada tahap perencanaan, ditentukan pemilihan unit yang akan dijadikan benchmark, informasi yang akan dicari, metode pengumpulan data, dan jadwal pelaksanaannya. Keberhasilan teknik ini terletak pada pemilihan unit yang akan dijadikan benchmark dan identifikasi informasi yang akan dicari ketika dilakukan benchmark.

6) Telaahan dokumen

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

b. Analisis dan pemilihan alternatif

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

c. Penulisan SOP

1) Menentukan format SOP apakah Langkah sederhana (*simple steps*), Tahapan berurutan (*hierarchical steps*), Grafik (*graphic*) atau Diagram alir (*flowchart*).

2) Memperhatikan tingkat kerincian/detail dalam arti :

- Jenis pekerjaan yang prosedurnya seringkali diinterupsi oleh hal-hal diluar kendali sehingga harus diambil keputusan prosedur di luar prosedur yang telah standar, maka diperlukan SOP yang sifatnya memberikan pedoman umum.
- Jenis pekerjaan yang prosedurnya sudah tetap, meskipun dapat diinterupsi oleh kondisi tertentu yang dapat diprediksi, maka diperlukan SOP yang detail.

d. Pengujian dan rivi SOP

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

1) Sebelum dilakukan pengujian, hasil penulisan SOP dikirimkan kepada pihak-pihak yang secara langsung terlibat dalam prosedur dimaksud, untuk memperoleh masukan-masukan.

2) Melakukan simulasi-simulasi untuk melihat sejauhmana SOP yang telah dirumuskan akan dapat berjalan sesuai dnegan kondisi senyatanya.

3) Proses simulasi akan menghasilkan berbagai masukan yang harus ditindaklanjuti oleh penyusun pengembangan.

e. Pengesahan SOP

Proses pengesahan merupakan tindakan pengambilan keputusan oleh pejabat yang berwenang sebagaimana disebutkan dalam Peraturan

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

#### 4. Penerapan

##### a. Perencanaan penerapan

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

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

##### b. Pemberitahuan

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

##### c. Distribusi dan aksesibilitas.

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

##### d. Pelatihan pemahaman ( apabila diperlukan)

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

#### 5. Monitoring dan evaluasi

##### a. Monitoring

Proses ini 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. Proses monitoring ini dapat berupa observasi supervisor, interview dengan pelaksana, diskusi kelompok kerja, pengarahan dan pelaksanaan.

b. Evaluasi

Merupakan sebuah analisis yang sistematis terhadap serangkaian proses operasi dan aktivitas yang telah dibakukan dalam bentuk SOP dari sebuah organisasi dalam rangka menentukan efektifitas pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi secara keseluruhan.

Dari sisi substansi, evaluasi dilakukan dengan mengacu kepada pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut :

- 1) Sejauhmana SOP yang diterapkan dapat mendorong peningkatan kinerja individual, unit kerja dan organisasi secara keseluruhan?
- 2) Sejauhmana SOP yang diterapkan mampu dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh pelaksana?
- 3) Sejauhmana setiap orang yang ditugasi melaksanakan prosedur tertentu sudah mampu melaksanakannya dengan baik?
- 4) Sejauhmana diperlukan penyempurnaan-penyempurnaan terhadap SOP yang telah diterapkan atau bahkan sejauhmana diperlukan SOP yang baru?
- 5) Sejauhmana SOP yang diterapkan mampu mengatasi berbagai masalah yang akan dipecahkan melalui penerapan SOP?
- 6) Sejauhmana SOP yang diterapkan mampu menjawab tantangan perubahan lingkungan organisasi?
- 7) Sejauhmana SOP yang diterapkan dapat berjalan secara sinergis satu dengan yang lainnya?

Dari sisi proses penerapan, pertanyaan-pertanyaan yang dapat diajukan dalam melakukan evaluasi sebagai berikut :

- 1) Sejauhmana strategi penerapan yang telah dilakukan berhasil mendorong penerapan SOP secara benar?
- 2) Sejauhmana tingkat penerimaan para pelaksana terhadap SOP yang telah diterapkan?
- 3) Sejauhmana tim-tim yang telah dibentuk mampu bekerja secara efektif dari mulai proses penilaian kebutuhan sampai pada proses monitoring?
- 4) Sejauhmana mekanisme supervisi mampu berjalan dengan baik?
- 5) Sejauhmana pelatihan-pelatihan diberikan kepada para pelaksana secara benar sehingga mampu memperlancar proses penerapan?
- 6) Sejauhmana resiko-resiko akibat perubahan SOP dapat ditangani secara baik?

Keberhasilan evaluasi tidak hanya terletak pada bagaimana informasi dikumpulkan sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan di atas, namun juga ditentukan pada siapa yang melakukan evaluasi (evaluator). Evaluasi SOP setidaknya dilakukan oleh penyusun 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.

---

W ALIKOTA YOG YAKARTA

, ttd

HARYADI SUYUTI

LAMPIRAN II : PERATURAN WALIKOTA  
YOGYAKARTA  
NOMOR : 39 TAHUN 2012  
TANGGAL : 24 Agustus 2012

---

**A. FORMAT IDENTIFIKASI KEBUTUHAN STÁNDAR OPERASIONAL PROSEDUR**

No.	Kegiatan yang dilaksanakan sesuai uraian tugas	Judul SOP yang diusulkan	Perkiraan output/keluaran
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
	Contoh : Mengendalikan surat masuk, pendistribusian, surat keluar dan pengarsipan	SOP Administrasi surat masuk dan keluar	Dokumen/surat masuk dan surat keluar

**B. CONTOH FORMAT**

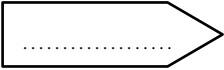


**1. Contoh format langkah sederhana (Simple Step)**

Lambang Daerah	Nomor	:
	Tanggal Ditetapkan	:
Standar Operasional Prosedur : .....(Nama SOP)	Waktu Pelaksanaan	Kualifikasi Pelaksana
Dasar Hukum : 1. 2. 3.		
Prosedur : 1. 2. 3.		
	Disahkan oleh :	Revisi tanggal
	Kepala  .....	

**2. Contoh Format Tahapan Berurutan (Hierarchical Step)**

Lambang Daerah	Nomor	:
	Tanggal	:
Standar Operasional Prosedur : .....(Nama SOP)	Waktu Pelaksanaan	Kualifikasi Pelaksana
Dasar Hukum : 1. 2. 3.		
Prosedur :  1. .... a. .... b. .... c. .... 2. .... a. .... b. .... c. .... 3. .... a. .... b. ....		
	Disahkan oleh :	Revisi tanggal
	Kepala  .....	

**3. Contoh Format Grafik**

Lambang Daerah	Nomor	:
	Tanggal	:
Standar Operasional Prosedur : .....(Nama SOP)	Waktu Pelaksanaan	Kualifikasi Pelaksana
Dasar Hukum : 1. 2. 3.		
Prosedur :  <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;">   <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px;">                     1. ....                      2. ....                      3. ....                      4. ....                      5. ....                 </div> </div> <div style="text-align: center;">   <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px;">                     1. ....                      2. ....                      3. ....                      4. ....                      5. ....                 </div> </div> <div style="text-align: center;">   <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px;">                     1. ....                      2. ....                      3. ....                      4. ....                      5. ....                 </div> </div> </div>		
	Disahkan oleh :	Revisi tanggal
	Kepala  .....	



**C. CARA PENGISIAN SOP**

**1. Halaman Judul**



**2. Informasi Prosedur yang akan distandarkan**

Nomor SOP	.....	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Logo Daerah</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-left: 20px;">NAMA UNIT KERJA</div>
Tgl Pembuatan	.....	
Tgl Revisi	.....	
Tgl Pengesahan	.....	
Disahkan Oleh	.....	
Nama SOP	.....	

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. ....	1. ....
2. ....	2. ....
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
1. ....	1. ....
2. ....	2. ....
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
1. ....	
2. ....	

### 3. Keterangan

(1)	Nomor STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Diisi dengan nomor yang di STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR kan, yaitu (No Komponen, Unit Kerja, Bagian, No STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR)
(2)	Tanggal Pembuatan	Diisi dengan tanggal pengesahan STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
(3)	Tanggal revisi	Diisi dengan Tanggal STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR di revisi
(4)	Tanggal pengesahan	Diisi dengan Tanggal mulai berlaku
(5)	Disahkan oleh	Diisi dengan Jabatan yang berkompeten yang mengesahkan
(6)	Nama STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Diisi dengan nama prosedur yang akan di STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR kan .
(7)	Dasar hukum	Diisi dengan Perundang-undangan yang mendasari prosedur
(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 yang terjadi ketika prosedur dilaksanakan atau tidak dilaksanakan</li> <li>- Peringatan memberikan indikasi berbagai permasalahan yang mungkin muncul dan berada diluar kendali pelaksana ketika prosedur dilaksanakan dan berbagai dampak yang ditimbulkan.</li> <li>- Dalam hal ini dijelaskan pula bagaimana cara mengatasinya.</li> </ul>
(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.



**4. Uraian Prosedur**



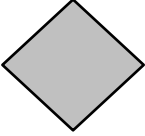

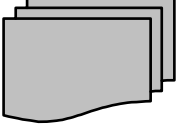
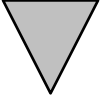


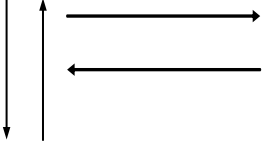
Uraian Prosedur		Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Pelaks 1	Pelaks 2	Pelaks 3	Persyr /Klkpn	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1								
2								
3								

**Keterangan :**

(1)	Uraian Prosedur	Diisi dengan proses sejak dari mulai sampai dihasilkannya sebuah output untuk setiap STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR sesuai dengan tugas pokok dan fungsi kegiatan masing-masing unit organisasi yang bersangkutan.
(2)	Pelaksana	Diisi dengan pelaksana kegiatan yang bersangkutan, mulai dari jabatan tertinggi sampai dengan jabatan terendah (fungsional umum/staf)
(3)	Persyaratan	Diisi dengan penjelasan mengenai daftar peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan.
(4)	Waktu	Diisi dengan lama waktu yang dibutuhkan dalam melakukan suatu proses/kegiatan.
(5)	Output	Diisi dengan hasil/keluaran dari suatu proses/kegiatan.
(6)	Keterangan	Diisi apabila diperlukan penjelasan

**D. SIMBOL - SIMBOL**

Penyusunan Standar Operasional Prosedur pada akhirnya akan mengarah pada terbentuknya diagram alur yang menggambarkan aliran aktivitas atau kegiatan masing-masing unit organisasi. Untuk menggambarkan aliran aktivitas tersebut, digunakan simbol sebagai berikut :

SIMBOL	DEFINISI
	<p>Mulai/berakhir (terminator)  Simbol ini digunakan untuk menggambarkan awal dan akhir suatu bagan alir.</p>
	<p>Proses  Simbol ini digunakan untuk menggambarkan proses pelaksanaan kegiatan.</p>
	<p>Pengambilan Keputusan  Simbol ini digunakan untuk menggambarkan keputusan yang harus dibuat dalam proses pelaksanaan kegiatan.  Pengambilan keputusan disesuaikan dengan kewenangan yang dimiliki oleh masing-masing pelaksana.</p>
	<p>Dokumen  Simbol ini digunakan untuk menggambarkan semua jenis dokumen sebagai bukti pelaksanaan kegiatan.</p>
	<p>Penggandaan Dokumen  Simbol ini digunakan untuk menggambarkan penggandaan dari semua jenis dokumen.</p>
	<p>Arsip Manual  Simbol ini digunakan untuk menggambarkan semua jenis pengarsipan dokumen dalam bentuk kertas/manual.</p>
	<p>File  Simbol ini digunakan untuk menggambarkan semua jenis penyimpanan dalam bentuk data/file.</p>
	<p>Konektor  Simbol ini digunakan untuk menggambarkan perpindahan aktivitas dalam halaman yang berbeda.</p>
	<p>Garis alir  Simbol ini digunakan untuk menggambarkan arah proses pelaksanaan kegiatan.</p>

W ALIKOTA YOGYAKARTA,

HARYADI SUYUTI

**Contoh Lembar Pengesahan Dokumen**

Lambang  
Daerah

**PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA**  
**DINAS/BADAN/BAGIAN**

Jl. .... Kode Pos : ..... Telepon .....

E MAIL : ..... E Mail INTRANET : .....

HOTLINE SMS : ..... HOT LINE E MAIL : .....

WEBSITE : .....

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS/BADAN/BAGIAN**

**NOMOR : ..... TAHUN .....**

**TENTANG**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PADA DINAS/BADAN/BAGIAN .....**

**KEPALA DINAS/BADAN/BAGIAN,**

**Menimbang :**

- a bahwa  
..... ;
- b bahwa  
..... ;
- c dan seterusnya;

**Mengingat :**

- 1. Undang-undang  
..... ;
- 2. Peraturan **Pemerintah**  
..... ;
- c. dan seterusnya;

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan :** **KEPUTUSAN KEPALA DINAS/BADAN/BAGIAN .....**  
**TENTANG .....**

**KESATU :** .....

**KEDUA :** .....

**KETIGA :** .....

Ditetapkan di .....

Pada tanggal .....

**KEPALA DINAS/BADAN/BAGIAN**

**NAMA**

**NIP.....**

---

**WALIKOTA YOGYAKARTA,**

**TTD**

**HARYADI SUYUTI**

