



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA
SALINAN

PERATURAN MENTERI KEUANGAN

NOMOR 139 /PMK.01/2006

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PROSEDUR OPERASI (*STANDARD OPERATING PROCEDURES*) DI LINGKUNGAN DEPARTEMEN KEUANGAN

MENTERI KEUANGAN,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik, maka diperlukan suatu proses kinerja unit organisasi di lingkungan Departemen Keuangan yang tertata dengan baik;
 - b. bahwa untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas umum pemerintahan di bidang pengelolaan keuangan dan kekayaan negara agar lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel, dipandang perlu menstandarkan prosedur operasi setiap kegiatan pada unit organisasi di lingkungan Departemen Keuangan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Keuangan tentang Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Operasi (*Standard Operating Procedures*) di Lingkungan Departemen Keuangan;
- Mengingat :
1. 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 Nomor 3851);
 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4286);
 3. Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Kementerian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 94 Tahun 2006;
 4. Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2005 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Kementerian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 66 Tahun 2006;
 5. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 20/P Tahun 2005;
 6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal di Lingkungan Departemen Keuangan;



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 131/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Keuangan;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN MENTERI KEUANGAN TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PROSEDUR OPERASI (*STANDARD OPERATING PROCEDURES*) DI LINGKUNGAN DEPARTEMEN KEUANGAN.

Pasal 1

Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Operasi (*Standard Operating Procedures*) di lingkungan Departemen Keuangan yang selanjutnya dalam Peraturan Menteri Keuangan ini disebut dengan SOP, adalah acuan bagi setiap unit organisasi di lingkungan Departemen Keuangan dalam penyusunan standar prosedur operasi sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.

Pasal 2

Pedoman Penyusunan SOP di lingkungan Departemen Keuangan sebagaimana tersebut dalam Lampiran Peraturan Menteri Keuangan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri Keuangan ini.

Pasal 3

Setiap unit organisasi di lingkungan Departemen Keuangan, baik kantor pusat maupun instansi vertikal harus menyusun SOP dan berpedoman pada Peraturan Menteri Keuangan ini.

Pasal 4

- (1) SOP bersifat dinamis dan dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan kebijakan teknis masing-masing unit organisasi eselon I di lingkungan Departemen Keuangan.
- (2) Kerangka susunan SOP, sekurang-kurangnya memuat:
 - (a) Uraian prosedur;
 - (b) Syarat-syarat;
 - (c) Gambar format SOP.
- (3) SOP merupakan dasar penyusunan Standar Pelayanan.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

Pasal 5

Agar tercapai tertib tatalaksana penetapan, maka setiap usul penyusunan dan atau penyempurnaan atas SOP, Unit Eselon I pemrakarsa terlebih dahulu berkoordinasi dengan Sekretariat Jenderal.

Pasal 6

Penetapan Keputusan SOP ditandatangani oleh masing-masing Pimpinan Unit Eselon I, setelah terlebih dahulu mendapatkan persetujuan dari Sekretaris Jenderal.

Pasal 7

Petunjuk pelaksanaan pekerjaan atau prosedur kerja yang telah ada dan atau berlaku pada unit organisasi di lingkungan Departemen Keuangan, selanjutnya secara bertahap disesuaikan dengan Peraturan Menteri Keuangan ini.

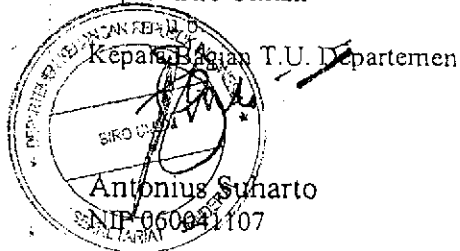
Pasal 8

Dengan berlakunya Peraturan Menteri Keuangan ini, maka Keputusan Menteri Keuangan Nomor 224/KMK.01/1987 tentang Penyusunan Petunjuk Pelaksanaan Pekerjaan Pada Setiap Unit Organisasi di Lingkungan Departemen Keuangan dan atau sepanjang telah diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan ini, dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 9

Peraturan Menteri Keuangan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Salinan sesuai dengan aslinya,
Kepala Biro Umum



Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 29 Desember 2006

MENTERI KEUANGAN

ttd,

SRI MULYANI INDRAWATI



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

LAMPIRAN

Keputusan Menteri Keuangan Nomor
139 /PMK.01/2006 tentang Pedoman
Penyusunan Standar Prosedur Operasi
(*Standard Operating Procedures*) di
Lingkungan Departemen Keuangan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Upaya perbaikan kinerja pemerintah harus terus-menerus dilakukan, di segala bidang, melalui berbagai cara. Salah satu hal yang perlu dilakukan adalah memperbaiki proses kinerja intern pemerintah yang selama ini dinilai masih terlalu birokratis, belum efisien dan efektif, penyalahgunaan wewenang, KKN dan cenderung menyulitkan masyarakat ataupun pihak lain yang ingin berhubungan dengan instansi pemerintah, masih menjadi fokus kritikan masyarakat.

Pemerintah telah mencanangkan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*) sejak tahun 1998. Melalui penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik diharapkan akan mendorong terbentuknya dan terselenggaranya manajemen pemerintahan negara yang lebih efisien dan efektif, dan terbentuknya semangat profesionalisme di kalangan aparatur pemerintah.

Pencanangan *good governance* tersebut semakin menguat dengan adanya amanat sebagaimana diundangkannya UU Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Bersih dan Bebas KKN. Komitmen pemerintah untuk mewujudkan *good governance* telah ditetapkan dalam berbagai kebijakan seperti Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, Inpres Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi.

Sebagai salah satu upaya untuk mewujudkan komitmen program pemerintah tersebut, yaitu dalam hal pelaksanaan tugas umum pemerintahan yang pada dasarnya adalah untuk melakukan pelayanan umum yang berkualitas, memuaskan, transparan, dapat dipertanggungjawabkan diperlukan adanya Standar Prosedur Operasi (*Standard Operating Procedures/SOP*) sebagai pedoman/petunjuk bagi para aparatur (pejabat/pegawai) dalam melaksanakan tugas (pelayanan) dan bagi para pengguna jasa pelayanan (pelanggan) untuk mengetahui/memahami akan suatu prosedur pelayanan yang dilakukan oleh aparatur. Dengan demikian dapat dihindarkan adanya tumpang tindih, kesalahan prosedur melaksanakan tugas dan kejelasan tanggung jawab, serta memberikan informasi yang diperlukan dalam menyusun standar pelayanan sehingga dapat menciptakan/menghasilkan efisiensi dan efektivitas kinerja organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk menjamin adanya kesamaan pengertian dan keseragaman dalam penyusunan SOP maka perlu dibuat Pedoman Umum Penyusunan SOP.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

B. Maksud, Tujuan dan Manfaat.

1. Maksud

Pada dasarnya Departemen Keuangan merupakan instansi yang memberikan pelayanan baik kepada intern Departemen Keuangan maupun ekstern Departemen Keuangan, baik kepada instansi pemerintah maupun langsung kepada masyarakat. Pelayanan yang dilakukan oleh Departemen Keuangan dilakukan baik oleh unit eselon I ditingkat pusat seperti Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam & LK) atau Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan (DJPK) maupun oleh Kantor Vertikal dari unit eselon I yang mempunyai Kantor Pelayanan seperti Direktorat Jenderal Pajak (DJP), Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC), Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb), atau Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (DJKN).

Untuk itu Pedoman Umum Penyusunan SOP ini disusun agar dapat digunakan oleh setiap unit di lingkungan Departemen Keuangan dalam menstandarkan prosedur-prosedur penting dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan.

2. Tujuan

Penggunaan pedoman umum penyusunan SOP bertujuan untuk mendorong setiap unit kerja di lingkungan Departemen Keuangan untuk menyusun SOP bagi prosedur-prosedur penting baik penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi ataupun pelayanan kepada masyarakat. SOP yang disusun oleh setiap unit kerja di lingkungan Departemen Keuangan ini diharapkan akan:

- a. Memberikan kepastian dan keseragaman dalam proses pelaksanaan suatu tugas.
- b. Menunjang kelancaran dalam proses pelaksanaan tugas dan kemudahan pengendalian.
- c. Mempertegas tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas bagi aparatur.
- d. Meningkatkan daya guna dan hasil guna secara berkelanjutan dalam melaksanakan tugas umum pemerintahan.
- e. Memberikan informasi mengenai pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh aparatur pemerintah secara proporsional.
- f. Memberikan kejelasan dan transparansi kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan mengenai hak dan kewajibannya.

3. Manfaat

- a. Standardisasi cara yang harus dilakukan dalam menyelesaikan pekerjaan, mengurangi kesalahan atau kelalaian.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 3 -

- b. Menjamin proses yang telah ditetapkan dan dijadwalkan dapat berlangsung sebagaimana mestinya.
- c. Menjamin tersedianya data untuk penyempurnaan proses.
- d. Meningkatkan akuntabilitas dengan melaporkan dan mendokumentasikan hasil dalam pelaksanaan tugas.
- e. Memberikan cara konkrit untuk perbaikan kinerja.
- f. Menghindari terjadinya variasi proses pelaksanaan kegiatan dan tumpang tindih.
- g. Membantu pegawai menjadi lebih mandiri.
- h. Membantu mengidentifikasi apabila terjadi kesalahan prosedural.
- i. Memudahkan penelusuran terjadinya penyimpangan dan memudahkan langkah perbaikan.

C. Pengertian Umum

1. Prosedur kerja
adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lainnya, sehingga menunjukkan adanya urutan tahapan secara jelas dan pasti, serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang tugas. Khusus prosedur yang berhubungan dengan perijinan dan pelayanan kepada masyarakat harus diinformasikan kepada masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan agar terwujud transparansi.
2. Pelayanan Publik
yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Simbol-simbol
merupakan suatu gambar yang merepresentasikan suatu proses tertentu dalam SOP.
4. Produk/Output
Semua jenis pelayanan yang dihasilkan/dikerjakan oleh suatu unit kerja baik yang berupa barang maupun jasa.
5. *Standard Operating Procedures* (SOP) atau Prosedur Tetap (Protap)
Secara sederhana dapat didefinisikan sebagai serangkaian instruksi tertulis yang didokumentasikan dari aktivitas rutin dan berulang yang dilakukan oleh suatu organisasi. Secara singkat pengertian SOP adalah penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa. SOP dibuat untuk



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi secara keseluruhan.

Secara garis besar dapat dikatakan bahwa prosedur kerja merupakan salah satu bagian dari proses yang dikembangkan dalam SOP, dan dalam penyusunannya SOP juga berdasarkan pada kegiatan-kegiatan yang ada dalam prosedur kerja.

D. Landasan Operasional

1. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Bersih dan Bebas KKN.
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Peran Serta Masyarakat Dalam penyelenggaraan Negara.
4. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2005 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah dan Jangka Panjang 2004-2009.
5. Inpres Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

E. Asas-Asas Penyusunan SOP

1. Asas Pembakuan
SOP disusun berdasarkan tata cara dan bentuk yang telah dibakukan sehingga dapat menjadi acuan yang baku dalam melakukan suatu tugas.
2. Asas Pertanggungjawaban
SOP dapat dipertanggungjawabkan baik dari sisi isi, bentuk, prosedur, standar yang ditetapkan maupun keabsahannya.
3. Kepastian
Adanya keseimbangan hak dan kewajiban antara aparatur selaku pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan sehingga masing-masing pihak mempunyai tanggung jawab yang sama.
4. Asas Keterkaitan
Bahwa dalam pelaksanaannya SOP senantiasa terkait dengan kegiatan administrasi umum lainnya baik secara langsung ataupun tidak langsung.
5. Asas Kecepatan dan Kelancaran



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 5 -

Sebagai pendukung dalam melaksanakan tugas maka SOP dapat digunakan untuk menjamin terselesaikannya suatu tugas pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, tepat sasaran, menjamin kemudahan dan kelancaran secara prosedural.

6. Asas Keamanan

SOP harus aman sehingga dapat menjamin kepentingan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan apa yang telah ditetapkan sehingga dapat tercipta kenyamanan dalam pelaksanaan tugas.

7. Asas Keterbukaan

Adanya SOP dapat menciptakan adanya transparansi dalam pelaksanaan tugas sehingga tidak akan muncul kecurigaan baik dari aparatur sebagai pemberi layanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan.

F. Prinsip-Prinsip Pelaksanaan

1. Kemudahan

SOP harus dibuat secara jelas dan sederhana dan tidak berbelit-belit sehingga mudah dimengerti dan diterapkan.

2. Kejelasan

SOP harus dapat memberikan kejelasan kapan dan siapa yang harus melaksanakan kegiatan, berapa lama waktu yang dibutuhkan dan sampai dimana tanggung jawab masing-masing pejabat/pegawai.

3. Keterukuran

SOP dapat memberikan pedoman yang terukur baik mengenai norma waktu, hasil kerja yang tepat dan akurat, maupun rincian biaya pelayanan dan tatacara pembayaran bila diperlukan adanya biaya pelayanan.

4. Fleksibilitas

Bahwa SOP harus mudah dirumuskan dan selalu bisa menyesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan kebijakan yang berlaku.

G. Ruang Lingkup

Ruang lingkup SOP meliputi berbagai prosedur pelaksanaan kegiatan tugas pokok dan fungsi atau pemberian pelayanan baik pelayanan intern Departemen Keuangan maupun pelayanan ekstern kepada masyarakat atau kepada instansi pemerintah yang lain yang dilakukan oleh unit kerja di lingkungan Departemen Keuangan.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIC INDONESIA

BAB II

TIPE DAN FORMAT SOP

A. TIPE SOP

Secara umum SOP dapat dibedakan ke dalam dua tipe/model, yaitu SOP teknis (*technical SOP*) dan SOP administratif (*administrative SOP*). Untuk kegiatan-kegiatan yang cenderung sangat bersifat teknis dan repetitif, maka tipe SOP teknis lebih tepat digunakan. Sedangkan untuk pekerjaan-pekerjaan yang sifatnya administratif, maka tipe SOP administratif yang lebih tepat. Dalam organisasi yang sifat pekerjaannya tidak hanya administratif, tetapi juga teknik dapat mempergunakan penggabungan dari kedua tipe tersebut. Tipe penggabungan ini ada pula yang menyebutnya dengan SOP kognitif (*cognitive SOP*). Secara lebih rinci perbedaan antara SOP teknis dan SOP administratif adalah sebagai berikut:

1. SOP Teknis (*Technical SOP*)

SOP teknis pada umumnya disusun untuk berbagai kegiatan teknis. Seperti misalnya: SOP tentang bagaimana melakukan ekstensifikasi Wajib Pajak sehingga dapat diperoleh data yang akurat dan representatif dalam program ekstensifikasi Wajib Pajak, SOP mengenai tatacara pengajuan SP2D yang ada di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN), SOP tentang pemeriksaan dan penelitian barang-barang ekspor maupun impor oleh Kantor Pelayanan Bea dan Cukai (KPBC).

Selain itu, SOP teknis juga dibutuhkan untuk kegiatan-kegiatan seperti memproses dan mengevaluasi data (termasuk verifikasi dan validasi), pemodelan, pengenalan resiko, dan mengaudit peralatan operasional.

Dalam proses penyusunan SOP tipe ini perlu memasukan langkah-langkah yang spesifik dari proses inisiatif, pengkoordinasian, dan pencatatan hasil dari kegiatan. Di samping itu, dalam SOP teknis penyusunannya juga harus disesuaikan dengan kerangka kerja yang ada. Namun format penulisannya dapat dimodifikasi, baik itu diperluas maupun dipersempit disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing kegiatan.

2. SOP Administratif (*Administrative SOP*)

SOP administratif dipergunakan untuk menyusun berbagai macam prosedur kegiatan administratif, mereview dokumen seperti kontrak, proyek, menentukan kebutuhan diklat, ataupun menggambarkan prosedur surat-menyurat kantor.

Dalam penyusunan SOP administratif perlu memasukkan beberapa langkah yang spesifik dari proses inisiatif kegiatan seperti, pengkoordinasian kegiatan dan pencatatan hasil dari setiap kegiatan. Sebagai contohnya, audit SOP harus



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 7 -

dituliskan spesifikasi tentang kewenangan yang ada dalam proses tersebut, bagaimana kegiatan yang terkait dalam proses audit tersebut diseleksi, apa yang akan dilakukan dengan hasil audit, dan siapa yang bertanggung jawab untuk melakukan koreksi. Penyusunan SOP administratif juga harus disesuaikan dengan kerangka kerja yang ada, akan tetapi formatnya dapat dimodifikasi, baik itu diperluas maupun dipersempit disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing kegiatan. Misalnya: SOP tentang Pengajuan Cuti, SOP tentang Penerimaan Pegawai Baru, SOP tentang Penerimaan Mahasiswa Prodiip STAN, SOP tentang Pemeriksaan Emiten ataupun SOP tentang Pelaksanaan Lelang.

B. Format SOP

Selain tipe SOP yang harus diperhatikan dalam penyusunan SOP adalah format SOP. Dengan memperhatikan format penyusunannya, maka dapat mempermudah pengorganisasiannya sehingga memudahkan bagi para pengguna dalam memahami isi SOP tersebut serta lebih efisien dalam penggunaan dan memberi kesesuaian dengan spesifikasi organisasi yang mengembangkannya. Dua faktor yang dapat dijadikan dasar dalam penentuan format penyusunan SOP yang akan dipakai oleh suatu organisasi adalah: pertama, berapa banyak keputusan yang akan dibuat dalam suatu prosedur, dan kedua berapa banyak langkah dan sub langkah yang diperlukan dalam suatu prosedur.

Format terbaik SOP adalah yang dapat memberikan wadah serta dapat menyampaikan informasi yang dibutuhkan secara tepat dan memfasilitasi implementasi SOP secara konsisten. Format SOP yang sampai dengan saat ini masih relevan untuk digunakan adalah sebagai berikut:

1. Langkah sederhana (*Simple Steps*)

Simple steps dapat digunakan jika prosedur yang akan disusun hanya memuat sedikit kegiatan dan memerlukan sedikit keputusan. Format SOP ini dapat digunakan dalam situasi dimana hanya ada beberapa orang yang akan melaksanakan prosedur yang telah disusun. Dan biasanya merupakan prosedur rutin. Dalam *simple steps* ini kegiatan yang akan dilaksanakan cenderung sederhana dengan proses yang pendek.

2. Tahapan berurutan (*Hierarchical Steps*)

Format ini merupakan pengembangan dari *simple steps*. Digunakan jika prosedur disusun panjang, lebih dari 10 langkah dan membutuhkan informasi lebih detail,



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 8 -

akan tetapi hanya memerlukan sedikit pengambilan keputusan. Dalam *hierarchical* langkah-langkah yang telah diidentifikasi dijabarkan ke dalam sub-sub langkah secara terperinci.

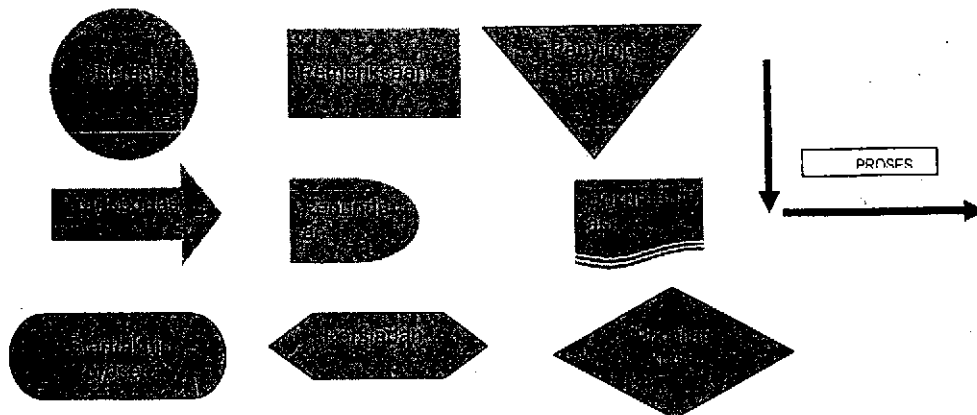
3. Grafik (*Graphic*)

Jika prosedur yang disusun menghendaki kegiatan yang panjang dan spesifik, maka format ini dapat dipakai. Dalam format ini proses yang panjang tersebut dijabarkan ke dalam sub-sub proses yang lebih pendek yang hanya berisi beberapa langkah. Hal ini memudahkan bagi pegawai dalam melaksanakan prosedur. Format ini juga bisa digunakan jika dalam menggambarkan prosedur diperlukan adanya suatu *photograph* atau diagram.

4. Diagram Alir (*Flowcharts*)

Flowcharts merupakan format yang biasa digunakan jika dalam SOP tersebut diperlukan pengambilan keputusan yang banyak (kompleks) dan membutuhkan jawaban "ya" atau "tidak" yang akan mempengaruhi sub langkah berikutnya. Format ini juga menyediakan mekanisme yang mudah untuk diikuti dan dilaksanakan oleh para pegawai melalui serangkaian langkah-langkah sebagai hasil dari keputusan yang telah diambil. Format SOP ini yang direkomendasikan untuk digunakan dalam penyusunan SOP di lingkungan Departemen Keuangan.

Hal penting yang perlu diperhatikan dalam penulisan SOP, dengan format manapun yang akan dipergunakan, terdapat beberapa informasi yang perlu dimasukkan kedalam setiap SOP. Informasi tersebut antara lain perlunya judul yang jelas, nama orang yang bertanggung jawab akan SOP tersebut, dan tanggal SOP mulai efektif dioperasionalkan. Di samping itu SOP juga harus memasukkan daftar bahan atau peralatan yang diperlukan untuk menunjang pelaksanaan kegiatan yang termuat dalam SOP. Simbol-simbol yang dipergunakan dalam penyusunan SOP adalah sebagai berikut:





MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

BAB III

PROSEDUR PENYUSUNAN SOP

Prosedur penyusunan SOP merupakan sebuah siklus, yang dimulai dari penilaian kebutuhan SOP (*SOP Need Assessment*), pengembangan SOP (*SOP Development*), penerapan SOP (*SOP Implementation*), hingga monitoring dan evaluasi SOP (*SOP Monitoring and Evaluation*) dan jika dari hasil evaluasi perlu dilakukan penyempurnaan ataupun pembuatan SOP yang baru, maka proses dimulai kembali dari tahapan penilaian kebutuhan SOP.

A. Penilaian Kebutuhan SOP (*SOP Need Assessment*)

Penilaian kebutuhan SOP merupakan bagian pertama dari siklus penyusunan SOP. Penilaian kebutuhan SOP bertujuan untuk mengetahui sampai sejauh mana kebutuhan suatu organisasi dalam mengembangkan SOP-nya. Untuk organisasi yang sama sekali belum memiliki SOP, tentunya penilaian kebutuhan akan sangat bermanfaat dalam menentukan ruang lingkup, jenis, dan jumlah SOP yang dibutuhkan. Ruang lingkup akan berkaitan dengan bidang tugas mana yang prosedur-prosedur operasionalnya akan menjadi target untuk distandarkan. Untuk organisasi yang telah memiliki SOP, penilaian kebutuhan ini dilakukan sebagai bagian dari tindak lanjut atas hasil evaluasi terhadap penerapan SOP.

Hasil evaluasi akan memberikan informasi apakah SOP yang telah ada sudah mampu memenuhi semua kebutuhan organisasi dalam penataan hubungan kerja baik secara internal maupun eksternal, keselarasannya dengan misi dan lingkungan organisasi, serta peraturan perundangan yang berlaku. Apabila ternyata hasil evaluasi menunjukkan berbagai kelemahan dalam SOP yang telah ada, maka dilakukan kembali penilaian kebutuhan untuk melihat kembali ruang lingkup, jenis dan jumlah serta penyempurnaan-penyempurnaan yang perlu dilakukan.

Penilaian kebutuhan SOP dipengaruhi oleh berbagai aspek yang mempengaruhi beroperasinya organisasi sehari-hari. Aspek-aspek itu meliputi: lingkungan operasional (*operating environment*), berbagai peraturan dan perundangan serta petunjuk teknis yang berlaku (*standard of practice*), serta kebutuhan organisasi dan seluruh *stakeholdernya* (*local need*).

Beberapa hal umum yang dapat dilakukan dalam melakukan penilaian kebutuhan SOP:

1. Memperoleh dukungan organisasi dalam melaksanakan penilaian kebutuhan, dukungan organisasi sangat penting bagi kelancaran dan keberhasilan penyusunan



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 10 -

SOP. Dukungan ini dapat dalam berbagai bentuk, mulai dari penyediaan berbagai sumber daya yang dibutuhkan (personil, waktu, tempat pertemuan, dll).

2. Mengembangkan rencana tindak (*action plan*). Pelaksanaan penilaian kebutuhan yang menyeluruh dapat menjadi sebuah proses yang cukup padat dan memakan waktu yang cukup lama. Oleh karena itu membuat sebuah rencana tindak akan sangat membantu dalam menjaga komitmen kerja, menunjukkan akuntabilitas kerja, serta membantu tim penilaian kebutuhan berfokus pada apa yang ingin dicapai dari proses ini.
3. Melakukan penilaian kebutuhan. Jika organisasi telah memiliki SOP, dan ingin melakukan penyempurnaan terhadap SOP yang telah ada, maka proses penilaian kebutuhan dapat dimulai dengan melihat kembali informasi yang diperoleh dari proses evaluasi. Proses evaluasi antara lain akan memberikan informasi mengenai mana SOP yang tidak dapat dilaksanakan atau sudah tidak relevan lagi, mana SOP baru yang mungkin diperlukan, dan mana SOP yang perlu disempurnakan. Jika organisasi belum memiliki SOP sama sekali, maka tim penilai kebutuhan dapat memulai dengan mempelajari aspek lingkungan operasional dan peraturan perundang-undangan dan petunjuk teknis ataupun dokumen-dokumen internal organisasi yang memberikan pengaruh terhadap proses organisasi. Proses ini akan menghasilkan kebutuhan sementara mengenai SOP yang perlu dibuat.
4. Membuat sebuah daftar SOP yang akan dikembangkan. Dari tahapan no. 3 di atas maka dapat disusun sebuah daftar mengenai SOP apa saja yang akan disempurnakan atau yang akan dibuatkan baru.
5. Melakukan analisis terhadap SOP yang telah ada berdasarkan daftar yang dikembangkan dalam tahapan no. 4. Tahapan yang lebih mendalam dilakukan dengan melihat kembali pada setiap SOP yang ada, dan mengidentifikasi bagian-bagian mana saja yang perlu dikembangkan, direvisi, diganti, atau dihilangkan. SOP yang berkaitan dengan hukum dan perundangan harus memiliki prioritas yang tinggi untuk dikembangkan.
6. Membuat dokumen penilaian kebutuhan SOP. Sebagai sebuah tahap akhir dari penilaian kebutuhan SOP, tim penilai kebutuhan harus membuat sebuah laporan atau dokumen penilaian kebutuhan SOP.

Dokumen memuat hasil kesimpulan semua temuan dan rekomendasi yang didapatkan dari proses penilaian kebutuhan ini. Jelaskan berbagai prioritas yang harus dilakukan segera dengan mempertimbangkan kemampuan organisasi serta berikan alasan yang rasional untuk setiap pengembangan, baik penambahan,



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 11 -

perubahan, penggantian, maupun penghapusan berbagai SOP yang telah ada atau jika organisasi belum memiliki SOP berikan alasan mengapa SOP tersebut diperlukan.

B. Pengembangan *Standard Operating Procedures*

Sebagai sebuah standar yang akan dijadikan acuan dalam proses pelaksanaan tugas keseharian organisasi, maka pengembangan SOP tidak merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan sekali jadi, tetapi memerlukan *review* berulang kali sebelum akhirnya menjadi SOP yang *valid* dan *reliabel* yang benar-benar menjadi acuan bagi setiap proses dalam organisasi.

Pengembangan SOP pada dasarnya meliputi 7 (tujuh) tahapan proses kegiatan secara berurutan yang dapat dirinci sebagai berikut:

1. Pembentukan Tim untuk mengembangkan SOP dengan berbagai kelengkapannya.

Organisasi tidak dapat selalu mengandalkan SOP yang sudah dibuat tanpa melihat perubahan-perubahan yang terjadi baik dari sisi lingkungan operasional, kebijakan pemerintah maupun kebutuhan internal organisasi. Oleh karena itu, SOP perlu secara terus-menerus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan organisasi dalam menjawab tantangan perubahan terutama yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan.

Upaya untuk mengembangkan SOP akan dapat berjalan dengan baik jika dibentuk tim yang secara khusus menangani pengembangan ini. Tim pengembangan SOP dapat dibentuk baik secara independen, artinya tidak meliputi orang-orang yang berada dalam satuan-satuan kerja dalam organisasi, ataupun anggota tim yang diambil dari orang-orang yang berada dalam satuan kerja pada organisasi. Atau dapat menggunakan model gabungan sehingga bisa menghasilkan bentuk SOP yang optimal.

2. Pengumpulan Informasi dan Identifikasi Alternatif.

Pekerjaan pertama yang harus dilakukan oleh tim dalam mengembangkan SOP setelah mereka melalui proses penguatan internal adalah mengumpulkan berbagai informasi yang diperlukan untuk menyusun SOP. Identifikasi informasi yang akan dicari, dapat dipisahkan mana informasi yang dicari dari sumber primer dan mana yang dicari dari sumber sekunder.

Jika identifikasi berbagai informasi yang akan dikumpulkan sudah diperoleh, maka selanjutnya adalah memilih teknik pengumpulan datanya. Ada berbagai kemungkinan teknik pengumpulan informasi yang dapat digunakan untuk mengembangkan SOP, seperti melalui *brainstroming*, *focus group*, wawancara,



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 12 -

survey, benchmark, telaahan dokumen dan lainnya. Teknik mana yang akan digunakan, sangat terkait erat dengan instrumen pengumpul informasinya.

3. Analisis dan Pemilihan Alternatif

Setelah berbagai informasi terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap alternatif-alternatif prosedur yang berhasil diidentifikasi untuk dibuatkan standarnya. Panduan umum dalam menentukan alternatif mana yang dipilih untuk distandarkan antara lain meliputi aspek-aspek sebagai berikut: kelayakan, implementasi, kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan, dan kelayakan politis.

Dengan membandingkan berbagai alternatif melalui keuntungan dan kerugian yang kemungkinan terjadi jika diterapkan, selanjutnya dapat dipilih alternatif mana yang dipandang dapat memenuhi kebutuhan organisasi.

Proses analisis ini akan menghasilkan prosedur-prosedur yang telah dipilih, baik berupa 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.

4. Penyusunan SOP

Setelah berbagai alternatif prosedur dipilih, langkah selanjutnya adalah menyusun SOP. Pada proses penyusunan ini, untuk memperoleh prosedur yang baik, bahkan tim terkadang harus kembali mengumpulkan informasi yang dirasakan kurang, melakukan analisis, mengidentifikasi dan menetapkan alternatif.

Aspek yang perlu diperhatikan dalam penyusunan SOP, antara lain; tipe SOP yaitu SOP teknis atau SOP administratif, dimana dalam penulisan SOP ini perlu ditetapkan lebih dahulu tipe mana yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhan organisasi. Juga perlu diperhatikan mengenai format SOP yang akan dipakai apakah dengan *hierarchical steps, graphic*, atau *flowchart*. Di dalam SOP perlu dicantumkan mengenai uraian prosedur, syarat-syarat, dan gambar format SOP.

5. Pengintegrasian SOP

SOP yang telah disusun perlu diintegrasikan ke dalam sebuah dokumen yang nantinya akan menjadi panduan dalam pelaksanaan prosedur-prosedur pelaksanaan tugas pokok dan fungsi ataupun penyelenggaraan pelayanan. Pengintegrasian perlu dilakukan, karena satu prosedur dengan prosedur lainnya yang saling terkait harus diselaraskan sehingga tidak terjadi *inkosistensi*, ketidakseragaman, dan saling bertentangan yang justru akan menghambat prosedur itu sendiri.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-13-

6. Pengujian dan *Review*

Untuk memperoleh SOP yang memenuhi aspek-aspek sebagaimana telah diuraikan diatas, SOP yang dirumuskan oleh tim pengembangan SOP harus melalui tahap pengujian dan *review*. Berbagai catatan mengenai pengujian harus dibuat oleh tim untuk jenis prosedur yang dibuatkan standarnya, sehingga proses penyempurnaan SOP yang perlu disempurnakan dapat dilakukan dengan baik. Setelah proses ini diselesaikan, selanjutnya SOP yang telah dirumuskan siap untuk disampaikan kepada pimpinan. Penyampaian kepada pimpinan, tidak hanya semata memberikan SOP yang telah dirumuskan, tetapi sebaiknya tim membuat suatu pengantar atau semacam *executive summary* yang berisi antara lain penjelasan mengenai prosedur-prosedur apa saja yang distandarkan, mengapa prosedur tersebut perlu distandarkan, sejauh mana prosedur yang telah distandarkan memenuhi harapan pimpinan, sejauh mana prosedur yang telah distandarkan telah memenuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku dan lain sebagainya.

7. Pengesahan SOP

Proses pengesahan merupakan tindakan pengambilan keputusan oleh pimpinan. Proses pengesahan akan meliputi penelitian dan evaluasi oleh pimpinan terhadap prosedur yang distandarkan. Oleh karena itu, jika tim menyusun *executive summary*, yang isinya secara garis besar telah diuraikan, akan sangat membantu pimpinan dalam memahami hasil rumusan sebelum melakukan pengesahan.

Meskipun SOP telah disahkan oleh pimpinan, tetapi SOP harus dilakukan *review* secara terus-menerus agar diperoleh SOP yang benar-benar efisien dan efektif:

Agar SOP yang telah disusun dapat lebih bermanfaat dalam rangka peningkatan pelayanan untuk memenuhi harapan pengguna jasa, maka perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

a. Standar mutu output

SOP yang telah disusun perlu dilengkapi dengan standar-standar mutu, baik dilihat dari sisi output yang dihasilkan, waktu penyelesaian, kelengkapan, ketepatan, dan kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan kriteria lainnya. Untuk setiap aktivitas yang dimuat dalam SOP, pemuatan standar-standar mutu ini sangat penting, mengingat setiap prosedur harus memiliki kepastian dalam penyelesaian outputnya dilihat dari kriteria-kriteria sebagaimana disebutkan di atas.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-14-

b. Standar sarana dan prasarana

SOP yang telah disusun juga harus dilengkapi dengan standar sarana dan prasarana yang akan digunakan dalam melaksanakan prosedur-prosedur yang distandarkan. Jika ternyata prosedur-prosedur yang telah distandarkan tidak didukung dengan sarana dan prasarana yang tidak memenuhi persyaratan, konsistensi prosedur tersebut akan terganggu, dan secara keseluruhan akan mengganggu proses pelayanan.

C. Penerapan SOP

Penerapan SOP dalam praktek penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi merupakan langkah selanjutnya dari siklus SOP setelah pengembangan SOP yang menghasilkan rumusan SOP dimana secara formal ditetapkan oleh pimpinan organisasi. Proses penerapan harus dapat memastikan bahwa tujuan-tujuan berikut dapat tercapai:

1. Setiap pelaksana mengetahui SOP yang baru/diubah dan mengetahui alasan perubahannya.
2. Salinan/kopi SOP disebarluaskan sesuai kebutuhan dan siap diakses oleh semua pengguna 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).
4. Terdapat sebuah mekanisme untuk memonitor/memantau kinerja, mengidentifikasi masalah-masalah yang mungkin timbul, dan menyediakan dukungan dalam proses penerapan SOP.

D. Monitoring dan Evaluasi

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 dengan cepat sesuai dengan kebutuhan.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-15-

E. Contoh Format SOP Simple Steps

	Nomor	
	Tanggal	
<i>Standard Operating Procedure</i> Penanganan Surat Masuk		
Dasar hukum:		
<ol style="list-style-type: none">1. Pramu persuratan menerima, mengagendakan, memberi lembar disposisi dan menyampaikan surat masuk kepada Kasubag T.U. Biro.2. Kasubag T.U. Biro meneliti dan menyampaikan surat masuk kepada Kepala Biro3. Kepala Biro meneliti dan memberi disposisi4. Kasubag T.U. Biro menyampaikan surat yang telah didisposisi kepada pejabat/pegawai yang dituju dalam lembar disposisi.		
	Disahkan oleh: Kepala	



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 16 -

F. Contoh Format SOP Hirarchical Steps

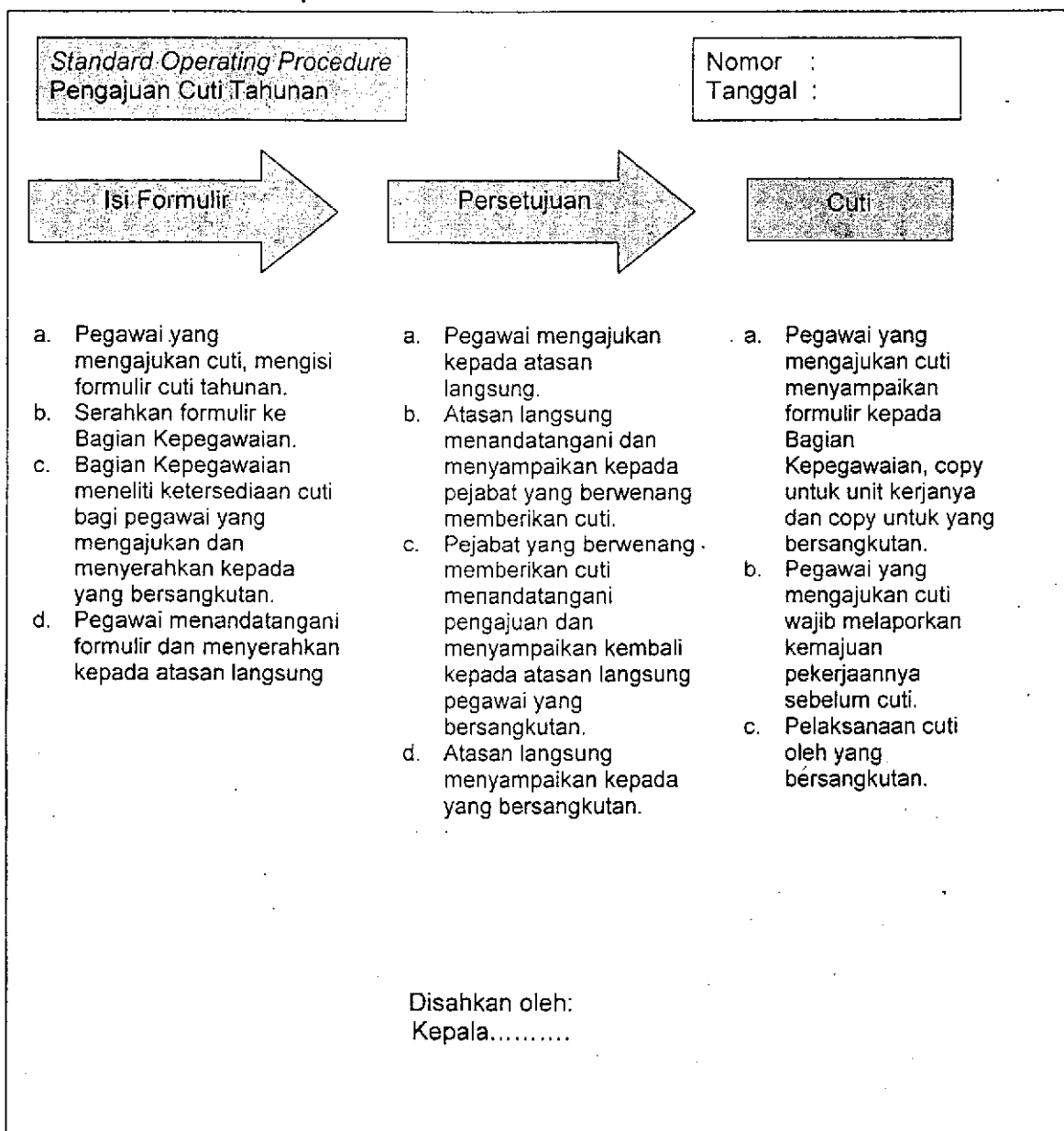
	Nomor	
	Tanggal	
<i>Standard Operating Prosedure</i> Pengajuan Cuti Tahunan		
Dasar hukum:		
<ol style="list-style-type: none">1. Mengisi formulir cuti tahunan<ol style="list-style-type: none">a. Formulir tersedia di Bagian Kepegawaian;b. Isi Formulir dan serahkan kepada Bagian Kepegawaian untuk diteliti mengenai hak cuti yang tersisa;c. Formulir diserahkan kembali kepada kepada pegawai yang mengajukan cuti setelah Bagian Kepegawaian memberikan pengesahan mengenai hak cuti yang akan diambil sesuai dengan sisa cuti yang tersedia;d. Pegawai yang mengajukan cuti menandatangani formulir pengajuan cuti dan menyampaikan kepada atasan langsung yang bersangkutan.2. Persetujuan atasan langsung dan pejabat yang berwenang memberi cuti<ol style="list-style-type: none">a. Atasan langsung yang bersangkutan memberi persetujuan dengan memberikan tanda tangan pada formulir pengajuan cuti dan menyampaikan kepada pejabat yang berwenang memberi cuti;b. Pejabat yang berwenang memberi cuti memberikan persetujuan dengan menandatangani formulir pengajuan cuti, menyerahkan formulir kepada atasan yang bersangkutan.3. Pelaksanaan Cuti<ol style="list-style-type: none">a. Pegawai yang mengajukan cuti, menyampaikan satu berkas formulir asli kepada Bagian Kepegawaian, menyampaikan satu copy untuk Bagian Tata Usaha, menyimpan satu copy untuk dirinya sendiri untuk dokumentasi;b. Pegawai yang mengajukan cuti melaksanakan cuti dengan kewajiban sebelum melaksanakan cuti melaporkan kemajuan pekerjaan-pekerjaan yang menjadi tugasnya kepada atasan langsung;c. Pegawai yang melaksanakan cuti wajib melapor kepada atasan langsung setelah melaksanakan cuti.		
	Disahkan oleh: Kepala	



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 17 -

G. Contoh Format SOP Graphic





MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

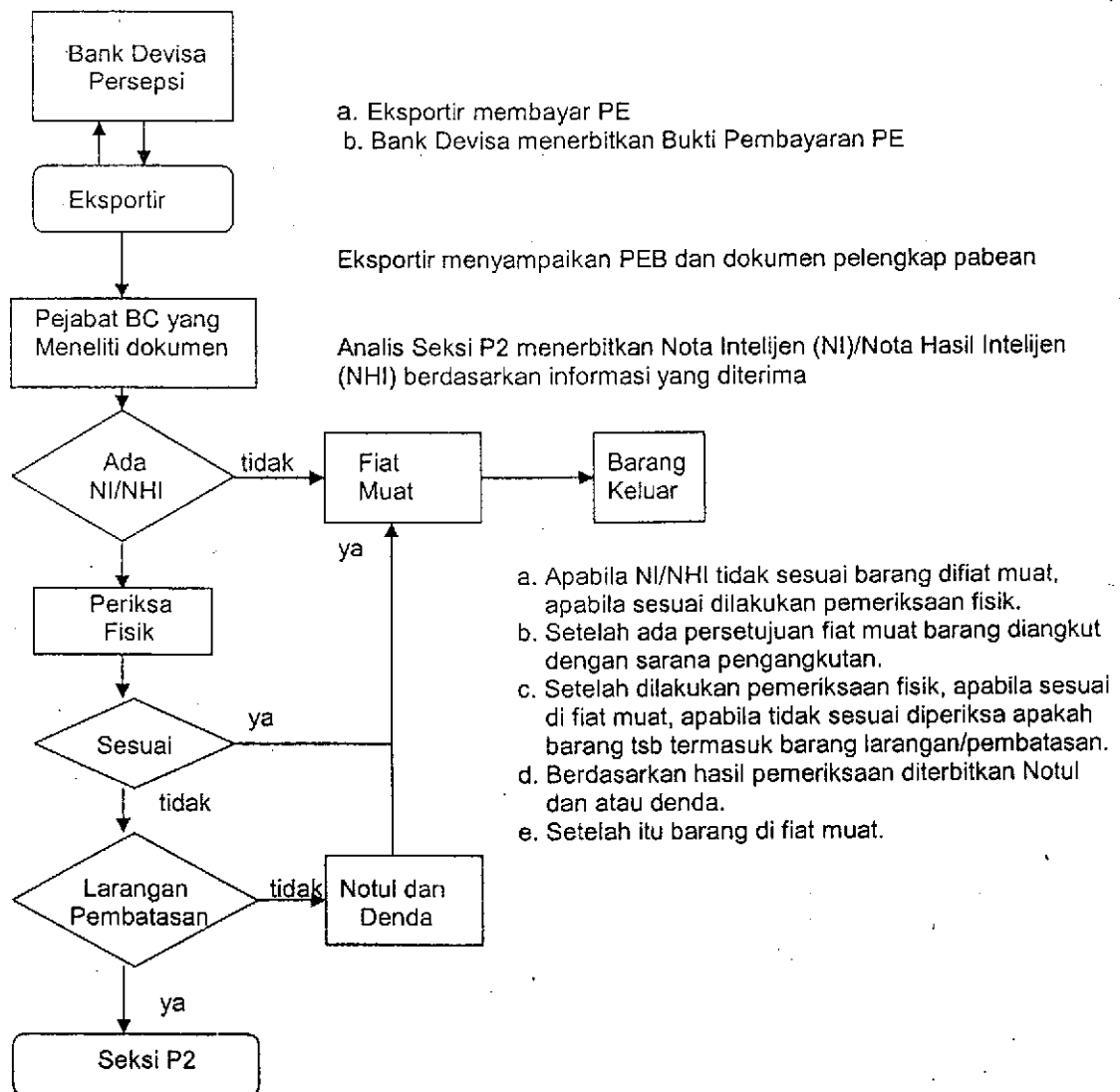
- 18 -

H. Contoh Format SOP Flowchart

SOP tentang Pajak Ekspor (PE) Non Fasilitas

Nomor :

Tanggal :



Disahkan oleh:
Kepala.....



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

BAB IV

STANDAR PELAYANAN

SOP disusun sebagai pedoman/petunjuk bagi para aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan dan bagi para pengguna jasa pelayanan untuk mengetahui/memahami prosedur pelayanan yang dilakukan oleh aparatur. Untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan yang transparan, berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan, berdasarkan SOP perlu disusun standar pelayanan (SP) sehingga dapat menciptakan/menghasilkan efisiensi dan efektifitas kinerja organisasi dalam mencapai tujuannya.

Standar pelayanan publik merupakan salah satu bentuk nyata bagi peningkatan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa layanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Pentingnya penyusunan standar pelayanan ini berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.

A. Pengertian

1. Standar pelayanan adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
2. Pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga ditentukan oleh pihak yang dilayani ataupun dipenuhi kebutuhannya.

B. Manfaat

Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya standar pelayanan antara lain adalah memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-20-

penyedia layanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.

Di samping itu standar pelayanan juga dapat berfungsi sebagai alat untuk *check and balances* terhadap kegiatan pelayanan. Di satu sisi menjadi acuan bagi penyelenggara pelayanan agar dapat memberikan pelayanan dengan baik sekaligus menjamin penyelenggara pelayanan dalam melakukan tugas secara benar. Sedangkan pada sisi lain, berfungsi sebagai alat kontrol bagi penerima jasa layanan terhadap pelayanan yang diterima. Dengan demikian standar pelayanan dapat menjadi alat sinergi antara pemberi layanan dan penerima layanan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima.

C. Prinsip Penyusunan Standar Pelayanan

Agar standar pelayanan dapat diimplementasikan dan menjadi alat sinergi antara pemberi layanan dan penerima jasa layanan, maka dalam penyusunan standar pelayanan perlu menerapkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Konsensus

Standar pelayanan yang ditetapkan merupakan komitmen dan hasil kesepakatan bersama antara pimpinan dan staf unit pelayanan dengan memperhatikan sungguh-sungguh kepentingan pihak yang berkepentingan serta mengacu kepada norma atau peraturan yang telah ada.

2. Sederhana

Standar pelayanan yang ditetapkan memuat aturan-aturan yang bersifat pokok sehingga mudah dipahami dan dilaksanakan, baik oleh petugas pemberi layanan maupun oleh masyarakat.

3. Konkrit

Standar pelayanan yang ditetapkan bersifat nyata dan jelas untuk dilaksanakan.

4. Mudah Diukur

Standar pelayanan yang ditetapkan dapat diukur implementasinya, baik yang bersifat teknis maupun non teknis.

5. Terbuka

Standar pelayanan yang ditetapkan bersifat terbuka untuk mendapatkan saran dan masukan untuk penyempurnaan.

6. Terjangkau

Standar pelayanan dapat dilaksanakan secara baik dan benar, baik oleh petugas pemberi layanan maupun oleh masyarakat yang menerima layanan.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-21-

7. Dapat dipertanggungjawabkan

Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara nyata kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

8. Mempunyai batas waktu pencapaian

Standar pelayanan dapat memberikan ketapan waktu bagi pencapaian hal-hal yang telah diatur dalam standar pelayanan.

9. Berkesinambungan

Standar pelayanan yang telah ditetapkan dapat terus menerus disempurnakan sesuai dengan perkembangan dan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk menciptakan suatu standar pelayanan yang dapat digunakan sebagai tolok ukur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pelanggan/pengguna jasa, maka ada beberapa hal yang perlu dilakukan antara lain :

1. Analisis Proses dan Prosedur

Kegiatan yang harus dilakukan adalah: mengidentifikasi keseluruhan aktifitas dalam pemberian pelayanan mulai saat pelanggan datang sampai dengan pada saat pelanggan selesai menerima pelayanan. Apabila terdapat lebih dari satu jenis pelayanan yang dilaksanakan, maka lakukan identifikasi langkah-langkah aktifitas untuk semua jenis pelayanan tersebut. Makin sedikit aktifitas yang dilakukan dalam rangka pelayanan, maka makin pendek prosedur yang dilalui, sehingga makin cepat pelayanan akan diberikan.

2. Analisis Persyaratan Pelayanan

Kegiatan yang harus dilakukan: mengidentifikasi persyaratan yang dibutuhkan pada setiap tahapan aktifitas dalam pemberian pelayanan. Langkah mengidentifikasi persyaratan pelayanan sangat tergantung pada rumusan yang dihasilkan pada identifikasi proses dan prosedur. Perlu dicermati bahwa persyaratan pelayanan tidak hanya berupa dokumen (surat-surat) tetapi termasuk pula persyaratan dalam bentuk barang maupun biaya.

3. Analisis Sarana dan Prasarana Pelayanan

Kegiatan yang harus dilakukan adalah mengidentifikasi sarana dan prasarana yang diperlukan dalam memberikan pelayanan. Langkah mengidentifikasi sarana dan prasarana dilakukan dengan melihat hasil analisis proses dan prosedur untuk kemudian dilanjutkan dengan identifikasi sarana dan prasarana yang diperlukan pada tiap-tiap aktifitas pemberian pelayanan. Namun perlu diingat bahwa tidak setiap aktifitas pelayanan memerlukan sarana dan prasarana yang sama, namun tergantung pada jenis aktifitas pelayanan yang dilakukan.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-22-

4. Analisis Waktu dan Biaya Pelayanan

Kegiatan yang dilakukan adalah menentukan waktu dan biaya pelayanan. Langkah menentukan waktu dan biaya pelayanan sangat tergantung pada hasil analisis proses dan prosedur yang harus dilakukan, hasil analisis sarana dan prasarana yang dimiliki oleh organisasi pelayanan serta hasil analisis harapan pelanggan. Sehingga dengan demikian akan diperoleh hasil untuk menentukan total waktu dan biaya pelayanan yang diperlukan.

B. Keterkaitan Standar Pelayanan dengan SOP

Adanya standar pelayanan yang merupakan salah satu bentuk peningkatan mutu pelayanan masyarakat, dapat membantu unit-unit penyelenggara pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pihak yang dilayani. Dalam standar pelayanan ini paling tidak harus memuat: persyaratan pelayanan, sarana dan prasarana, mutu yang diharapkan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan. Dimana penyusunan standar pelayanan didasarkan pada SOP yang telah disusun. Ilustrasi sederhana mengenai keterkaitan SOP dengan standar pelayanan, dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

No	Aktivitas Pelayanan (SOP)	Persyaratan	Sarana dan Prasarana	Waktu yg diperlukan	Biaya yang diperlukan	Mutu yang diharapkan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
		Σ	Σ	Σ	Σ	Σ

Berbagai prosedur dari SOP dinyatakan sebagai aktifitas kegiatan pelayanan yang setiap tahapannya membutuhkan persyaratan, sarana dan prasarana, waktu, biaya, serta mutu yang diharapkan. Setiap prosedur diidentifikasi semua persyaratan, sarana dan prasarana, waktu, biaya, mutu, sehingga akan terbentuk jumlah persyaratan yang dibutuhkan, jumlah sarana dan prasarana, jumlah waktu yang diperlukan, jumlah biaya yang harus dikeluarkan, serta kualitas/mutu secara keseluruhan. Semua jumlah-jumlah (Σ) kemudian di *cross check* dengan kemampuan



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

-23-

instansi untuk memenuhinya dan keinginan/tuntutan masyarakat/pihak yang dilayani. Hasil dari kajian dan telaahan tersebut di atas dapat digunakan sebagai acuan bagi pemberi jasa layanan dan menjadi indikator keberhasilan pelayanan. Apabila diumumkan kepada masyarakat penerima jasa maka dapat dipakai sebagai *benchmark* untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat sehingga dapat memenuhi keinginan masyarakat pengguna jasa layanan atau paling tidak mendekati keinginan masyarakat pengguna jasa layanan, dan apabila ingin lebih baik lagi maka standar pelayanan tersebut dapat ditambah dengan jaminan kepuasan yang kemudian disebut sebagai Maklumat Pelayanan/Janji Layanan.

C. Janji Layanan

Janji layanan merupakan suatu komitmen dari para aparatur pelayanan yang merupakan janji kepada pengguna jasa layanan untuk melakukan pelayanan yang baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

BAB V
PENUTUP

Di lingkungan Departemen Keuangan saat ini sudah mengenal adanya prosedur kerja yang sudah dapat dijadikan acuan dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari. Berpijak dari prosedur kerja yang telah ada, dan untuk menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan pelaksanaan tugas dalam rangka peningkatan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas maka prosedur kerja yang telah ada dapat dikembangkan menjadi SOP.

Untuk kesamaan persepsi dan memudahkan pelaksanaan pengembangan SOP, maka diharapkan uraian-uraian pada bab-bab sebelumnya dapat dijadikan acuan dalam mengembangkan SOP. Selanjutnya SOP dimaksud merupakan acuan dalam menyusun standar pelayanan.

Demikian pedoman ini dibuat untuk dapat dilaksanakan, sehingga dengan adanya SOP dan standar pelayanan pada unit-unit organisasi di Lingkungan Departemen Keuangan, diharapkan pelaksanaan pekerjaan dapat lebih efisien, efektif, transparan dan akuntabel serta terciptanya pelayanan prima kepada para pengguna jasa kantor-kantor pelayanan di lingkungan Departemen Keuangan.

MENTERI KEUANGAN

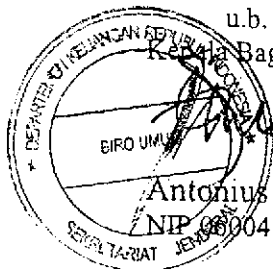
ttt,

SRI MULYANI INDRAWATI

Salinan sesuai dengan aslinya,
Kepala Biro Umum

u.b.

Kepala Bagian T.U. Departemen



Antonius Suharto

NIP. 980041107



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

SALINAN
PERATURAN MENTERI KEUANGAN

NOMOR 55 /PM.1/2007

TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN MENTERI KEUANGAN NOMOR 139/PMK.01/2006
TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PROSEDUR OPERASI (*STANDARD
OPERATING PROCEDURES*) DI LINGKUNGAN DEPARTEMEN KEUANGAN.

MENTERI KEUANGAN,

- Menimbang : bahwa dalam rangka mendukung peningkatan proses kinerja unit organisasi eselon I dalam program Reformasi Birokrasi Departemen Keuangan, dipandang perlu mengubah Peraturan Menteri Keuangan Nomor 139/PMK.01/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Operasi (*Standard Operating Procedures*) di Lingkungan Departemen Keuangan;
- Mengingat :
1. 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 Nomor 3851);
 2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4286);
 3. Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Kementerian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 94 Tahun 2006;
 4. Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2005 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Kementerian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 66 Tahun 2006;
 5. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 20/P Tahun 2005;
 6. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal di Lingkungan Departemen Keuangan;
 7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 131/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Keuangan;
 8. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 139/PMK.01/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Operasi (*Standard Operating Procedures*) di Lingkungan Departemen Keuangan;

/ MEMUTUSKAN...



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERUBAHAN ATAS PERATURAN MENTERI KEUANGAN, NOMOR 139/PMK.01/2006 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR PROSEDUR OPERASI (*STANDARD OPERATING PROCEDURES*) DI LINGKUNGAN DEPARTEMEN KEUANGAN.

Pasal I

Ketentuan dan lampiran dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 139/PMK.01/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Prosedur Operasi (*Standard Operating Procedures*) di Lingkungan Departemen Keuangan, diubah sebagai berikut:

1. Ketentuan Pasal 4 ayat (2) diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut:

"Pasal 4

(2) Kerangka susunan SOP, memuat antara lain:

- (a) Uraian prosedur;
- (b) Syarat-syarat;
- (c) Gambar format SOP."

2. Penggunaan format SOP dan simbol-simbol pada BAB II TJPE DAN FORMAT SOP disempurnakan, sehingga menjadi sebagaimana ditetapkan dalam Lampiran Peraturan Menteri Keuangan ini.

Pasal II

Peraturan Menteri Keuangan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan. SOP

Misalnya

Hot-simbol

Ditetapkan di Jakarta

pada tanggal 29 Januari 2007

a.n. MENTERI KEUANGAN
SEKRETARIS JENDERAL

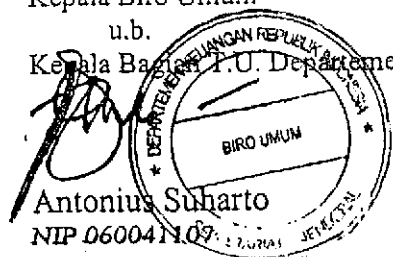
ttd

MULIA P. NASUTION
NIP 060046519

Salinan sesuai dengan aslinya,
Kepala Biro Umum

u.b.

Kepala Bagian T.U. Departemen



Antonius Suharto
NIP 060041109

LAMPIRAN

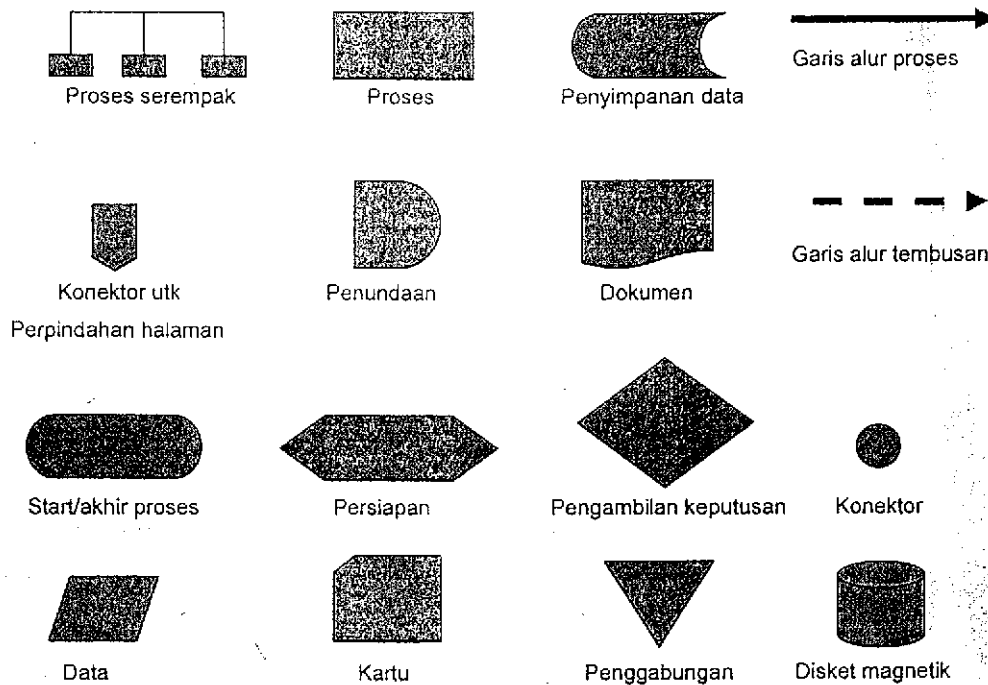
Peraturan Menteri Keuangan Nomor
139/PMK.01/2006 Tentang Perubahan
Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor
139/PMK.01/2006 tentang Pedoman
Penyusunan Standar Prosedur Operasi
(*Standard Operating Procedures*) di
Lingkungan Departemen Keuangan



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

Simbol-simbol

Simbol-simbol yang dipergunakan dalam penyusunan SOP antara lain sebagai berikut:



Penggunaan simbol-simbol tersebut harus digunakan secara konsisten untuk suatu kegiatan pelaksanaan tugas dalam organisasi.

Selain menggunakan empat macam pilihan format SOP yang ada pada Bab II seperti dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 139/PMK.01/2006, penyusunan SOP dapat merupakan kombinasi di antara format-format SOP yang ada tersebut. Misalnya dapat berupa gabungan antara format *flowchart* yang menggunakan simbol-simbol dengan format *simple steps* yang disertai dengan uraian aktivitas kegiatan yang dilakukan, seperti yang tergambar dalam contoh berikut ini:



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -




Contoh Format SOP (Kombinasi/Gabungan)

SOP tentang Permohonan Izin Usaha Perusahaan Efek sebagai Manajer Investasi (MI)

Nomor : _____

Tanggal Ditetapkan : _____

Tanggal Revisi : _____

NO	AKTIVITAS	PEMOHON	TU BAPEPAM	KETUA	KARO PIR	KABAG. BINA MI DAN PI	KASUBBAG. PENGAWASAN MI	PELAKSANA
1.	Pemohon menyampaikan permohonan izin MI kepada Ketua Bapepam melalui TU Bapepam & LK beserta lampirannya rangkap 4							
2.	TU Bapepam menerima permohonan dari pemohon, membaca, mencatat dan menyampaikan kepada Ketua Bapepam							
3.	Ketua Bapepam menerima permohonan izin usaha sebagai MI dengan menggunakan formulir V.A1-1 bentuk lampirannya dan mendisposisikannya kepada Kepala Biro Pengelolaan Investasi dan Riset (PIR)							

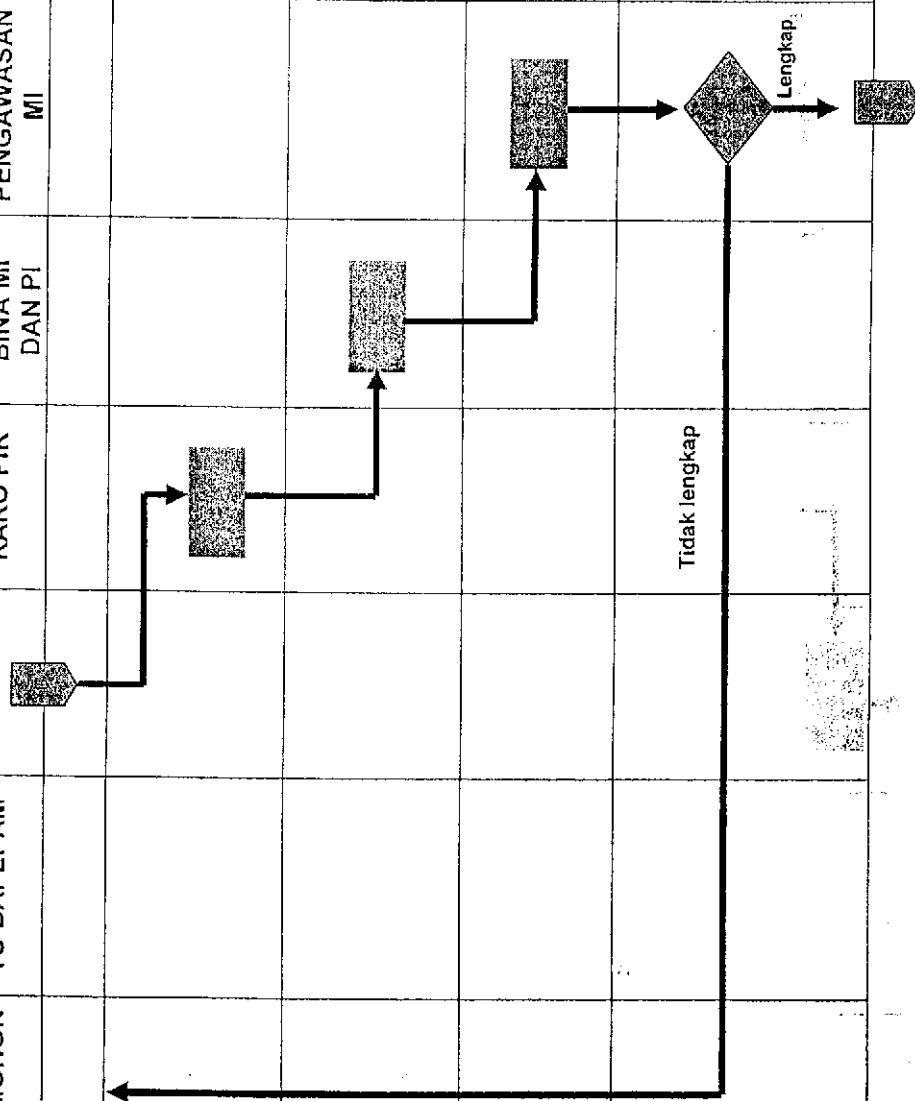
STAMP AREA:
KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA



MENTERI KEUANGAN
REPUBLIC INDONESIA

- 3 -

NO	AKTIVITAS	PEMOHON	TU BAPEPAM	KETUA	KARO PIR	KABAG. BINA MI DAN PI	KASUBBAG. PENGAWASAN MI	PELAKSANA
4.	Kepala Biro PIR menerima permohonan izin PE sebagai MI berikut dengan lampirannya, membaca dan mendisposisikan kepada Kepala Bagian Bina MI dan PI untuk diproses lebih lanjut							
5.	Kepala Bagian Bina MI dan PI menerima permohonan izin MI, membaca dan mendisposisikan kepada Kepala Subbagian Pengawasan MI untuk diselesaikan							
6.	Kasubbag. Pengawasan MI menerima, membaca dan meneliti kelengkapan persyaratan izin sebagai MI sesuai dengan ketentuan yang berlaku.							
7.	Apabila dalam penelitian kelengkapan persyaratan ada kekurangan dokumen, maka menugaskan pelaksana membuat surat permintaan kekurangan dokumen dan konsep SK. Izin/pembelian, atau apabila dipandang perlu membuat surat panggilan untuk wawancara.							



Keputusan Kepala
Yayasan Lembaga Keuangan TU
Sektor Jasa Keuangan