



**BUPATI TAPIN  
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

**PERATURAN BUPATI TAPIN  
NOMOR 05 TAHUN 2014**

**TENTANG**

**PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN TAPIN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**BUPATI TAPIN,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tapin yang optimal dan dapat dipertanggungjawabkan, diperlukan standar operasional prosedur penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan pada setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tapin;
- b. bahwa untuk kelancaran penyusunan standar operasional prosedur sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tapin;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati Tapin tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tapin;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara 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);

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. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
6. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembarana Negara Republik Indonesia Nomor 5135);

10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah;
14. Peraturan Daerah Kabupaten Tapin Nomor 04 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten Tapin;
15. Peraturan Daerah Kabupaten Tapin Nomor 05 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tapin, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tapin Nomor 01 Tahun 2014 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Kabupaten Tapin Nomor 05 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tapin;
16. Peraturan Daerah Kabupaten Tapin Nomor 01 Tahun 2012 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Tapin;
17. Peraturan Daerah Kabupaten Tapin Nomor 02 Tahun 2013 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Dewan Pengurus Korps Pegawai Republik Indonesia Kabupaten Tapin;
18. Peraturan Daerah Kabupaten Tapin Nomor 03 Tahun 2013 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Tapin;

**MEMUTUSKAN :**

Menetapkan : **PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN TAPIN.**

## **BAB I KETENTUAN UMUM**

### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Tapin.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.
3. Bupati adalah Bupati Tapin.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Tapin.
5. Asisten adalah Asisten di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Tapin.
6. Kepala SKPD adalah Kepala SKPD di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tapin.
7. Satuan Kerja Perangkat Daerah, yang selanjutnya disingkat SKPD adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tapin.
8. Unit Kerja adalah unit kerja dari level tertinggi sampai level terendah pada SKPD yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala SKPD.
9. 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.
10. Pedoman Penyusunan SOP adalah acuan dalam menyusun SOP yang berisi langkah-langkah penyusunan yang diperlukan.
11. Penyelenggaraan Pemerintahan adalah segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Tapin.

## **BAB II**

## **MAKSUD, TUJUAN DAN MANFAAT**

### **Bagian Kesatu**

#### **Maksud dan Tujuan**

##### **Pasal 2**

- (1) Pedoman penyusunan SOP 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 penyusunan SOP 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 dan mengevaluasi pekerjaan yang menjadi tugasnya;
- b. mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas;
- c. meningkatkan akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas 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 penyusunan SOP ini adalah seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan termasuk pemberian pelayanan internal maupun eksternal yang dilaksanakan oleh SKPD/unit kerja Pemerintah Daerah.

## **BAB IV**

### **PRINSIP-PRINSIP SOP**

#### **Pasal 5**

- (1) Prinsip SOP terdiri atas :
  - a. prinsip penyusunan SOP; dan
  - b. prinsip pelaksanaan SOP.
- (2) Prinsip penyusunan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah 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-prosedur yang distandarkan harus dengan cepat dapat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan;
  - f. berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani, yaitu bahwa prosedur yang distandarkan harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna (*customers needs*) sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna;
  - g. kepatuhan hukum, yaitu prosedur-prosedur yang distandarkan harus memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan 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 aparatur atau pelaksana dari kemungkinan tuntutan hukum.

- (3) Prinsip pelaksanaan penyusunan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b adalah sebagai berikut :
- a. konsisten, yaitu harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu oleh siapapun dan dalam kondisi yang relatif sama oleh seluruh jajaran organisasi pemerintah;
  - b. komitmen, yaitu harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari tingkatan yang paling rendah sampai 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 standar prosedur yang telah ditetapkan;
  - e. seluruh unsur memiliki peran penting, yaitu seluruh pegawai dalam peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan, jika pegawai tertentu tidak melaksanakan tugasnya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses; dan
  - f. terdokumentasi dengan baik, yaitu seluruh prosedur yang telah distandarkan harus terdokumentasi dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan acuan atau referensi bagi setiap pihak-pihak yang memerlukan.

## **BAB V**

### **JENIS DAN FORMAT SOP**

#### **Pasal 6**

- (1) SOP di bedakan 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 (1) 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) Tahapan penyusunan SOP sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

### **Pasal 7**

- (1) Faktor yang dapat dijadikan dasar dalam penentuan format penyusunan SOP adalah :
  - a. berapa banyak langkah dan sub langkah yang diperlukan dalam suatu prosedur; dan
  - b. berapa banyak keputusan yang akan dibuat dalam suatu prosedur.
- (2) Format SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berbentuk :
  - a. langkah sederhana (*Simple Steps*);
  - b. tahapan berurutan (*Hierarchical Steps*);
  - c. grafik (*graphic*); dan
  - d. diagram alur (*Flowcharts*).
- (3) Format langkah sederhana sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a digunakan jika prosedur yang akan disusun memuat sedikit kegiatan dan memerlukan sedikit keputusan.
- (4) Format tahapan berurutan sebagaimana dimaksud pada (2) huruf b digunakan jika prosedur yang disusun panjang, lebih dari sepuluh langkah, membutuhkan informasi lebih detail dan memerlukan sedikit keputusan.
- (5) Format grafik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c digunakan jika prosedur yang disusun memerlukan banyak kegiatan yang panjang dan spesifik.
- (6) Format diagram alur sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d digunakan jika dalam SOP tersebut diperlukan pengambilan keputusan yang banyak dan membutuhkan jawaban “ya” atau “tidak”.

## **BAB VI**

## **PENYUSUNAN SOP**

### **Bagian Kesatu**

#### **Penyusunan SOP**

##### **Pasal 8**

- (1) Setiap SKPD/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.
- (3) Penyusunan SOP lingkup SKPD menjadi tanggung jawab Kepala SKPD.
- (4) Proses penyusunan SOP lintas SKPD terkait dikoordinasikan oleh Asisten yang membidangi.
- (5) Proses penyusunan SOP pada Dinas, Badan atau Kecamatan dikoordinasikan oleh Sekretaris.
- (6) Proses penyusunan SOP pada Kantor atau UPT dikoordinasikan oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha.
- (7) Proses penyusunan SOP pada Bagian Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD dikoordinasikan oleh Sub Bagian yang membidangi Ketatausahaan.

### **Bagian Kedua**

#### **Syarat SOP**

##### **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 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 tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

## **BAB VII**

### **PENGESAHAN SOP**

#### **Pasal 11**

SOP disahkan oleh Bupati dan ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

## **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 SOP dilakukan evaluasi secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.
- (2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh SKPD/Unit Kerja penyelenggara kegiatan, lembaga yang berwenang melakukan evaluasi di Lingkungan Pemerintah Daerah atau lembaga independen yang diminta bantuannya oleh Pemerintah Daerah.

## **BAB IX**

## **PELAPORAN**

### **Pasal 14**

Setiap hasil penyusunan SOP pada SKPD/Unit Kerja dilaporkan kepada Bupati melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tapin.

## **BAB X**

### **KETENTUAN PENUTUP**

### **Pasal 15**

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Tapin.

Ditetapkan di Rantau  
pada tanggal 12 Maret 2014

**BUPATI TAPIN,**

**ttd**

**M. ARIFIN ARPAN**

Diundangkan di Rantau  
pada tanggal 12 Maret 2014

**SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN TAPIN,**

**ttd**

**RAHMADI**

BERITA DAERAH KABUPATEN TAPIN TAHUN 2014 NOMOR 05

Salinan sesuai dengan aslinya  
**KEPALA BAGIAN HUKUM,**

**ttd**

**UNDA ABSORI, S.H.,M.H.**

**Penata Tk. I (III/d)**

**NIP. 19700722 200501 1 013**

LAMPIRAN I PERATURAN BUPATI TAPIN  
NOMOR : 05 TAHUN 2014  
TANGGAL : 12 MARET 2014

**TAHAPAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**

## **PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN TAPIN**

Tahapan penyusunan SOP meliputi :

1. Persiapan :
  - a. menginformasikan kepada seluruh SKPD/Unit Kerja tentang kegiatan penyusunan SOP; dan
  - b. menginventarisir jenis-jenis kegiatan yang membutuhkan Standar Operasional Prosedur.
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 akan dilaksanakan, sumber-sumber daya yang dibutuhkan, tugas pokok dan fungsi yang dijalankan, sarana 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; dan
  - 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 cukup memiliki 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) teknis *Focus Group Discussion* :

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

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 dalam pemilihan *key informant* (narasumber) 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 disebarkan kepada responden. Kuesioner harus memenuhi kriteria valid dan reliabel.

5) teknik *benchmark* :

Dilakukan jika penyusun memandang bahwa terdapat banyak unik sejenis yang sudah memiliki SOP dapat dijadikan contoh untuk pengembangan SOP. Teknik ini harus direncanakan dengan baik. Pada tahap perencanaan, ditentukan pemilihan unit yang 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) telaah 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 telaahan 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 yang telah dipilih, baik berupa penyempurnaan prosedur yang sudah ada sebelumnya, pembuatan prosedur yang sudah ada namun belum distandarkan, atau 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 alur (*flowchart*).
- 2) memperhatikan tingkat kerincian/detail, dalam arti :
  - a) jenis pekerjaan yang prosedurnya seringkali diinterupsi oleh hal-hal diluar kendali sehingga harus diambil keputusan prosedur diluar prosedur yang telah standar, maka diperlukan SOP yang sifatnya memberikan pedoman umum;
  - b) jenis pekerjaan yang prosedurnya sudah tetap, meskipun dapat diinterupsi oleh kondisi tertentu yang dapat diprediksi, maka diperlukan SOP yang detail.

d. pengujian dan *review* SOP :

Proses pengujian dan *review* kemungkinan akan memaksa penyusun untuk kembali pada proses-proses pengumpulan data dan analisis, karena masih memerlukan informasi terbaru/tambahan yang sebelumnya tidak terpikirkan. Langkah-langka pengujian dan *review* 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 sejauh mana SOP yang telah dirumuskan akan dapat berjalan sesuai dengan 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 Bupati 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 kembali 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 ditetapkan, konsekuensi penerapan SOP, target penerapan dan kompetensi pegawai dalam penerapan SOP serta pemantauan SOP. Pertanyaan yang dapat dijadikan alat bantu dalam menentukan langkah-langkah penyusunan rencana penerapan 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 yang akan diterapkan, dan siapa yang akan bertanggungjawab dalam proses penerapannya;
- 2) apa saja yang dapat menjadi konsekuensi/akibat bila SOP ini tidak dapat diterapkan secara cepat dan efektif. Dalam pertanyaan ini perlu dipertimbangkan dampak yang diakibatkan bila SOP yang akan diterapkan tidak diimplementasikan secara cepat;
- 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 suatu 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 penanggungjawab SOP dimaksud.

d. pelatihan pemahaman (bila 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 masalah 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 pada pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut :

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

7) sejauh mana SOP yang diterapkan dapat berjalan secara sinergis satu dengan 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 baik;
- 5) sejauhmana pelatihan-pelatihan yang 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 diatas, 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 yang termuat dalam SOP tersebut, sehingga mampu melihat mana detail yang perlu dirubah, disempurnakan ataupun dibuatkan yang baru.

**BUPATI TAPINI,**

**ttd**

**M. ARIFIN ARPAN**

Salinan sesuai dengan aslinya  
**KEPALA BAGIAN HUKUM,**

**ttd**

**UNDA ABSORI, S.H.,M.H.**  
**Penata Tk. I (III/d)**  
**NIP. 19700722 200501 1 013**

**FORMAT STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
 PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN  
 DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN TAPIN**

A. FORMAT IDENTIFIKASI KEBUTUHAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR :

NO.	KEGIATAN YANG DILAKSANAKAN SESUAI DENGAN URAIAN TUGAS	JUDUL SOP YANG DIUSULKAN	PERKIRAAN OUPUT/KELUARAN
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
	<b>Contoh :</b> Mengendalikan surat masuk, pendistribusian surat keluar dan pengarsipan	SOP Administrasi surat masuk dan surat keluar	Dokumen surat masuk dan surat keluar

B. CONTOH FORMAT SOP :

1. Contoh Format Langkah Sederhana (*Simple Steps*) :

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

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

Lambang Daerah	Nomor	:
	Tanggal Ditetapkan	:
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. .... c. ....		
	Disahkan Oleh :	Revisi Tanggal
	Kepala  .....	

3. Contoh Format Grafik :

Lambang Daerah	Nomor	:
	Tanggal Ditetapkan	:
Standar Operasional Prosedur : ..... (Nama SOP)	Waktu Pelaksanaan	Kualifikasi Pelaksana
Dasar Hukum : 1. 2. 3.		
Prosedur :		
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; width: 150px; height: 25px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">             .....         </div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; width: 150px; height: 25px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">             .....         </div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; width: 150px; height: 25px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">             .....         </div>
1. .... 2. .... 3. .... 4. .... 5. ....	1. .... 2. .... 3. .... 4. .... 5. ....	1. .... 2. .... 3. .... 4. .... 5. ....
	Disahkan Oleh :	Revisi Tanggal
	Kepala	
	.....	

4. Contoh Format Diagram Alir Lengkap (*flowchart*) :

Nomor SOP	: .....	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; display: inline-block;"> <b>LAMBANG DAERAH</b> </div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; display: inline-block; margin-top: 20px;"> <b>NAMA SKPD / UNIT</b> </div>
Tanggal Pembuatan	: .....	
Tanggal Revisi	: .....	
Tgl Pengesahan	: .....	
Disahkan Oleh	: .....	
Nama SOP	: .....	

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

5. Prosedur :

No.	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		1	2	3	Persyaratan	Waktu	Output	
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								
9.								
10.								

C. CARA PENGISIAN SOP :

1. Halaman Judul :

<p><b>SEKRETARIAT DAERAH</b>  <b>BAGIAN .....</b></p> <p><b>PROSEDUR BAKU</b>  <b>PELAKSANAAN KEGIATAN</b>  <b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>  <b>(SOP)</b></p> <p><b>PELAYANAN ADMINISTRASI SURAT</b>  <b>MASUK DAN SURAT KELUAR</b></p>	<p>Identitas Instansi</p>          <p>→ Judul SOP dari identifikasi kebutuhan</p>
---	---

2. Informasi Prosedur yang akan distandarkan :

Nomor SOP	: .....	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px; display: inline-block;"> <b>LAMBANG DAERAH</b> </div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px; display: inline-block;"> <b>NAMA SKPD / UNIT</b> </div>
Tanggal Pembuatan	: .....		
Tanggal 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 SOP	Diisi dengan nomor yang di SOP kan, yaitu (No. Komponen, Unit Kerja, Bagian, No. SOP)
(2)	Tanggal Pembuatan	Diisi dengan tanggal selesai dibuatnya SOP
(3)	Tanggal Revisi	Diisi dengan tanggal SOP di revisi
(4)	Tanggal Pengesahan	Diisi dengan tanggal mulai berlakunya SOP
(5)	Disahkan oleh	Diisi dengan nama jabatan pejabat yang berkompeten mengesahkan SOP
(6)	Nama SOP	Diisi dengan nama prosedur yang akan di SOP kan.
7)	Dasar Hukum	Diisi peraturan perundang-undangan yang mendasari prosedur yang distandarkan
(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 : - Penjelasan mengenai kemungkinan-kemungkinan yang terjadi ketika prosedur dilaksanakan atau tidak dilaksanakan. - Peringatan memberikan indikasi berbagai permasalahan yang mungkin muncul dan berada diluar kendali pelaksana ketika prosedur dilaksanakan dan berbagai dampak yang ditimbulkan. - Dalam hal ini dijelaskan pula bagaimana mengatasinya.
(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 distandarkan.

4. Uraian Prosedur :

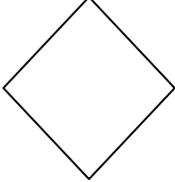
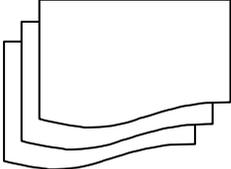
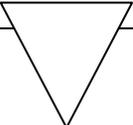
No.	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		1	2	3	Persyaratan	Waktu	Output	
1.								
2.								
3.								

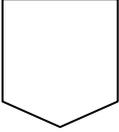
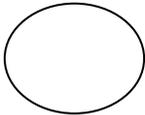
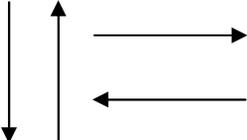
**Keterangan :**

(1)	Uraian Prosedur	Diisi dengan proses sejak dari mulai sampai dihasilkannya sebuah output SOP sesuai dengan tugas pokok dan fungsi kegiatan masing-masing unit organisasi yang bersangkutan.
(2)	Pelaksana	Diisi dengan pelaksana kegiatan yang bersangkutan, mulai dari jabatan 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 :

<b>SIMBOL</b>	<b>DEFENISI</b>
	Mulai/berakhir (terminator) Simbol ini digunakan untuk menggambarkan awal dan akhir suatu bagan alir.
	Proses Digunakan untuk menggambarkan proses pelaksanaan kegiatan
	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.
	Dokumen Simbol ini digunakan untuk menggambarkan semua jenis dokumen sebagai bukti pelaksanaan kegiatan
	Penggandaan Dokumen Simbol ini digunakan untuk menggambarkan penggandaan dari semua jenis dokumen
	Arsip Manual

	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan semua jenis pengarsipan dokumen dalam bentuk kertas/manual.
	File Simbol ini digunakan untuk menggambarkan semua jenis penyimpanan dalam bentuk data/file.
	Konektor Simbol ini digunakan untuk menggambarkan perpindahan aktivitas dalam halaman yang berbeda.
	Konektor Simbol ini digunakan untuk menggambarkan perpindahan aktivitas dalam satu halaman .
	Garis Alir Simbol ini digunakan untuk menggambarkan arah proses pelaksanaan kegiatan

**BUPATI TAPIN,**

**ttd**

**M. ARIFIN ARPAN**

Salinan sesuai dengan aslinya  
**KEPALA BAGIAN HUKUM,**

**ttd**

**UNDA ABSORI, S.H.,M.H.**  
**Penata Tk. I (III/d)**  
**NIP. 19700722 200501 1 013**