



**PERATURAN**

**KEPALA BADAN METEOROLOGI, KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA**

**NOMOR : 2 TAHUN 2013**

**TENTANG**

**PERUBAHAN ATAS PERATURAN KEPALA BADAN METEOROLOGI,  
KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA NOMOR : KEP.06 TAHUN 2012**

**TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN *STANDARD OPERATING  
PROSEDURES* (SOP) DI LINGKUNGAN BADAN METEOROLOGI,**

**KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**KEPALA BADAN METEOROLOGI, KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA,**

Menimbang : a. bahwa Pedoman Penyusunan *Standard Operating Procedures* (SOP) di Lingkungan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Kepala Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor KEP.06 Tahun 2012;

b. bahwa dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012, maka perlu menetapkan Peraturan Kepala Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika tentang Perubahan atas Peraturan Kepala Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor KEP.06 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan *Standard Operating Procedures* (SOP) di Lingkungan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2009 tentang Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5058);
3. Peraturan Presiden Nomor 61 Tahun 2008 tentang Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika;
4. Peraturan Kepala Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor KEP.03 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2013 Pedoman Penyusunan Standar Operational Prosedur Administrasi Pemerintahan;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
7. Peraturan Kepala Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor KEP.06 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan *Standard Operating Procedures* (SOP) di Lingkungan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika;

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan : PERATURAN KEPALA BADAN METEOROLOGI, KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN KEPALA BADAN METEOROLOGI, KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA NOMOR KEP.06 TAHUN 2012 TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN *STANDARD OPERATING PROSEDURES* (SOP) DI LINGKUNGAN BADAN METEOROLOGI, KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA.**

Pasal I

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Kepala Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika Nomor KEP.06 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan *Standard Operating Procedures* (SOP) di Lingkungan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (Berita Negara Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 916) diubah sebagai berikut:

1. Diantara Pasal 6 dan Pasal 7 disisipkan 1 (satu) Pasal yakni Pasal 6A sehingga berbunyi sebagai berikut:

Pasal 6A

Unit Pelaksana teknis (UPT) dapat menetapkan SOP mekanisme kerja di lingkungan masing-masing.

2. Menambahkan Format SOP Administrasi Pemerintahan pada Bab II Jenis dan Format dalam Lampiran sehingga seluruhnya berbunyi sebagaimana tercantum pada Lampiran Peraturan Kepala Badan ini.

Pasal II

Peraturan Kepala Badan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Kepala Badan ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 29 Mei 2013

KEPALA BADAN METEOROLOGI,  
KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA,

ttd.

SRI WORO B. HARIJONO

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 4 Juni 2013

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

AMIR SYAMSUDIN

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2013 NOMOR 784

Salinan sesuai dengan aslinya,  
Kepala Biro Hukum dan Organisasi



DARWAHYUNIATI

LAMPIRAN  
PERATURAN KEPALA BADAN METEOROLOGI,  
KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA  
NOMOR : 2 TAHUN 2013  
TENTANG PERUBAHAN ATAS PEDOMAN  
PENYUSUNAN *STANDARD OPERATING PROCEDURES*  
(SOP) DI LINGKUNGAN BADAN METEOROLOGI,  
KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA

**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Upaya perbaikan kinerja pemerintahan terus menerus dilakukan disegala 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 menggunakan 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, efektif dan terbentuknya semangat profesionalisme di kalangan aparatur pemerintah.

Penerapan *good governance* tersebut semakin menguat dengan adanya amanat sebagaimana diundangkannya Undang-undang 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, Instruksi Presiden 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 informasi meteorologi, klimatologi, dan geofisika berkualitas, memuaskan, transparan, dapat dipertanggungjawabkan diperlukan adanya *Standard Operating Procedures* (SOP) sebagai pedoman/petunjuk bagi para aparatur (pejabat/pegawai) dalam melaksanakan tugas (pelayanan) dan bagi para pengguna jasa pelayanan informasi meteorologi, klimatologi, dan geofisika 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 keseragaman dalam penyusunan SOP maka perlu dibuat pedoman umum penyusunan SOP di lingkungan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika.

## **B. Maksud, Tujuan dan Manfaat**

### **1. Maksud**

Pada dasarnya Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika merupakan instansi yang memberikan pelayanan baik kepada intern Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika maupun ekstern kepada instansi pemerintah maupun langsung kepada masyarakat.

Pelayanan yang dilakukan oleh Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika dilakukan oleh Pusat maupun Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika.

Untuk itu pedoman umum penyusunan SOP ini disusun agar dapat digunakan oleh setiap unit kerja di lingkungan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika dalam menyetandarkan prosedur-prosedur penting dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan.

## **2. Tujuan**

Penggunaan pedoman umum penyusunan SOP bertujuan untuk mendorong setiap unit kerja dilingkungan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika 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 Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika 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 secara proporsional; dan
- f. memberikan kejelasan dan transparansi kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan mengenai hak dan kewajibannya.

## **3. Manfaat**

- a. menyetandarkan cara yang harus dilakukan dalam menyelesaikan pekerjaan, mengurangi kesalahan atau kelalaian;
- 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. membantu pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung kepada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari;
- g. menghindari terjadinya variasi proses pelaksanaan kegiatan dan tumpang tindih;
- h. membantu mengidentifikasi apabila terjadi kesalahan prosedur; dan
- i. memudahkan penelusuran terjadinya penyimpangan dan memudahkan langkah perbaikan.

### **C. Pengertian Umum**

1. **Pelayanan Publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. **Pelayanan Internal** adalah berbagai jenis pelayanan yang dilakukan unit-unit pendukung kepada seluruh unit-unit atau pegawai yang berada di lingkungan internal organisasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
3. **Pelayanan Eksternal** adalah berbagai jenis pelayanan yang dilaksanakan unit kerja dan unit pelaksana teknis yang langsung ditujukan kepada masyarakat, atau kepada instansi pemerintah lainnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
4. **Produk/Output** adalah semua jenis pelayanan yang dihasilkan/dikerjakan oleh suatu unit kerja baik yang berupa barang maupun jasa.
5. **Standard Operating Procedures (SOP)** adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

6. **Mutu Baku adalah** standar mutu yang dilihat dari sisi produk yang dihasilkan, waktu penyelesaian, dan kelengkapan atau persyaratan.

#### **D. Dasar Hukum**

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 Republik Indonesia Nomor 3851 );
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 Nasional Tahun 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;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operating Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintah.

#### **E. Asas-asas penyusunan SOP**

##### **1. Asas Pembakuan**

SOP disusun berdasarkan tata cara dan bentuk yang telah dibakukan sehingga dapat menjadi acuan yang baik dalam melaksanakan suatu tugas.

## **2. Asas Pertanggungjawaban**

SOP dapat dipertanggungjawabkan baik dari sisi isi, bentuk, prosedur, standar yang ditetapkan maupun keabsahannya.

## **3. Asas Kepastian**

Adanya keseimbangan hak dan kewajiban antara aparatur selaku pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan sehingga masing-masing pihak mempunyai tanggung jawab.

## **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**

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 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**

### 1. Prinsip-prinsip penyusunan SOP

Penyusunan SOP harus memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut:

a. Kemudahan dan kejelasan.

Prosedur-prosedur yang distandarkan harus dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan oleh semua pegawai bahkan seseorang sama sekali baru dalam tugas pelaksanaan tugasnya.

b. Efisiensi dan efektivitas.

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

c. Keselarasan.

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

d. Keterukuran.

Output dari prosedur-prosedur yang distandarkan mengandung standar kualitas (mutu) tertentu yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya.

e. Dinamis.

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

f. Berorientasi pada pengguna (mereka yang dilayani).

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

g. Kepatuhan hukum.

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

h. Kepastian hukum.

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

2. Prinsip-prinsip pelaksanaan SOP

Pelaksanaan SOP harus memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut:

a. Konsisten.

SOP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun, dan dalam kondisi apapun oleh seluruh jajaran organisasi pemerintahan.

b. Komitmen.

SOP harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari level yang paling rendah dan tertinggi.

c. Perbaikan berkelanjutan.

Pelaksanaan SOP harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif.

d. Mengikat.

SOP harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan.

e. Seluruh unsur memiliki peran penting.

Seluruh pegawai peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika pegawai tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada proses penyelenggaraan pemerintahan.

f. Terdokumentasi dengan baik.

Seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan referensi bagi setiap mereka yang memerlukan.

### **G. Ruang Lingkup**

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

## **BAB II**

### **JENIS DAN FORMAT SOP**

#### **A. Jenis SOP**

Secara umum SOP dapat dibedakan ke dalam dua jenis, yaitu SOP teknis (*Technical SOP*) dan SOP administratif (*Administrative SOP*). SOP teknis digunakan untuk kegiatan yang bersifat teknis dan repetitif. Sedangkan SOP administratif digunakan untuk kegiatan yang bersifat administratif. Dalam organisasi yang sifat kegiatannya tidak hanya administratif, tetapi juga teknis dapat mempergunakan penggabungan dari kedua jenis SOP yang disebut SOP kognitif (*cognitive SOP*). Perbedaan antara SOP teknis dan SOP administratif adalah sebagai berikut:

##### **1. SOP Teknis**

SOP teknis adalah standar prosedur yang sangat rinci dan bersifat teknis. Setiap prosedur diuraikan dengan sangat teliti sehingga tidak ada kemungkinan-kemungkinan variasi lain. SOP teknis banyak digunakan pada bidang-bidang antara lain: teknik, seperti: pemeliharaan peralatan meteorologi, klimatologi dan geofisika, pengoperasian peralatan meteorologi, klimatologi dan geofisika, dan lain-lain. Dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan, SOP teknis dapat diterapkan pada bidang-bidang antara lain: pemeliharaan sarana dan prasarana, pemeriksaan keuangan (auditing), kearsipan, korespondensi, dokumentasi, pelayanan-pelayanan kepada masyarakat, kepegawaian dan lainnya.

## **2. SOP Administratif**

SOP administratif adalah standar prosedur yang diperuntukkan bagi jenis-jenis kegiatan yang bersifat administratif. Dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan lingkup makro, SOP administratif dapat digunakan untuk proses-proses perencanaan, penganggaran, dan lainnya, atau secara garis besar proses-proses dalam siklus penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Dalam lingkup mikro, SOP administratif disusun untuk proses-proses administratif dalam operasional seluruh unit kerja di lingkungan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika, dari mulai level unit organisasi yang paling kecil sampai pada level organisasi secara utuh, dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.

### **B. Format**

Selain jenis 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 tahapan 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. Setiap SOP harus diawali dengan lembar penetapan. Format SOP yang sampai dengan saat ini masih relevan untuk digunakan adalah sebagai berikut:

### **1. Langkah sederhana (*Simple Steps*)**

Langkah sederhana (*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 Langkah sederhana (*Simple Steps*) ini kegiatan yang akan dilaksanakan cenderung sederhana dengan proses yang pendek.

Contoh Format SOP Langkah Sederhana (*Simple Steps*)

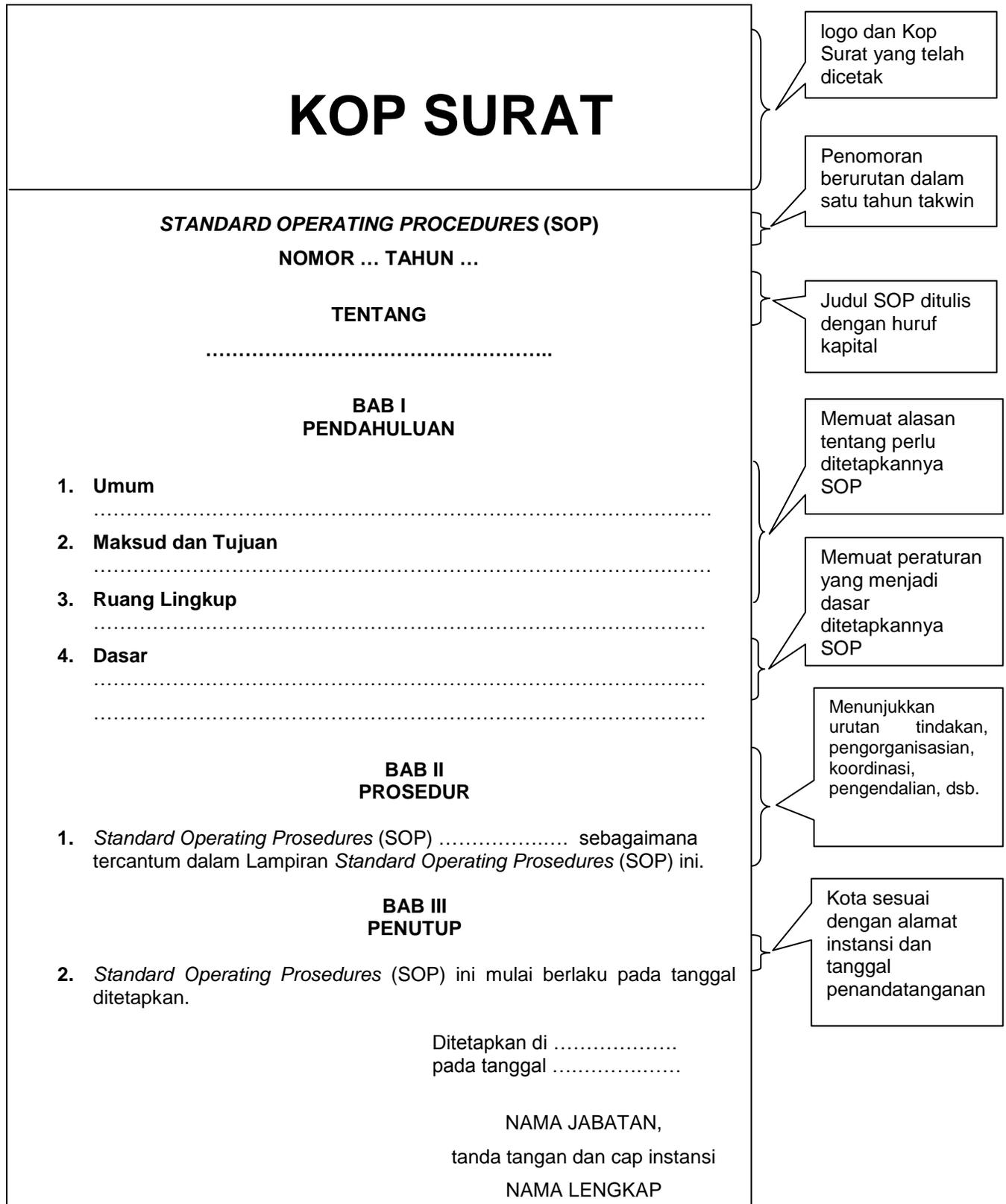
<h1>KOP SURAT</h1>	logo dan Kop Surat yang telah dicetak
<b>STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP)</b> <b>NOMOR ... TAHUN ...</b>	Penomoran berurutan dalam satu tahun takwin
<b>TENTANG</b> .....	Judul SOP ditulis dengan huruf kapital
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	Memuat alasan tentang perlu ditetapkannya SOP
1. <b>Umum</b> .....	Memuat peraturan yang menjadi dasar ditetapkannya SOP
2. <b>Maksud dan Tujuan</b> .....	
3. <b>Ruang Lingkup</b> .....	
4. <b>Dasar</b> ..... .....	
<b>BAB II PROSEDUR</b>	Menunjukkan urutan tindakan, pengorganisasian, koordinasi, pengendalian, dsb.
5. <i>Standard Operating Prosedures (SOP)</i> ..... sebagaimana tercantum dalam Lampiran <i>Standard Operating Prosedures (SOP)</i> ini.	Kota sesuai dengan alamat instansi dan tanggal penandatanganan
<b>BAB III PENUTUP</b>	
6. <i>Standard Operating Prosedures (SOP)</i> ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.	
Ditetapkan di ..... pada tanggal .....	
NAMA JABATAN, tanda tangan dan cap instansi NAMA LENGKAP	

 <b>BMKG</b>	Nama Unit Kerja	Nomor SOP	
		Tanggal Pembuatan	
		Tanggal Revisi	
		Tanggal Efektif	
		Disahkan oleh	
<b>Standar Operasional Prosedur          Penanganan Surat Masuk Kepada Sekretaris Utama</b>			
Dasar Hukum:		Kualifikasi Pelaksanaan:	
1. 2. ...		1. 2. ...	
Keterkaitan:		Peralatan/Perlengkapan:	
1. 2. ...		1. 2. ...	
Peringatan:		Pencatatan dan Pendataan:	
1. 2. ...		1. 2. ...	
Uraian Prosedur:			
1. Staf penerima surat melakukan kegiatan menerima, mengagendakan, memberi lembar disposisi dan menyampaikan surat masuk kepada Kasubbag Tata Usaha Sekretariat Utama. 2. Kasubbag Tata Usaha Sekretaris Utama meneliti dan menyampaikan surat masuk kepada Sekretaris Utama 3. Sekretaris Utama meneliti, menelaah, dan memberi disposisi untuk ditindaklanjuti 4. Kasubbag Tata Usaha Sekretaris Utama memilah surat yang telah didisposisi untuk diteruskan kepada pejabat/pegawai yang dituju dalam lembar disposisi melalui ekspediter.			
		Disahkan oleh : Kepala Biro Umum .....	

## **2. Tahapan berurutan (*Hierarchical Steps*)**

Format ini merupakan pengembangan dari Langkah sederhana (*Simple Steps*). Digunakan jika prosedur yang disusun panjang, lebih dari 10 langkah dan membutuhkan informasi lebih detail, akan tetapi hanya memerlukan sedikit pengambilan keputusan. Dalam Tahapan berurutan (*Hierarchical Steps*) langkah-langkah yang telah diidentifikasi dijabarkan kedalam sub-sub langkah secara terperinci.

Contoh Format SOP Tahapan berurutan (*Hierarchical Steps*)



 <b>BMKG</b>	Nama Unit Kerja	Nomor SOP	
		Tanggal Pembuatan	
		Tanggal Revisi	
		Tanggal Efektif	
		Disahkan oleh	
Standar Operasional Prosedur Pengajuan Cuti Tahunan			
Dasar Hukum:		Kualifikasi Pelaksanaan:	
1. 2. ...		1. 2. ...	
Keterkaitan:		Peralatan/Perlengkapan:	
1. 2. ...		1. 2. ...	
Peringatan:		Pencatatan dan Pendataan:	
1. 2. ...		1. 2. ...	
Uraian Prosedur:			
1. Mengisi Form permintaan cuti tahunan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Form tersedia di Bagian Sumber Daya Manusia;</li> <li>b. Isi form dan serahkan kepada Bagian Sumber Daya Manusia untuk diteliti mengenai hak cuti yang tersisa;</li> <li>c. Form diserahkan kembali kepada pegawai yang mengajukan permintaan cuti setelah Bagian Sumber Daya Manusia memberikan pengesahan mengenai hak cuti yang akan diambil sesuai dengan cuti yang tersedia.</li> <li>d. Pegawai yang mengajukan cuti menandatangani form pengajuan cuti dan menyampaikan kepada atasan langsung yang bersangkutan.</li> </ol> 2. Persetujuan atasan langsung dan pejabat yang berwenang memberi cuti; <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Atasan langsung yang bersangkutan memberi persetujuan dengan memberikan tanda Tangan pada formulir permintaan cuti dan menyampaikan kepada pejabat berwenang memberi cuti.</li> </ol>			

b. Pejabat yang berwenang memberi cuti memberikan persetujuan dengan menandatangani form permintaann cuti dan kemudian menyerahkan form dimaksud kepada atasan yang bersangkutan.

3. Pelaksanaan Cuti

a. Pegawai yang mengajukan cuti, menyampaikan satu berkas asli form permintaan cuti kepada Bagian Sumber Daya Manusia, menyampaikan satu berkas copy form permintaan cuti kepada Bagian Tata Usaha, dan menyimpan satu berkas copy form permintaan cuti untuk dirinya sendiri untuk dokumentasi;

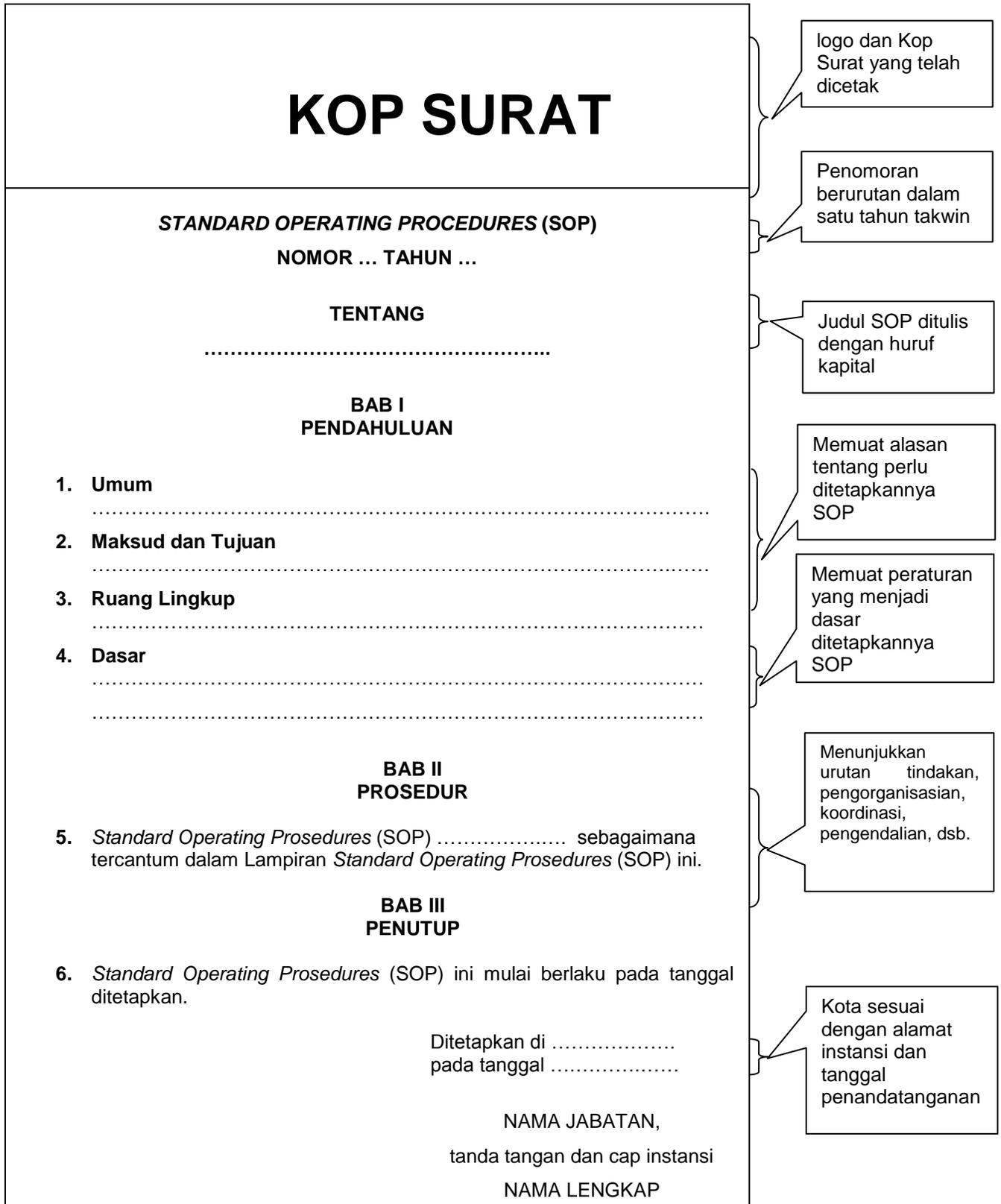
b. Pegawai yang mengajukan cuti melaksanakan cuti dengan kewajiban sebelum melaksanakan cuti melaporkan kemajuan pekerjaan-pekerjaan yang menjadi tugasnya kepada atasan langsung.

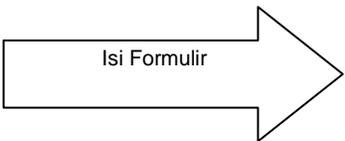
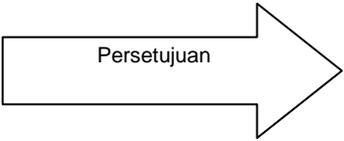
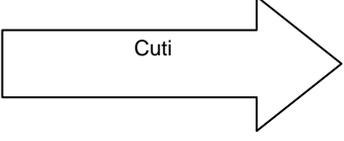
c. Pegawai yang melaksanakan cuti wajib melapor kepada atasan langsung setelah melaksanakan cuti.

	Disahkan oleh : Kepala .....	
--	---------------------------------	--

**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 foto atau diagram.



 <b>BMKG</b>	Nama Unit Kerja	Nomor SOP	
		Tanggal Pembuatan	
		Tanggal Revisi	
		Tanggal Efektif	
		Disahkan oleh	
Standar Operasional Prosedur Pengajuan Cuti Tahunan			
Dasar Hukum:		Kualifikasi Pelaksanaan:	
1. 2. ...		1. 2. ...	
Keterkaitan:		Peralatan/Perlengkapan:	
1. 2. ...		1. 2. ...	
Peringatan:		Pencatatan dan Pendataan:	
1. 2. ...		1. 2. ...	
Uraian Prosedur:			
			
a. Pegawai yang mengajukan cuti mengisi form permintaan cuti tahunan b. Serahkan form permintaan cuti tahunan ke Bagian Sumber Daya Manusia c. Bagian Sumber Daya Manusia meneliti ketersediaan cuti bagi pegawai yang mengajukan dan menyerahkan kepada yang bersangkutan d. Pegawai menandatangani formulir dan menyerahkan kepada atasan langsung	a. Pegawai mengajukan kepada atasan langsung b. Atasan langsung menandatangani dan menyampaikan kepada pejabat yang berwenang memberikan cuti c. Pejabat yang berwenang memberikan cuti menandatangani pengajuan dan menyampaikan kembali kepada atasan langsung pegawai yang bersangkutan d. Atasan langsung menyampaikan kepada yang bersangkutan	a. Pegawai yang mengajukan cuti menyampaikan form permintaan cuti kepada Bagian Sumber Daya Manusia, copy untuk unit kerjanya dan copy untuk yang bersangkutan. b. Pegawai yang mengajukan cuti wajib melaporkan kemajuan pekerjaannya sebelum cuti. c. Pelaksanaan cuti oleh yang bersangkutan.	
	Disahkan oleh : Kepala .....		

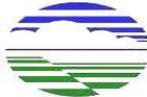
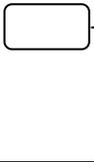
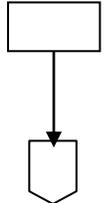
#### **4. Diagram Alir (*Flowcharts*)**

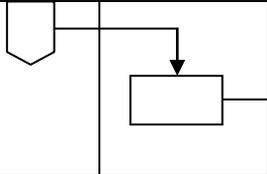
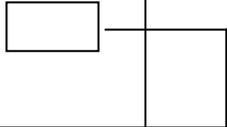
*Flowcharts* merupakan format yang biasa digunakan jika dalam SOP tersebut diperlukan pengambilan keputusan yang banyak (kompleks) dan membutuhkan jawaban "ya" atau "tidak" yang akan mempengaruhi sub langkah berikutnya.

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 Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika.

<h1>KOP SURAT</h1>	logo dan Kop Surat yang telah dicetak
<b>STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP)</b> <b>NOMOR ... TAHUN ...</b>	Penomoran berurutan dalam satu tahun takwin
<b>TENTANG</b> .....	Judul SOP ditulis dengan huruf kapital
<b>BAB I</b> <b>PENDAHULUAN</b>	
1. <b>Umum</b> .....	Memuat alasan tentang perlu ditetapkannya SOP
2. <b>Maksud dan Tujuan</b> .....	
3. <b>Ruang Lingkup</b> .....	Memuat peraturan yang menjadi dasar ditetapkannya SOP
4. <b>Dasar</b> ..... .....	
<b>BAB II</b> <b>PROSEDUR</b>	Menunjukkan urutan tindakan, pengorganisasian, koordinasi, pengendalian, dsb.
5. <i>Standard Operating Procedures</i> (SOP) ..... sebagaimana tercantum dalam Lampiran <i>Standard Operating Procedures</i> (SOP) ini.	
<b>BAB III</b> <b>PENUTUP</b>	Kota sesuai dengan alamat instansi dan tanggal penandatanganan
6. <i>Standard Operating Procedures</i> (SOP) ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.	
Ditetapkan di ..... pada tanggal .....	
NAMA JABATAN, tanda tangan dan cap instansi NAMA LENGKAP	

### Contoh Format SOP *Flowchart*

 <b>BMKG</b>	Nama Unit Kerja					Nomor SOP					
						Tanggal Pembuatan					
						Tanggal Revisi					
						Tanggal Efektif					
		Disahkan oleh									
<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENYUSUNAN/PENYEMPURNAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI LINGKUNGAN BADAN METEOROLOGI, KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA</b>											
Dasar Hukum:					Kualifikasi Pelaksanaan:						
1. 2. ...					1. 2. ...						
Keterkaitan:					Peralatan/Perlengkapan:						
1. 2. ...					1. 2. ...						
Peringatan:					Pencatatan dan Pendataan:						
1. 2. ...					1. 2. ...						
NO	URAIAN PROSEDUR	PENGUSUL	SESTAMA	KARO HUKUM DAN ORGANISASI	KABAG ORGANISASI DAN TATA LAKSANA	KASUBAG TATA LAKSANA	JFU	SYARAT	WAKTU	OUTPUT	KET
1.	Mengajukan surat usulan penyusunan atau penyempurnaan standar operasional prosedur (SOP) kepada Sekretaris Utama untuk memproses lebih lanjut										
2.	Menerima dan mendisposisikan usulan penyusunan atau penyempurnaan SOP dan konsep keputusan standar operasional prosedur kepada Kepala Biro Hukum dan Organisasi								1 hari		

3.	Menerima dan mendisposisikan usulan penyusunan dari pengusul kepada Kabag Organisasi dan Tata Laksana							1 hari		
4.	Menerima dan menugaskan Kassubag Tata Laksana untuk memeriksa dan melakukan koreksi terhadap konsep SOP							2 hari		
	Memeriksa konsep SOP untuk menentukan: a. Apabila sudah sesuai dengan Peraturan Kepala BMKG tentang Pedoman SOP di lingkungan BMKG, maka dilakukan pembahasan; b. Apabila belum sesuai dikembalikan kepada unit pengusul untuk dilakukan perbaikan seperlunya.							3 hari		
5.	Melakukan pembahasan SOP antara unit pengusul							14 hari		
6.	Berdasarkan hasil Pembahasan menugaskan JFU membuat konsep nota dinas pengantar dan surat persetujuan penetapan SOP kepada unit pengusul							2 hari		
7.	Menyusun konsep nota dinas dan surat persetujuan dan menyampaikan hasilnya kepada Kasubbag Tata Laksana.							1 jam		

8.	Menerima dan mengoreksi konsep nota dinas dan surat persetujuan beserta verbalnya dan menyampaikan hasilnya kepada Kabag Ortala								2 jam		
9.	Memeriksa dan memaraf konsep nota dinas dan surat persetujuan an menyampaikan kepada Kepala Biro Hukum dan Organisasi								3 jam		
10.	Menerima dan memaraf konsep surat persetujuan, dan menandatangani nota dinas kemudian menyampaikan hasilnya kepada Sekretaris Utama								2 hari	Nota Dinas	
11.	Menerima, membaca, dan menandatangani surat persetujuan yang selanjutnya diproses lebih lanjut oleh TU Biro.								3 hari	Surat Persetujuan	

**Disahkan oleh:**  
**Kepala Biro Hukum dan Organisasi,**

.....

## **Format SOP AP**

Format SOP AP yang dipersyaratkan dalam Kebijakan Reformasi Birokrasi memiliki format yang telah distandarkan tidak seperti format SOP pada umumnya. Adapun format SOP AP yang dipergunakan dalam Kebijakan Reformasi Birokrasi adalah sebagai berikut:

### **a. Format Diagram Alir Bercabang (*Branching Flowcharts*)**

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

### **b. Menggunakan hanya Lima Simbol *Flowcharts***

Simbol yang digunakan dalam SOP AP hanya terdiri dari 5 (lima) simbol, yaitu: 4 (empat) simbol dasar *flowcharts* (*Basic Symbol of Flowcharts*) dan 1 (satu) simbol penghubung ganti halaman (*Off-Page Connector*). Kelima simbol yang dipergunakan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Simbol Kapsul/*Terminator* (  ) untuk mendeskripsikan kegiatan mulai dan berakhir;
- 2) Simbol Kotak/*Process* (  ) untuk mendeskripsikan proses atau kegiatan eksekusi;
- 3) Simbol Belah Ketupat/*Decision* (  ) untuk mendeskripsikan kegiatan pengambilan keputusan;
- 4) Simbol Anak Panah/Panah/*Arrow* (  ) untuk mendeskripsikan arah kegiatan (arah proses kegiatan);

- 5) Simbol Segilima/*Off-Page Connector* ( ◻ ) untuk mendeskripsikan hubungan antar simbol yang berbeda halaman.

Dasar penggunaan 5 (lima) simbol dalam penyusunan SOP AP adalah:

- 1) SOP AP mendeskripsikan prosedur administratif, yaitu kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh lebih dari satu pelaksana (jabatan) dan bersifat makro maupun mikro dan prosedur yang bersifat teknis yang detail baik yang menyangkut urusan administrasi maupun urusan teknis;
- 2) Hanya ada dua alternatif sifat kegiatan administrasi pemerintahan yaitu kegiatan eksekusi (*process*) dan pengambilan keputusan (*decision*);
- 3) Simbol lain tidak dipergunakan disebabkan karena prosedur yang dideskripsikan bersifat umum tidak rinci dan tidak bersifat teknis disamping itu kegiatan yang dilakukan oleh pelaksana kegiatan sudah langsung operasional tidak bersifat teknikal (*technical procedures*) yang berlaku pada peralatan (mesin);
- 4) Penulisan kegiatan dalam prosedur bersifat aktif (menggunakan kata kerja tanpa subyek) dengan demikian banyak simbol yang tidak dipergunakan, seperti: simbol pendokumentasian, symbol persiapan, simbol penundaan, dan simbol lain yang sejenis;
- 5) Penyusunan SOP AP ini hanya memberlakukan penulisan *flowcharts* secara vertikal, artinya bahwa *branching flowcharts* dituliskan secara vertikal sehingga hanya mengenal penyambungan simbol yang menghubungkan antar halaman (simbol segilima/*off-page connector*) dan tidak mengenal symbol lingkaran kecil penghubung dalam satu halaman.

### **c. Pelaksana dipisahkan dari kegiatan**

Penulisan pelaksana dalam SOP AP ini dipisahkan dari kegiatan. Oleh karena itu untuk menghindari pengulangan yang tidak perlu dan tumpang-tindih (*overlapping*) yang tidak efisien maka penulisan kegiatan

tidak disertai dengan pelaksana kegiatan (aktor) dan dipisahkan dalam kolom pelaksana tersendiri. Dengan demikian penulisan kegiatan menggunakan kata kerja aktif yang diikuti dengan obyek dan keterangan seperti: menulis laporan; mendokumentasikan surat pengaduan; mengumpulkan bahan rapat; mengirim surat undangan kepada peserta; meneliti berkas, menandatangani draft surat net, mengarsipkan dokumen. Penulisan pelaksana (aktor) tidak diurutkan secara hierarki tetapi didasarkan pada sekuen kegiatan sehingga kegiatan selalu dimulai dari sisi kiri dan tidak ada kegiatan yang dimulai dari tengah maupun sisi kanan dari matriks *flowcharts*.

## BAB III

### PROSEDUR PENYUSUNAN SOP

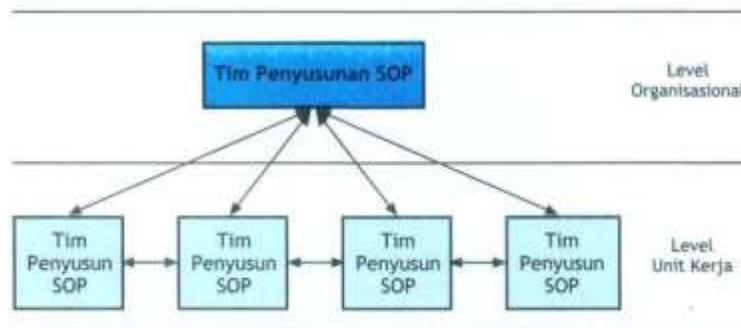
Prosedur penyusunan SOP merupakan sebuah siklus, yang dimulai dari persiapan, penilaian kebutuhan SOP (*SOP Need Assessment*), pengembangan SOP (*SOP Development*), penerapan SOP (*SOP Implementation*), hingga monitoring dan evaluasi SOP (*SOP Monitoring and Evaluation*) dan jika dari hasil evaluasi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

#### A. Persiapan penyusunan SOP

Agar penyusunan SOP dapat dilakukan dengan baik, maka perlu dilakukan persiapan melalui **pembentukan tim dan kelengkapannya**.

Tim bertugas untuk melakukan identifikasi kebutuhan, mengumpulkan data, melakukan analisis prosedur, melakukan pengembangan, melakukan uji coba, melakukan sosialisasi, mengawal penerapan, memonitor dan melakukan evaluasi, melakukan penyempurnaan-penyempurnaan, menyajikan hasil-hasil pengembangan mereka kepada pimpinan SOP, dan tugas-tugas lainnya.

Tim hendaknya terdiri dari tim yang melingkup SOP organisasi secara keseluruhan, dan tim yang melingkup unit-unit kerja pada berbagai levelnya.



Agar tim memiliki kebebasan dalam melakukan inovasi-inovasi prosedur, sebaiknya tim diberi kewenangan dan kebebasan yang cukup untuk melaksanakan tugasnya. Namun demikian perlu ditekankan prinsip-prinsip yang harus dipegang dalam melaksanakan tugas penyusunan SOP (lihat prinsip-prinsip penyusunan SOP).

Beberapa hal berkaitan dengan pembentukan tim:

- a. untuk level organisasional, tim dapat dibentuk dengan anggota dari unit yang secara fungsional menangani ketatalaksanaan internal organisasi, dan didalam tim ini terlibat pula anggota yang berasal dari satuan kerja-satuan kerja;
- b. untuk level satuan kerja, tim dibentuk dengan anggota dari unit kerja yang secara fungsional menangani ketatalaksanaan internal satuan kerja dan didalamnya termasuk anggota dari unit kerja;

Tim yang dibentuk juga harus dilengkapi dengan berbagai kelengkapan lain, seperti kewenangan dan tanggungjawab.

Kewenangan dimaksud meliputi kewenangan untuk: memperoleh informasi dari satuan kerja atau sumber lain, melakukan riviur dan pengujian, melakukan identifikasi, melakukan analisis dan menyeleksi berbagai alternatif prosedur yang akan distandarkan, menulis SOP, mendistribusikan hasil kepada seluruh anggota tim untuk diriviur, melakukan pengujian.

Tim memiliki tanggungjawab untuk menyampaikan hasil-hasil yang telah diperoleh kepada pimpinan.

Kelengkapan tim meliputi:

- a. Pedoman bagi tim dalam melaksanakan tugasnya.

Agar tim memiliki fokus yang jelas dalam melaksanakan tugasnya, perlu disusun pedoman, yang berisi antara lain:

- 1) Ketua tim (lingkup organisasi secara keseluruhan)
- 2) Ketua tim dalam lingkup unit kerja

- 3) Tim pelaksana
  - 4) Uraian tugas masing-masing
  - 5) Kewenangan tim
  - 6) Mekanisme kerja tim
  - 7) Jadwal
  - 8) Dan lain-lain hal yang relevan bagi tim dalam melaksanakan tugasnya.
- b. Memberikan sumber-sumber yang dibutuhkan tim.
- Agar tim dapat berkerja dengan baik, maka tim harus diberi fasilitas yang memadai, seperti : pembiayaan, sarana dan prasarana, dan kebutuhan lainnya.
- c. Menekankan komitmen pimpinan kepada tim.
- Agar tim memiliki komitmen yang kuat untuk melakukan tugasnya, maka pihak pimpinan harus memberikan (menyuntikkan) arahan-arrahannya kepada tim agar tim memiliki semangat tinggi dalam melaksanakan tugasnya.
- d. Memberikan pelatihan-pelatihan bagi anggota tim.
- Agar tim dapat melakukan tugasnya dengan baik, maka seluruh anggota tim harus memperoleh pembekalan yang cukup tentang bagaimana menyusun SOP. Petunjuk pelaksanaan penyusunan SOP ini menjadi panduan bagi anggota tim dalam melaksanakan tugasnya.
- e. Memastikan bahwa seluruh unit tahu tentang upaya pimpinan untuk melakukan perubahan terhadap prosedur-prosedur.
- Agar seluruh satuan kerja dalam organisasi mengetahui adanya perubahan yang akan dilakukan, maka pimpinan-pimpinan unit mengetahui hal ini.

## **B. Penilaian Kebutuhan SOP (*SOP Need Assessment*)**

Penilaian kebutuhan SOP bertujuan untuk mengetahui sampai sejauh mana kebutuhan 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 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 SOP 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, berbagai peraturan dan perundangan serta petunjuk teknis yang berlaku, serta kebutuhan organisasi dan seluruh *stakeholdernya*.

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 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 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 nomor 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 nomor 4. Tahapan yang lebih mendalam dilakukan dengan melihat kembali pada setiap SOP yang ada dan mengidentifikasikan bagian-bagian mana saja yang perlu dikembangkan, direvisi dan 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 penilaian 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, perubahan, penggantian, maupun penghapusan berbagai SOP yang telah ada atau jika organisasi belum memiliki SOP berikan alasan mengapa SOP tersebut diperlukan.

### **C. Pengembangan SOP (SOP Development)**

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 riviur 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 6 (enam) tahapan proses kegiatan secara berurutan yang dapat dirinci sebagai berikut :

#### **1. 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 *brainstorming*, *focus group*

*discussion*, wawancara, survei, *benchmark*, telaahan dokumen dan lainnya. Teknik mana yang akan digunakan, sangat terkait erat dengan instrumen pengumpul informasinya.

**a. Teknik *brainstorming***

Teknik *brainstorming*, biasanya dilakukan pada kondisi dimana tim tidak memiliki cukup informasi yang diperlukan dalam pengembangan SOP. Pada organisasi yang baru berdiri, atau organisasi yang belum memiliki SOP, kemungkinan kondisi seperti ini dapat terjadi. Oleh karena itu teknik ini akan dapat membantu pemahaman tim terhadap kebutuhan SOP yang diharapkan.

**b. Teknik *focus group discussion***

Teknik *focus group discussion* dilakukan jika tim telah memiliki informasi prosedur-prosedur yang akan distandarkan tetapi ingin lebih mendalaminya dari orang-orang yang dianggap benar-benar menguasai teknis secara mendalam berkaitan dengan informasi tersebut. *Focus group discussion* akan sangat bermanfaat dalam menemukan prosedur-prosedur yang dianggap efisien cepat dan tepat.

**c. Teknik wawancara**

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

Pedoman wawancara akan menuntun si pewawancara dalam melakukan wawancaranya dengan *key informant* yang setidaknya memuat pertanyaan yang terkait dengan prosedur-prosedur yang akan dilaksanakan.

Pemilihan *key informant* juga harus dilakukan sedemikian rupa sehingga *informant* yang dipilih benar-benar tepat sehingga informasi yang diperoleh memiliki tingkat reliabilitas dan validitas.

Pewawancara juga harus dipilih dengan kualifikasi tertentu. Kriteria umum yang digunakan adalah sejauhmana yang bersangkutan memiliki penguasaan terhadap teknik-teknik wawancara mendalam, dan sejauhmana yang bersangkutan menguasai substansi yang akan ditanyakan kepada *key informant*.

Proses wawancara tidak cukup dilakukan sekali, setidaknya dilakukan dua kali. Wawancara kedua adalah proses mengecek ulang kepada dirumuskan dari wawancara pertama.

#### **d. Teknik Survei**

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

Kuesioner harus memenuhi kriteria valid dan reliabel, dan dibuat sesederhana mungkin sehingga memudahkan bagi responden untuk mengisinya.

#### **e. Teknik *benchmark***

Teknik *benchmark* dilakukan jika tim memandang bahwa terdapat banyak unit sejenis yang sudah memiliki SOP dapat dijadikan contoh untuk pengembangan SOP. Dari segi waktu teknik ini akan mempercepat proses perumusan SOP.

Keberhasilan dari teknik ini terletak pada pemilihan unit yang akan dijadikan *benchmark* dan identifikasi informasi-informasi yang akan dicari ketika melakukan *benchmark*. Unit yang dipilih untuk dijadikan obyek *benchmark* harus benar-benar unit yang memiliki persamaan dengan tim dimana unit bekerja.

#### **f. Telaahan dokumen**

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 penelaahan dokumen akan sangat membantu tim dalam merumuskan SOP yang sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### **2. Analisis dan Pemilihan Alternatif**

Setelah berbagai informasi terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap alternatif prosedur yang berhasil diidentifikasi untuk dibuatkan standarnya. Prinsip penyusunan SOP dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan alternatif prosedur yang akan dipilih untuk distandarkan, antara lain :

#### **a. Kemudahan dan kejelasan.**

Pertanyaan untuk menguji aspek ini adalah:

- 1) Apakah SOP yang telah dirumuskan mudah dan jelas?
- 2) Sejauh mana SOP ini dapat dengan mudah dimengerti oleh pegawai?

#### **b. Efisiensi dan efektivitas.**

Pertanyaan untuk menguji aspek ini adalah:

- 1) Apakah prosedur-prosedur yang distandarkan merupakan prosedur yang paling efisien (paling pendek, mencakup tidak terlalu banyak pegawai, tidak terlalu banyak mengkonsumsi sumber-sumber, paling cepat, dan lainnya)?
- 2) Apakah prosedur-prosedur yang distandarkan merupakan prosedur paling efektif (memberikan dampak terhadap pehingatan kualitas pelayanan)?

**c. Keselarasan.**

Pertanyaan untuk menguji aspek ini adalah:

Apakah prosedur-prosedur yang distandarkan sudah selaras dengan prosedur-prosedur standar lain yang terkait?

**d. Keterukuran.**

Pertanyaan untuk menguji aspek ini adalah:

Apakah output dari prosedur-prosedur yang distandarkan sudah mengandung standar kualitas (mutu) tertentu yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya (dari sisi kecepatan, ketepatan, kuantitas dan kualitas produk)?

**e. Dinamis.**

Pertanyaan untuk menguji aspek ini adalah:

Apakah prosedur-prosedur yang distandarkan dapat dengan cepat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang berkembang dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan?

**f. Berorientasi pada pengguna (mereka yang dilayani).**

Pertanyaan untuk menguji aspek ini adalah:

Apakah prosedur-prosedur yang distandarkan sudah mempertimbangkan kebutuhan pengguna (customer's needs) sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna?

**g. Kepatuhan hukum.**

Pertanyaan untuk menguji aspek ini adalah:

Apakah prosedur-prosedur yang distandarkan sudah memenuhi ketentuan dan peraturan-peraturan pemerintah yang berlaku?

**h. Kepastian hukum.**

Pertanyaan untuk menguji aspek ini adalah:

Apakah prosedur-prosedur yang distandarkan sudah ditetapkan oleh pimpinan sebagai sebuah produk hukum yang ditaati, dilaksanakan dan menjadi instrumen untuk melindungi pegawai dari kemungkinan tuntutan hukum?

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

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.

### **3. 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 ditetapkan terlebih dahulu tipe mana yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhan organisasi serta perlu diperhatikan mengenai format SOP yang akan dipakai apakah dengan *simple steps*, *hierarchical steps*, *graphic* atau *flowchart*. Didalam SOP perlu dicantumkan mengenai urutan prosedur, syarat-syarat dan gambar dalam format SOP.

#### **4. 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 suatu prosedur dengan prosedur lainnya yang saling terkait harus diselaraskan sehingga tidak terjadi inkonsistensi, ketidakseragaman dan saling bertentangan yang justru akan menghambat prosedur itu sendiri.

#### **5. Pengujian dan Rivi**

Untuk memperoleh SOP yang memenuhi aspek sebagaimana telah diuraikan, SOP yang dirumuskan oleh tim SOP harus melalui tahapan pengujian dan rivi. Proses pengujian dan rivi kemungkinan akan memaksa tim untuk kembali pada proses-proses pengumpulan data dan analisis, karena masih memerlukan informasi-informasi terbaru/tambahan yang sebelumnya tidak terpikirkan sebelumnya.

Langkah-langkah pengujian dan rivi dilakukan sebagai berikut:

- a. sebelum dilakukan pengujian, hasil penulisan SOP dikirimkan kepada pihak-pihak yang secara langsung terlibat dalam prosedur dimaksud, untuk memperoleh masukan-masukan. Masukan-masukan ini sangat penting mengingat bahwa mereka adalah pengguna utama. Namun demikian, Tim harus mampu menerjemahkan apa yang diinginkan oleh pihak pimpinan puncak, yang pada umumnya menghendaki adanya efektivitas dan efisiensi prosedur;
- b. setelah langkah di atas, selanjutnya dilakukan simulasi untuk melihat sejauh mana SOP yang telah dirumuskan akan dapat berjalan sesuai dengan kondisi senyatanya. Dari simulasi ini akan diketahui berbagai kelemahan pada prosedur-prosedur tertentu sehingga prosedur yang telah dirumuskan perlu disempurnakan, atau kekuranglengkapan prosedur sehingga prosedur yang telah dirumuskan perlu ditambah dengan prosedur-prosedur baru. Jika hal kedua yang perlu dilakukan, maka proses akan kembali pada tahapan pengumpulan informasi.

- c. Proses simulasi akan menghasilkan berbagai masukan yang harus ditindaklanjuti oleh tim pengembangan. Pada proses selanjutnya setelah simulasi, tim melakukan penyempurnaan rumusan SOP atas dasar hasil temuan pada saat simulasi, atau tim melakukan penyusunan SOP baru yang dipandang perlu ditambahkan. Jika SOP yang telah disempurnakan siap untuk diujicobakan maka selanjutnya harus dilakukan persiapan-persiapan untuk melakukan ujicoba.
- d. SOP yang telah dirumuskan disamping membakukan prosedur-prosedur yang telah berjalan, dapat juga menyederhanakan prosedur-prosedur yang sudah ada atau menemukan prosedur-prosedur baru yang lebih cepat, efisien dan efektif. Dalam kaitan ini, maka sebelum dilakukan ujicoba, berbagai kondisi yang diperlukan ketika dilakukan ujicoba harus dipersiapkan terlebih dahulu. Misalkan setting ruangan, sarana dan prasana yang diperlukan, siapa yang diberi tugas untuk melaksanakan proses-proses tertentu dan, pendistribusian tugas-tugas berdasarkan beban kerja yang dapat ditangani oleh setiap individu yang menangani tugas, dan lain-lain. Setelah seluruh persiapan dilakukan, maka tahapan selanjutnya adalah pelaksanaan ujicoba.
- e. Pelaksanaan ujicoba dalam praktek penyelenggaraan prosedur organisasi, sebenarnya memiliki tujuan yang sama ketika dilakukan simulasi, yaitu untuk melihat sampai sejauhmana tingkat kemudahan, kesesuaian dan ketepatan SOP dalam pelaksanaannya. Dari pengujian akan diperoleh berbagai temuan yang lebih nyata sesuai dengan keinginan pelaksanaannya baik berkaitan dengan kesalahan hasil perumusan sehingga rumusan SOP perlu diperbaiki/disempurnakan, atau masukan berkaitan dengan perlunya penambahan prosedur-prosedur yang perlu distandarkan, ataupun penambahan-penambahan sub tahapan untuk lebih memperjelas SOP.

- f. Proses selanjutnya adalah riviui. Riviui dilakukan untuk mengevaluasi hasil ujicoba, sehingga Tim pengembangan SOP dapat menghasilkan SOP yang benar-benar valid dan reliabel Valid artinya bahwa SOP menjadi instrumen yang benar-benar dibutuhkan secara tepat oleh pengguna dalam penyelenggaraan prosedur-prosedur dalam organisasi. Sedangkan reliable memiliki arti bahwa SOP yang dirumuskan akan bersifat konsisten selama tidak terjadi perubahan-perubahan pada lingkungan organisasi yang mengharuskan organisasi merumuskan ulang SOP dimaksud.

Berbagai catatan mengenai pengujian harus dibuat oleh tim untuk setiap jenis prosedur yang dibuatkan standarnya, sehingga proses penyempurnaan SOP yang perlu disempurnakan dapat dilakukan dengan baik. Catatan meliputi antara lain bagian mana yang harus disempurnakan, bagian mana yang harus dihilangkan, bagian mana yang perlu dibuatkan SOP baru yang menginduk pada SOP yang telah ada, dan lain sebagainya. Proses pengujian dapat dilakukan berulang kali hingga dihasilkan rumusan yang benar-benar sesuai.

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 perturan perundang-undangan yang berlaku dan lain sebagainya.

## 6. Pengesahan SOP

Proses pengesahan merupakan tindakan pengambilan keputusan oleh pimpinan puncak, proses pengesahan akan meliputi penelitian ulang oleh pimpinan puncak terhadap prosedur yang distandarkan, namun demikian, pimpinan puncak, yang pada umumnya memiliki tingkat kesibukan yang padat, kadang kala tidak memiliki banyak waktu untuk meneliti secara seksama satu persatu prosedur yang telah dirumuskan oleh tim. Oleh karena itu, jika tim menyusun *executive summary*, yang isinya secara garis besar telah diuraikan di atas, akan sangat membantu pimpinan puncak dalam memahami hasil rumusan sebelum melakukan pengesahan. Pada prakteknya, dalam organisasi seringkali pula dilakukan presentasi kepada pimpinan puncak, yang mungkin pula dapat dilakukan untuk kasus ini. Pada proses ini, pimpinan akan mengambil keputusan, yang mungkin mengharuskan tim bekerja kembali untuk merumuskan sesuai dengan keputusan yang telah diambil atau seluruh prosedur yang telah dirumuskan disetujui oleh pimpinan puncak sehingga tim tidak perlu kembali bekerja untuk melakukan perbaikan-perbaikan.

Efektivitas kerja tim sangat tergantung dari tingkat keterlibatan pimpinan puncak. Keterlibatan pimpinan puncak dalam membenkan arahan kepada tim sejak permulaan tim dibentuk, akan sangat memudahkan proses pengesahan. Jika keterlibatan pimpinan puncak sangat terbatas, maka tim harus secara aktif membenkan informasi kemajuan sampai akhirnya informasi mengenai hasil final yang telah diperoleh tim.

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

### **1. Standar Mutu Baku**

SOP yang telah disusun perlu dilengkapi standar-standar mutu baik dilihat dari sisi produk 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 produknya dilihat dari kriteria-kriteria sebagaimana disebutkan diatas.

### **2. 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.

## **D. Penerapan SOP (*SOP Implementation*)**

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

1. setiap pelaksana mengetahui SOP yang baru/diubah dan mengetahui alasan perubahannya;
2. salinan SOP disebarluaskan sesuai kebutuhan dan siap diakses oleh semua yang berkepentingan;

3. setiap pelaksana mengetahui peranannya 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); dan
4. terdapat sebuah mekanisme untuk memonitor/memantau kinerja, mengidentifikasi masalah-masalah yang mungkin timbul dan menyediakan dukungan dalam proses penerapan SOP.

#### **E. Monitoring dan Evaluasi SOP (*SOP Monitoring and Evaluation*)**

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

## **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 tolak 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, menjadikan alat komunikasi antar pelanggan dengan penyedia layanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.

Disamping itu, standar pelayanan juga dapat berfungsi sebagai alat untuk *check and balances* terhadap kegiatan pelayanan. Disatu sisi menjadi acuan bagi penyelenggaraan pelayanan agar dapat memberikan pelayanan dengan baik sekaligus menjamin penyelenggaraan 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 slat 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 pelayanan 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.

### **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 ketetapan 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 tolak 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 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.

### **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.

## **D. 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 yang diperlukan	Biaya yang diperlukan	Mutu yang diharapkan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
		$\Sigma$	$\Sigma$	$\Sigma$	$\Sigma$	$\Sigma$

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-persyaratan yang dibutuhkan, jumlah sarana dan prasarana, jumlah waktu yang diperlukan, jumlah biaya yang harus dikeluarkan, serta kualitas / mutu secara keseluruhan. Semua jumlah-jumlah (E) kemudian di *cross check* dengan kemampuan instansi untuk memenuhinya dan keinginan / tuntutan masyarakat / pihak yang dilayani. Hasil dari kajian dan telaahan tersebut diatas 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 memenuh 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.

#### **E. 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.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Di lingkungan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika 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 efisien, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas maka prosedur kerja yang telah ada 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 Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika, diharapkan pelaksanaan pekerjaan dapat lebih efisien, efektif, transparan dan akuntabel serta terciptanya pelayanan prima kepada para pengguna jasa di lingkungan Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika.

KEPALA BADAN METEOROLOGI,  
KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA,

ttd.

SRI WORO B. HARIJONO

Salinan sesuai dengan aslinya,  
Kepala Biro Hukum dan Organisasi



*(Handwritten Signature)*  
DARWAHYUNIATI