



**PETUNJUK PELAKSANAAN  
PENYUSUNAN DAN EVALUASI  
*STANDARD OPERATING PROCEDURES*  
KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA**

**KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA  
2016**



SALINAN

MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI SEKRETARIS NEGARA REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 11 TAHUN 2016

TENTANG

PETUNJUK PELAKSANAAN  
PENYUSUNAN DAN EVALUASI *STANDARD OPERATING PROCEDURES*  
KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI SEKRETARIS NEGARA REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan sistem, proses, dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, terukur, dan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara, telah ditetapkan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan dan Evaluasi *Standard Operating Procedures* Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia;
- b. bahwa penyusunan dan evaluasi *Standard Operating Procedures* Kementerian Sekretariat Negara yang diatur dalam Peraturan Menteri sebagaimana dimaksud dalam huruf a sudah tidak sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan organisasi Kementerian Sekretariat Negara, sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Sekretaris Negara tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan dan Evaluasi *Standard Operating Procedures* Kementerian Sekretariat Negara;
- Mengingat : 1. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2015 tentang Kementerian Sekretariat Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 32);
2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);

3. Peraturan . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 2 -

3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
4. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 664) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 933);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI SEKRETARIS NEGARA TENTANG PETUNJUK PELAKSANAAN PENYUSUNAN DAN EVALUASI *STANDARD OPERATING PROCEDURES* KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA.

Pasal 1

Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan dan Evaluasi *Standard Operating Procedures* Kementerian Sekretariat Negara ini merupakan panduan bagi para pejabat/pegawai di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara dalam menyusun dan mengevaluasi *Standard Operating Procedures* sesuai dengan tugas dan fungsi satuan organisasi/unit kerja serta Istana-istana Kepresidenan di daerah.

Pasal 2 . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 3 -

Pasal 2

Seluruh satuan organisasi/unit kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara/Istana-istana Kepresidenan di daerah wajib menyusun *Standard Operating Procedures*, yang penyusunannya berkoordinasi dengan atau dikoordinasikan oleh Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja.

Pasal 3

- (1) Pimpinan satuan organisasi/unit kerja/Kepala Istana-istana Kepresidenan di daerah diberikan kewenangan untuk menandatangani *Standard Operating Procedures* di lingkungan satuan organisasi/unit kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah masing-masing.
- (2) *Standard Operating Procedures* yang telah ditandatangani oleh pimpinan satuan organisasi/unit kerja/Kepala Istana-istana Kepresidenan di daerah dapat dijadikan dasar untuk melaksanakan tugas dan fungsi sesuai dengan nama *Standard Operating Procedures* masing-masing.
- (3) Penetapan *Standard Operating Procedures* seluruh unit kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara dengan Peraturan Menteri dikoordinasikan oleh Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja.

Pasal 4

- (1) Revisi *Standard Operating Procedures* dapat dilakukan oleh masing-masing pimpinan satuan organisasi/unit kerja/Kepala Istana-istana Kepresidenan di daerah dengan melibatkan Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja.
- (2) *Standard Operating Procedures* yang telah direvisi ditetapkan kembali dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara yang penyusunannya dikoordinasikan oleh Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja.

Pasal 5 . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 4 -

Pasal 5

*Standard Operating Procedures* wajib diketahui dan dilaksanakan oleh seluruh pejabat/pegawai di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara dan dapat diakses secara terbuka.

Pasal 6

Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan dan Evaluasi *Standard Operating Procedures* Kementerian Sekretariat Negara tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 7

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan dan Evaluasi *Standard Operating Procedures* Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 8

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 27 Juli 2016

MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

PRATIKNO

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA RI  
Kepala Biro Organisasi, Tata Laksana,  
dan Akuntabilitas Kinerja,



Nandang Haris



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

**DAFTAR ISI**

DAFTAR ISI .....	i
LAMPIRAN PERATURAN MENTERI SEKRETARIS NEGARA REPUBLIK INDONESIA NOMOR 11 TAHUN 2016 TENTANG PETUNJUK PELAKSANAAN PENYUSUNAN DAN EVALUASI <i>STANDARD OPERATING PROCEDURES</i> KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA .....	1
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud dan Tujuan .....	2
C. Ruang Lingkup .....	3
D. Pengertian .....	3
BAB II PETA PROSES BISNIS KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA ..	4
A. Pengertian dan Ruang Lingkup .....	4
1. Pengertian .....	4
2. Ruang Lingkup .....	4
B. Prinsip dan Manfaat .....	5
1. Prinsip .....	5
2. Manfaat .....	5
C. Metode Penyusunan Peta Proses Bisnis .....	6
1. Diskusi Kelompok Terarah ( <i>Focused Group Discussion</i> ) .....	6
2. Wawancara ( <i>Interview</i> ) .....	6
3. Observasi ( <i>Observation</i> ) .....	7
4. Telaah Dokumen ( <i>Analysis of Document</i> ) .....	7
D. Peta Proses Bisnis Kementerian Sekretariat Negara .....	8
1. Level 0: Peta Proses Bisnis .....	8
2. Level 1: Model Bisnis atau Proses Kunci .....	8
3. Level 2: Kelompok Proses Bisnis atau Subproses .....	8
4. Level 3: Proses atau Aktivitas yang Disusun dalam Bentuk SOP .....	8
BAB III JENIS DAN FORMAT SOP .....	15
A. Jenis SOP .....	15
1. SOP Makro .....	15
2. SOP Mikro .....	15
B. Format SOP .....	15
1. Bagian Identitas .....	15
2. Bagian Diagram Alir .....	19
C. Unsur-unsur Dokumen SOP .....	21
1. Halaman Judul ( <i>Cover</i> ) .....	21
2. Peraturan Menteri Sekretaris Negara atau Kata Pengantar .....	24



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

3.	Daftar Isi Dokumen .....	24
4.	Lampiran .....	24
D.	Contoh SOP .....	25
<b>BAB IV PENYUSUNAN DAN PELAKSANAAN SOP .....</b>		<b>27</b>
A.	Prinsip-prinsip Penyusunan SOP .....	27
B.	Persiapan Penyusunan SOP .....	27
1.	Pembentukan Tim dan Kelengkapannya .....	28
2.	Pembekalan bagi Anggota Tim .....	29
C.	Penilaian Kebutuhan SOP .....	29
1.	Tujuan Penilaian Kebutuhan SOP .....	29
2.	Aspek-Aspek Penilaian Kebutuhan SOP .....	29
3.	Langkah-langkah Penilaian Kebutuhan .....	30
D.	Penyusunan SOP .....	32
1.	Pengumpulan Informasi dan Identifikasi Alternatif SOP .....	33
2.	Analisis dan Pemilihan Alternatif .....	34
3.	Penulisan SOP .....	34
4.	Pengujian dan <i>Review</i> SOP .....	35
5.	Pengesahan SOP .....	36
E.	Pelaksanaan SOP .....	36
1.	Prinsip-prinsip Pelaksanaan SOP .....	36
2.	Langkah-langkah Pelaksanaan SOP .....	37
<b>BAB V MONITORING DAN EVALUASI SOP .....</b>		<b>39</b>
A.	Manfaat Monitoring dan Evaluasi .....	39
B.	Pembentukan Tim Monitoring dan Evaluasi SOP .....	40
1.	Anggota Tim .....	40
2.	Tugas Tim .....	40
3.	Tanggung Jawab Tim .....	41
C.	Monitoring .....	41
1.	Tujuan .....	41
2.	Sasaran .....	41
3.	Komponen SOP yang Akan Dimonitoring .....	41
4.	Metode/Teknik Monitoring .....	42
5.	Frekuensi/Periode Monitoring .....	45
D.	Evaluasi .....	47
1.	Tujuan .....	47
2.	Sasaran .....	47
3.	Mekanisme Evaluasi .....	47
4.	Tindak Lanjut Hasil Evaluasi .....	48
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>		<b>49</b>



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

LAMPIRAN  
PERATURAN MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 11 TAHUN 2016  
TENTANG  
PETUNJUK PELAKSANAAN  
PENYUSUNAN DAN EVALUASI  
*STANDARD OPERATING PROCEDURES*  
KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA

**PETUNJUK PELAKSANAAN  
PENYUSUNAN DAN EVALUASI *STANDARD OPERATING PROCEDURES*  
KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA**

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Ketentuan tentang tata cara penyusunan dan evaluasi *Standard Operating Procedures* di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara telah diatur dalam Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan dan Evaluasi *Standard Operating Procedures* Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia. Dalam rangka menindaklanjuti Peraturan Menteri dimaksud telah ditetapkan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 15 Tahun 2012 tentang *Standard Operating Procedures* Unit Kerja di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.

Dengan telah ditetapkannya Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2015 tentang Kementerian Sekretariat Negara dan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara yang menggantikan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 2 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara, penyebutan dan singkatan satuan organisasi/unit kerja yang diatur dalam Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan dan Evaluasi *Standard Operating Procedures* Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia perlu disesuaikan dengan perubahan organisasi Kementerian Sekretariat Negara.

Dalam . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 2 -

Dalam Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara mengamanatkan agar dalam melaksanakan tugas dan fungsi, kementerian harus menyusun peta proses bisnis yang menggambarkan tata hubungan kerja yang efektif dan efisien antarunit organisasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah, peta proses bisnis yang sudah dijabarkan ke dalam *Standard Operating Procedures* juga merupakan salah satu indikator penilaian pelaksanaan reformasi birokrasi di bidang penataan tata laksana.

Selain itu penyempurnaan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan dan Evaluasi *Standard Operating Procedures* Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia ini juga untuk menyesuaikan format dan isi *Standard Operating Procedures* yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

Mekanisme monitoring dan evaluasi SOP juga berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi yang mengatur tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan pertimbangan tersebut di atas, maka Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan dan Evaluasi *Standard Operating Procedures* Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia yang berlaku saat ini perlu diganti.

## **B. Maksud dan Tujuan**

Maksud penyusunan Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan dan Evaluasi *Standard Operating Procedures* Kementerian Sekretariat Negara ini adalah sebagai acuan bagi para pejabat/pegawai di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara dalam menyusun dan mengevaluasi SOP sesuai dengan tugas dan fungsi satuan organisasi/unit kerja serta Istana-istana Kepresidenan di daerah.

Tujuan . . .



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 3 -

Tujuan Petunjuk Pelaksanaan ini adalah tersusunnya *Standard Operating Procedures* Kementerian Sekretariat Negara yang baku, sehingga penyelenggaraan tugas dan fungsinya dapat dilaksanakan dengan efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

**C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup materi Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan dan Evaluasi *Standard Operating Procedures* Kementerian Sekretariat Negara ini meliputi format, penataan, teknik penyusunan, serta monitoring dan evaluasi *Standard Operating Procedures*.

**D. Pengertian**

1. *Standard Operating Procedures* yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap, dan sistematis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan kegiatan di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.
2. Satuan Organisasi adalah unsur-unsur organisasi Kementerian Sekretariat Negara yang dipimpin oleh Pejabat Pimpinan Tinggi Madya yang terdiri dari:
  - a. Sekretariat Kementerian;
  - b. Sekretariat Presiden;
  - c. Sekretariat Wakil Presiden;
  - d. Sekretariat Militer Presiden;
  - e. Deputi Bidang Hukum dan Perundang-undangan;
  - f. Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan; dan
  - g. Deputi Bidang Administrasi Aparatur.
3. Unit Kerja adalah unsur-unsur organisasi Kementerian Sekretariat Negara yang dipimpin oleh Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama yang terdiri dari:
  - a. Biro;
  - b. Asisten Deputi;
  - c. Inspektorat; dan
  - d. Pusat Pendidikan dan Pelatihan.



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

**BAB II**

**PETA PROSES BISNIS  
KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA**

**A. Pengertian dan Ruang Lingkup**

**1. Pengertian**

- a. Proses Bisnis adalah sekumpulan aktivitas kerja terstruktur dan saling terkait yang menghasilkan keluaran sesuai dengan kebutuhan pengguna pelayanan.
- b. Peta Proses Bisnis adalah tata hubungan kerja yang efektif dan efisien antar unit organisasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.

**2. Ruang Lingkup**

**a. Proses Bisnis Kementerian Sekretariat Negara**

- 1) Proses Bisnis Kementerian Sekretariat Negara memuat seluruh Proses Bisnis sesuai bidang tugas dan fungsi struktur organisasi yang ada di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara dalam rangka memberikan dukungan teknis dan administrasi serta analisis kepada Presiden dan Wakil Presiden, memenuhi kebutuhan pengguna pelayanan, serta para pemangku kepentingan.
- 2) Proses Bisnis Kementerian Sekretariat Negara disusun dalam bentuk Peta Proses Bisnis.
- 3) Penyusunan Peta Proses Bisnis dikoordinasikan oleh Deputi Bidang Administrasi Aparatur c.q. Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja dengan melibatkan perwakilan dari Satuan Organisasi/Unit Kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara serta Istana-istana Kepresidenan di daerah.

**b. Proses . . .**



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 5 -

**b. Proses Bisnis Satuan Organisasi**

- 1) Proses Bisnis Satuan Organisasi memuat seluruh Proses Bisnis sesuai bidang tugas dan fungsi masing-masing Satuan Organisasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara dengan berpedoman pada Proses Bisnis Kementerian Sekretariat Negara.
- 2) Proses Bisnis Satuan Organisasi disusun dalam bentuk Peta Proses Bisnis masing-masing Satuan Organisasi di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.
- 3) Penyusunan Proses Bisnis Satuan Organisasi dilaksanakan oleh Satuan Organisasi yang bersangkutan dengan melibatkan Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja.

**B. Prinsip dan Manfaat**

**1. Prinsip**

Dalam melakukan pemetaan Proses Bisnis harus memenuhi prinsip-prinsip:

- a. definitif, suatu Proses Bisnis harus memiliki batasan, masukan, serta keluaran yang jelas;
- b. urutan, suatu Proses Bisnis harus terdiri atas aktivitas yang berurutan sesuai waktu dan ruang;
- c. pelanggan atau pengguna layanan, suatu Proses Bisnis harus mempunyai penerima hasil proses;
- d. nilai tambah, transformasi yang terjadi dalam proses harus memberikan nilai tambah pada penerima;
- e. keterkaitan, suatu proses tidak dapat berdiri sendiri, melainkan harus terkait dalam suatu struktur organisasi; dan
- f. fungsi silang, suatu proses umumnya, walaupun tidak harus, mencakup beberapa tugas dan fungsi.

**2. Manfaat**

Hasil pemetaan Proses Bisnis digunakan sebagai dasar:

- a. penyusunan/penyempurnaan SOP dan standar pelayanan;
- b. penataan organisasi; dan
- c. penyusunan dan perbaikan uraian jabatan.

**C. Metode . . .**



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 6 -

### C. Metode Penyusunan Peta Proses Bisnis

Metodologi pemetaan Proses Bisnis mencakup dua aspek yaitu teknik pengumpulan data dan analisis. Teknik pengumpulan data adalah cara-cara pengambilan data atau informasi sedemikian rupa sehingga data/atau informasi yang diperoleh valid dan merepresentasikan seluruh aspek cakupan kajian. Analisis dalam kajian Proses Bisnis lebih fokus pada pemahaman, pemetaan, dan perbaikan seluruh Proses Bisnis yang ada dalam organisasi sehingga dapat disusun suatu rekomendasi yang aplikatif sekaligus efektif dalam penerapannya. Metode yang dipilih adalah metode yang memungkinkan hasil Proses Bisnis yang langsung dapat digunakan.

Masing-masing teknik pengambilan data dan analisis data dapat dipilih dari salah satu atau kombinasi antara beberapa teknik. Teknik pengambilan data dan analisis adalah sebagai berikut:

#### 1. Diskusi Kelompok Terarah (*Focused Group Discussion*)

Diskusi Kelompok Terarah adalah diskusi terpandu membahas suatu topik dimana peserta adalah para pemimpin Unit Kerja atau narasumber terkait topik tertentu.

#### 2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah proses tanya jawab secara terstruktur dan tidak terstruktur untuk menggali data dan informasi mengenai aspek-aspek suatu topik tertentu.

- a. Wawancara terstruktur adalah wawancara dimana semua pertanyaan yang akan ditanyakan telah dipersiapkan terlebih dahulu secara pasti dan ditanyakan kepada semua responden dengan urutan yang sama untuk menjaga tingkat presisi dan reliabilitas.
- b. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara dimana tidak diperlukan format pertanyaan yang baku seperti wawancara terstruktur. Namun demikian pewawancara dapat menyiapkan pertanyaan-pertanyaan kunci, yang mana dalam proses wawancara, pertanyaan-pertanyaan selanjutnya sangat bergantung pada respon atau jawaban dari responden.

3. Observasi . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 7 -

**3. Observasi (*Observation*)**

Observasi merupakan pengumpulan data/informasi mengenai pelaksanaan suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rentang waktu tertentu.

**4. Telaah Dokumen (*Analysis of Document*)**

Telaah dokumen dilaksanakan melalui penggalan data dan informasi dari berbagai dokumen baik berupa buku, keputusan, peraturan perundang-undangan atau kebijakan tertulis.

Beberapa teknik analisis data yang dapat dilakukan terhadap hasil pengambilan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. analisis kausal, yaitu telaah hubungan logis antara pernyataan, fakta atau data dan informasi yang diperoleh;
2. klasifikasi proses, yaitu memilah-milah data/informasi atau fakta yang terkumpul sesuai dengan definisi proses inti atau proses pendukung; dan
3. pemodelan proses, yaitu pembuatan rumusan Proses Bisnis dengan teknik penggambaran alur baik secara manual maupun menggunakan program aplikasi.

Agar penyusunan Peta Proses Bisnis dapat dilaksanakan secara komprehensif, maka penyusunannya harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. tugas dan fungsi organisasi;
2. struktur organisasi;
3. peraturan perundang-undangan yang terkait; dan
4. lingkungan operasional organisasi.

Langkah-langkah untuk melakukan pemetaan Proses Bisnis adalah sebagai berikut:

1. pahami arahan strategis organisasi (visi, misi, tugas dan fungsi organisasi);
2. identifikasi Proses Bisnis yang akan dipetakan berdasarkan analisis kebutuhan;
3. identifikasi nama dan tipe Proses Bisnis;
4. tentukan siapa saja pengguna atau pemakai utama dari Proses Bisnis;
5. uraikan urutan kegiatan yang membentuk rantai Proses Bisnis;
6. tentukan masukan utama Proses Bisnis;
7. tentukan keluaran utama Proses Bisnis;

8. tentukan . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 8 -

8. tentukan pemilik (*owner*) Proses Bisnis;
9. lakukan pemodelan Proses Bisnis; dan
10. pengesahan untuk pemberlakuan.

**D. Peta Proses Bisnis Kementerian Sekretariat Negara**

Dalam penyusunan Peta Proses Bisnis terdapat 4 (empat) tingkatan yaitu sebagai berikut.

**1. Level 0: Peta Proses Bisnis**

Level 0 ini memuat seluruh Proses Bisnis Utama di unit organisasi yang menjadi dasar bagi proses yang lebih detil lagi. Pada level ini, Kementerian Sekretariat Negara memiliki 3 (tiga) Proses Bisnis Utama, yaitu:

- a. Penyelenggaraan Dukungan Teknis dan Administrasi kepada Presiden dan Wakil Presiden;
- b. Pemberian Dukungan Manajemen dan Pelaksanaan Tugas Teknis Lainnya; dan
- c. Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur.

**2. Level 1: Model Bisnis atau Proses Kunci**

Level 1 merupakan penjabaran dari Proses Bisnis Utama di Kementerian Sekretariat Negara dan di level ini digambarkan proses yang dilakukan oleh Satuan Organisasi dan menunjukkan perbedaan satu proses dengan proses yang lainnya.

**3. Level 2: Kelompok Proses Bisnis atau Subproses**

Level ini menunjukkan Proses Bisnis yang aktual dan lebih spesifik. Level 2 memfokuskan pada interaksi dan perpindahan tanggung jawab antar aktor utama dalam Proses Bisnis.

**4. Level 3: Proses atau Aktivitas yang Disusun dalam Bentuk SOP**

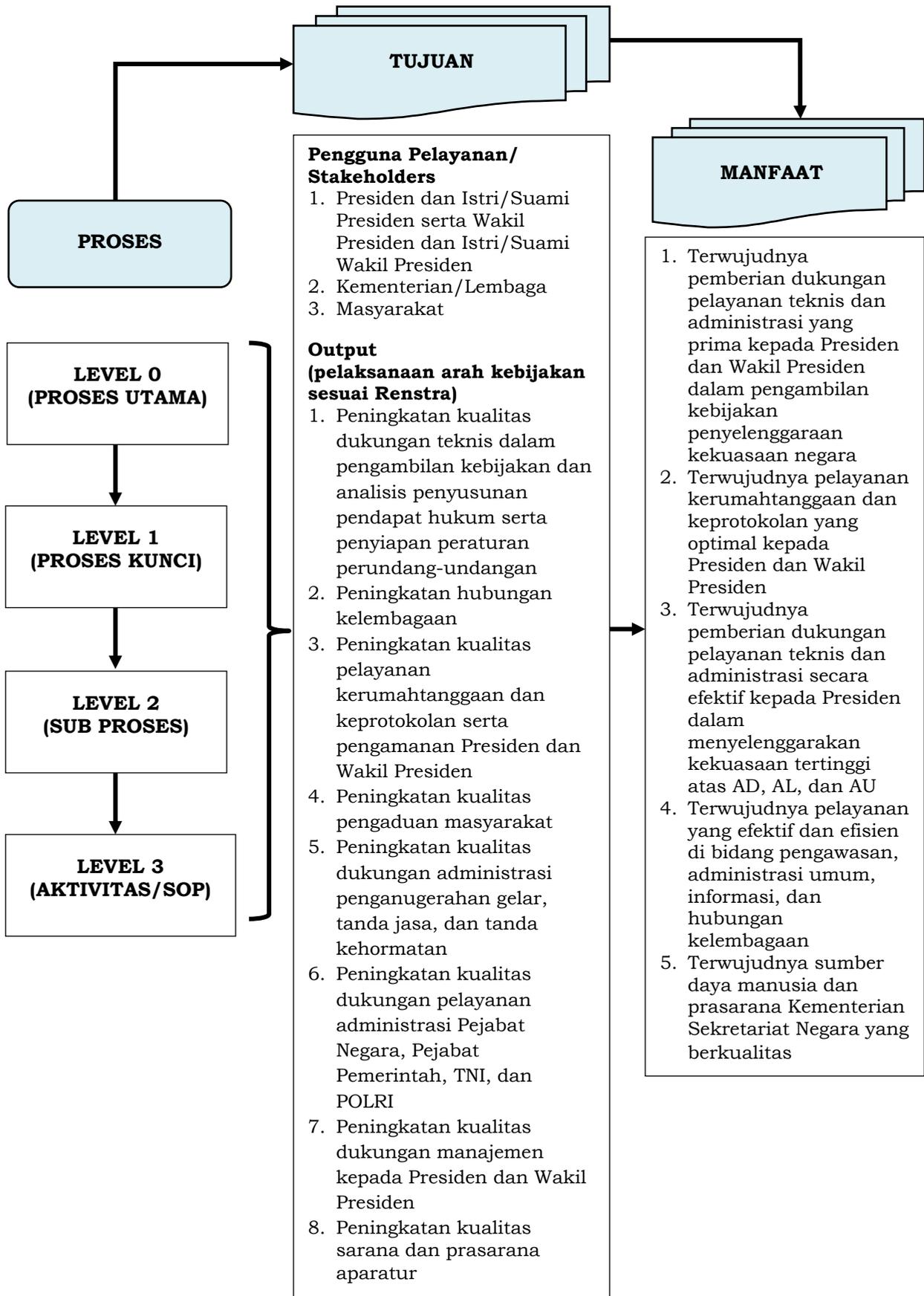
Level ini menunjukkan detail informasi secara keseluruhan sehingga didapatkan pengertian yang menyeluruh mengenai Proses Bisnis tersebut. Level 3 ini berisi antara lain alur proses dan alur informasi (*input* dan *output*), serta pelaku yang melakukan aktivitas tersebut.



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 9 -

**GAMBAR 1**  
**PETA PROSES BISNIS KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA**

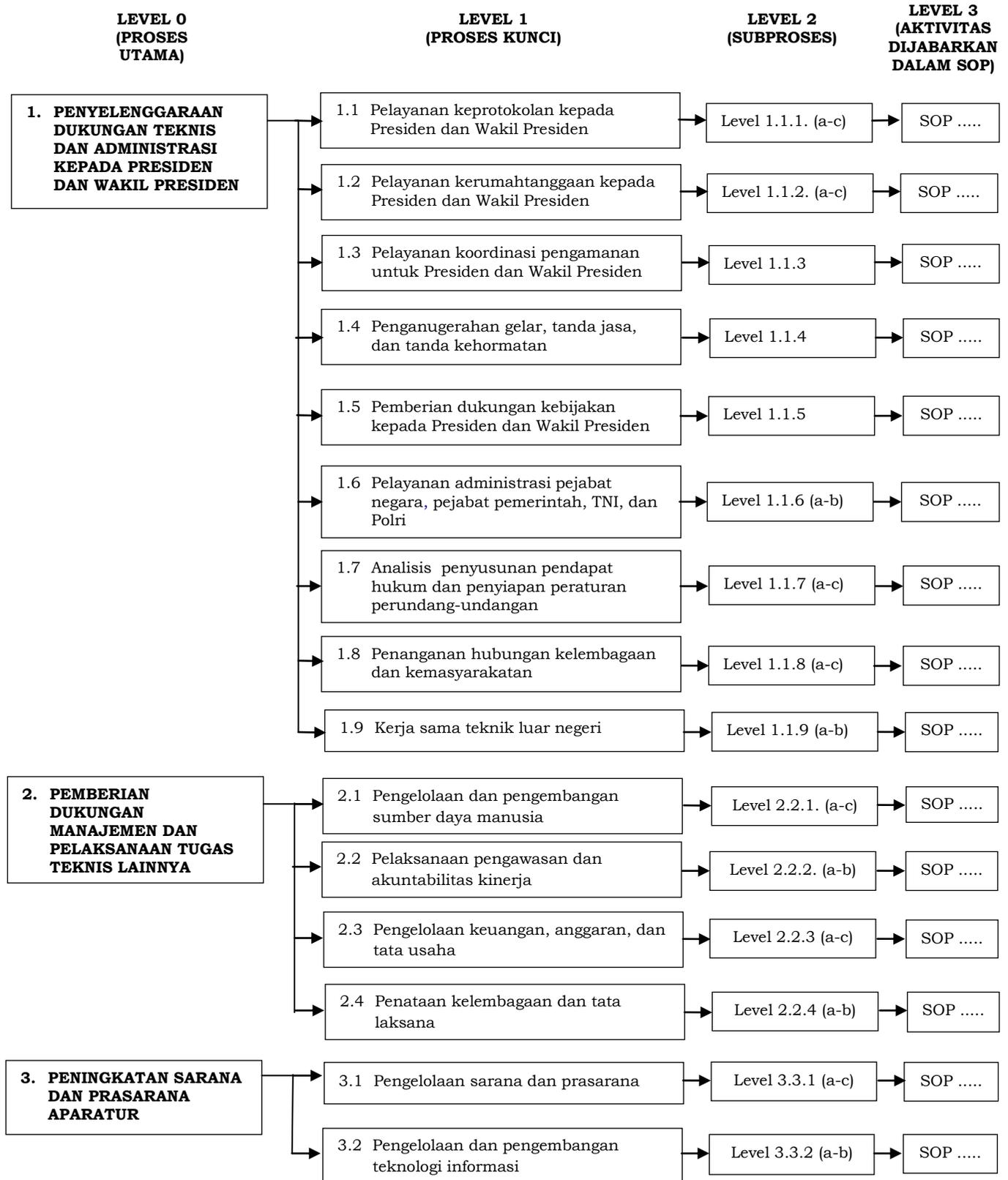


Level 0 . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 10 -



**LEVEL 2 . . .**

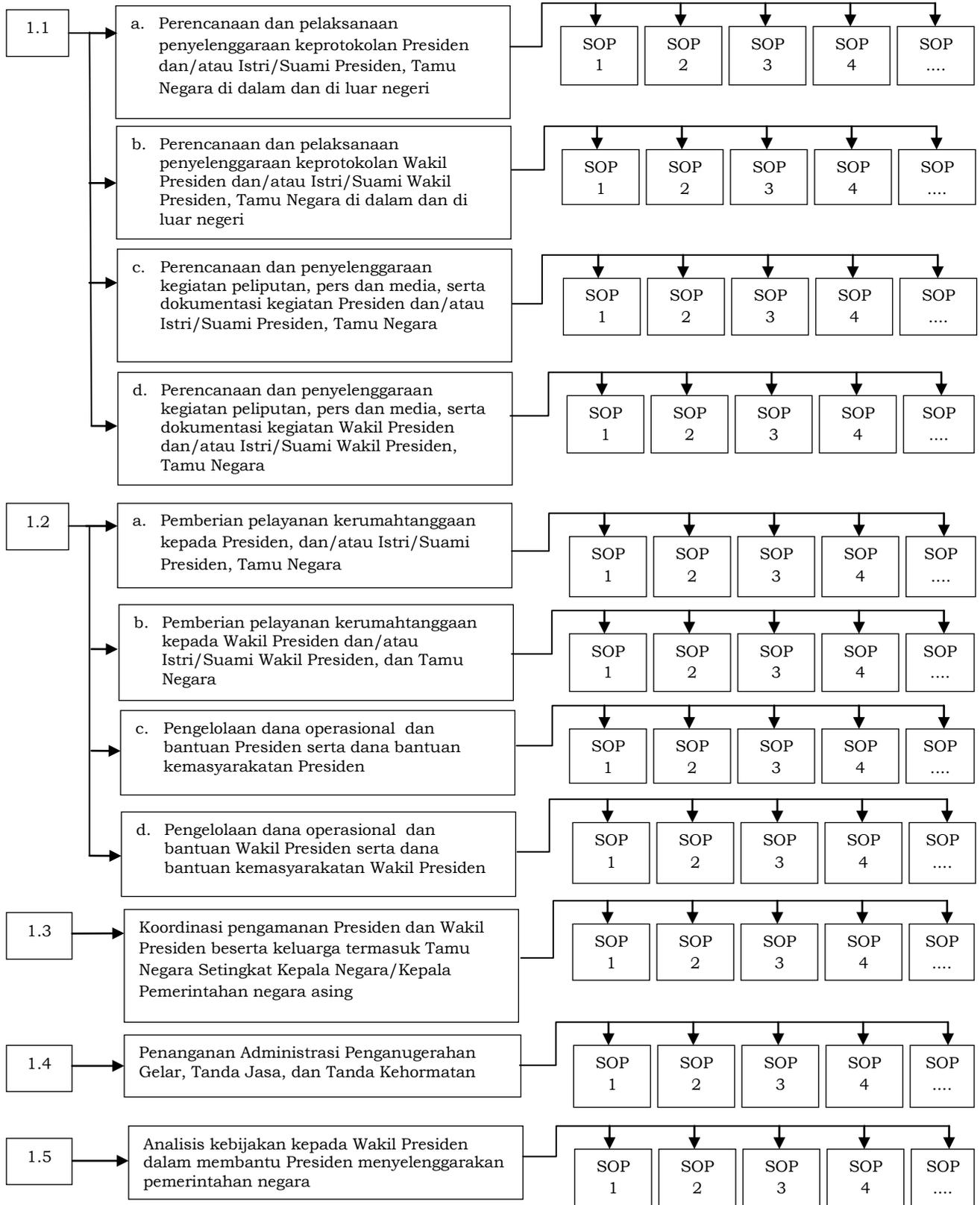


MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 11 -

LEVEL 2 (SUBPROSES)

LEVEL 3 (AKTIVITAS DIJABARKAN DALAM SOP)

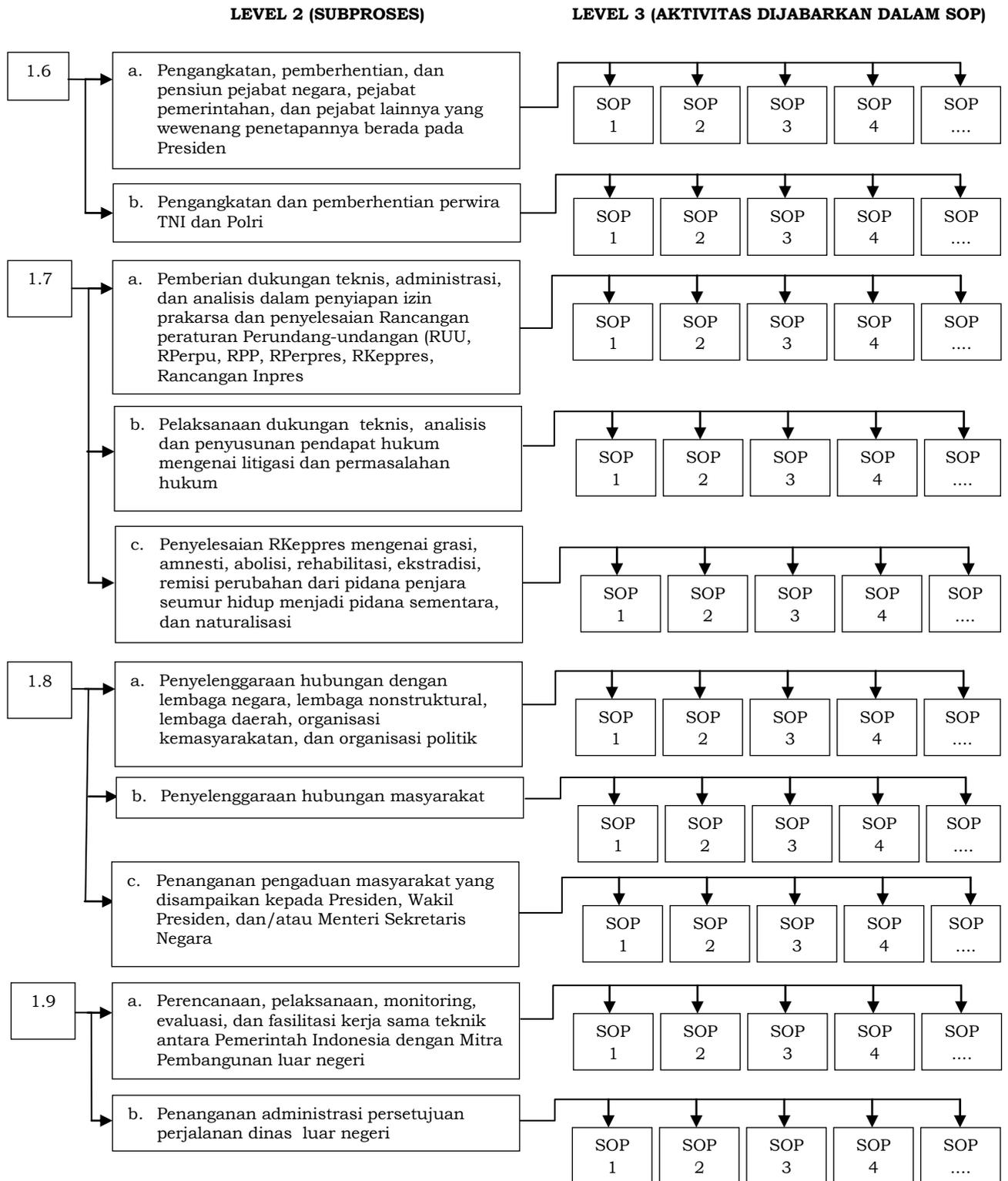


LEVEL 2 . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 12 -

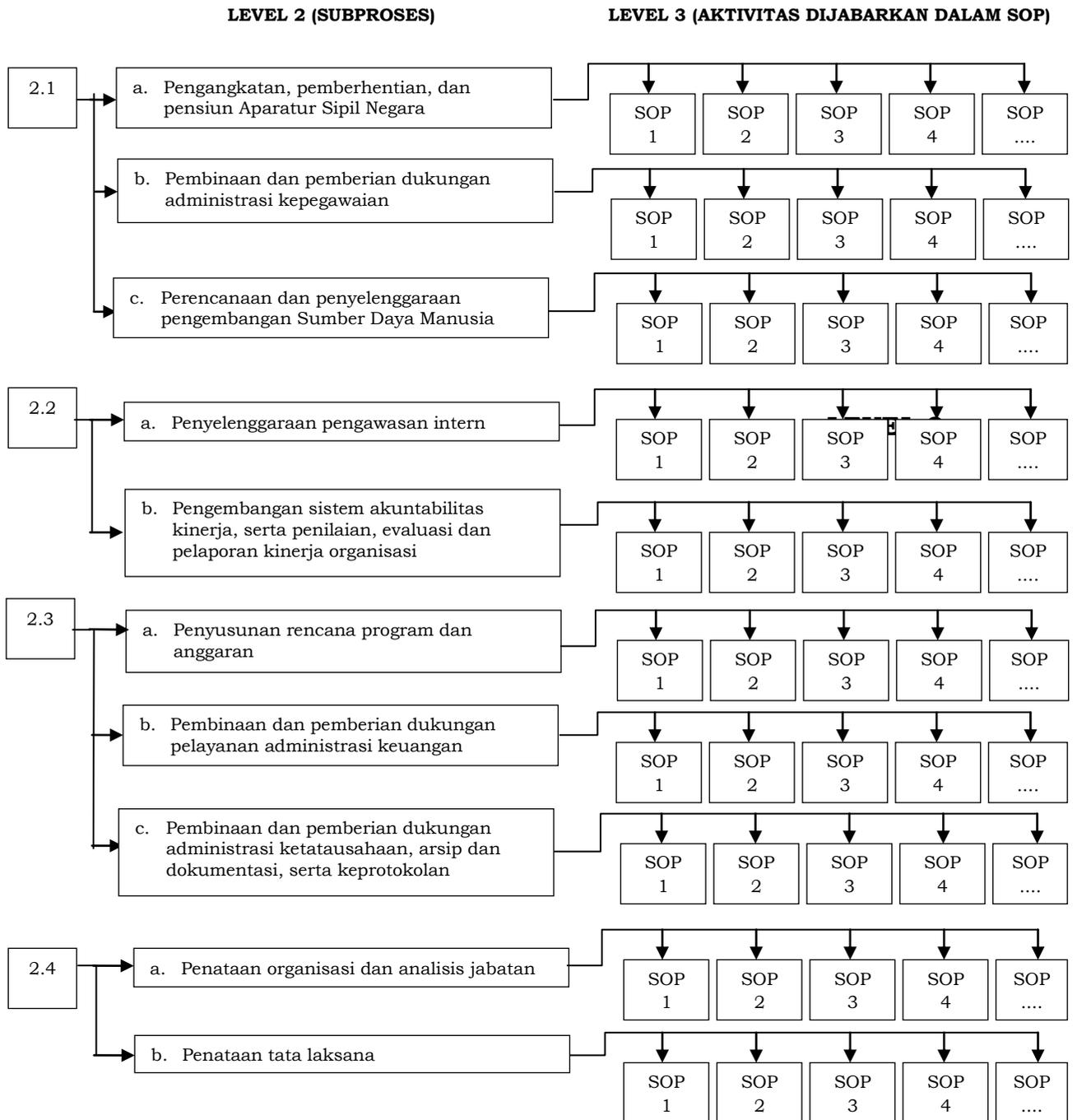


**LEVEL 2 . . .**



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 13 -

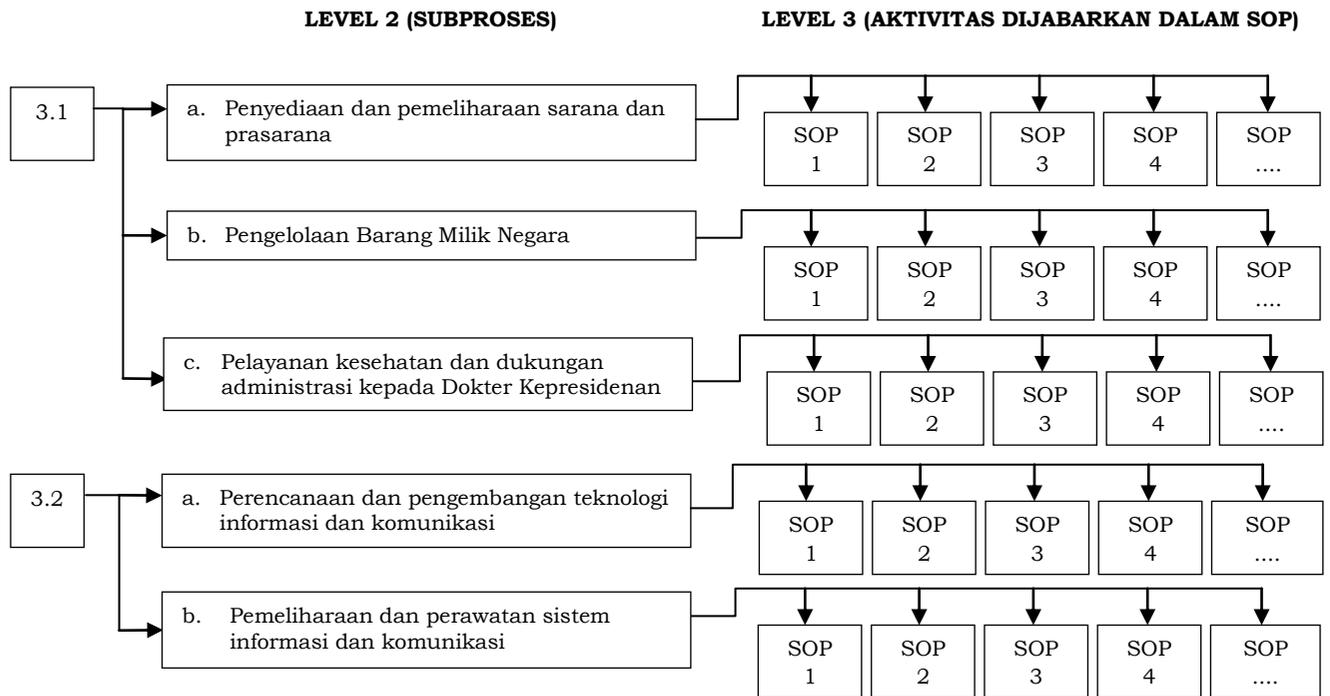


**LEVEL 2 . . .**



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 14 -





MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

**BAB III**

**JENIS DAN FORMAT SOP**

**A. Jenis SOP**

**1. SOP Makro**

SOP Makro merupakan SOP yang berdasarkan cakupan dan besaran kegiatannya mencakup beberapa SOP (SOP Mikro) yang mencerminkan bagian dari kegiatan tersebut atau SOP yang merupakan integrasi dari beberapa SOP yang membentuk serangkaian kegiatan dalam SOP tersebut. SOP Makro ini tidak mencerminkan kegiatan yang sesungguhnya dilaksanakan oleh pelaksanaannya.

Pendekatan lain yang dapat dilakukan untuk memahami SOP Makro adalah dengan melakukan identifikasi awal terhadap kegiatan dari uraian/rincian tugas Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah karena pada dasarnya kegiatan yang dihasilkan dari identifikasi tersebut adalah kegiatan makro.

**2. SOP Mikro**

SOP Mikro merupakan SOP yang berdasarkan cakupan dan besaran kegiatannya merupakan bagian dari sebuah SOP (SOP Makro) atau SOP yang kegiatannya menjadi bagian dari kegiatan SOP yang lebih besar cakupannya.

Pendekatan lain yang dapat dilakukan untuk memahami SOP Mikro adalah dengan melakukan identifikasi terhadap kegiatan terkait dari SOP Makro karena pada dasarnya kegiatan yang terkait tersebut adalah kegiatan mikro yang selanjutnya bila disusun akan menjadi SOP Mikro.

**B. Format SOP**

**1. Bagian Identitas**

**a. Logo dan Nama Instansi/Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah**

Logo Kementerian Sekretariat Negara terletak di atas tulisan nomenklatur Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah pembuat SOP.

**b. Nomor . . .**



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 16 -

**b. Nomor SOP**

Tata cara penomoran SOP adalah sesuai dengan ketentuan sebagai berikut.

- 1) Nomor SOP terdiri dari nomor penetapan, garis miring (/), dan tahun.
- 2) SOP yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara urutan penomorannya diurutkan per Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah mengacu pada struktur organisasi yang diatur dalam Peraturan Menteri Sekretaris Negara tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara.
- 3) SOP yang ditandatangani oleh pimpinan Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah penomorannya dilakukan secara berurutan dalam tahun takwim/kalender pada masing-masing Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah.
- 4) Nomor SOP di bawah angka 10 menggunakan awalan angka 0 (nol).

**c. Tanggal Pembuatan**

Tanggal pembuatan diisi dengan tanggal selesainya SOP dibuat dan ditandatangani, bukan tanggal dimulainya pembuatan SOP.

**d. Tanggal Revisi**

Tanggal revisi diisi dengan tanggal selesainya SOP direvisi.

**e. Tanggal Efektif**

Tanggal efektif diisi dengan tanggal mulai diberlakukannya SOP atau sama dengan tanggal ditandatanganinya dokumen SOP.

**f. Pengesahan**

Pengesahan dicantumkan pada kolom *Disahkan Oleh* yang diisi dengan nomenklatur jabatan, tanda tangan, nama pejabat dapat disertai gelar serta cap Kementerian Sekretariat Negara.

Kewenangan pengesahan SOP:

- 1) SOP yang disahkan oleh Menteri Sekretaris Negara melalui Peraturan Menteri Sekretaris Negara berlaku untuk seluruh Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara, instansi terkait, atau masyarakat luas, dan SOP yang berkaitan dengan Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Wakil Presiden dan/atau Istri/Suami Wakil Presiden, Menteri Sekretaris Negara, dan Tamu Negara; dan

2) SOP . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 17 -

2) SOP yang disahkan oleh pimpinan Satuan Organisasi/Unit Kerja/Kepala Istana-istana Kepresidenan di daerah berlaku untuk Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah masing-masing.

**g. Judul SOP**

Judul SOP diisi dengan judul prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan kegiatan yang berkaitan dengan tugas dan fungsi yang dimiliki.

**h. Dasar Hukum**

Dasar hukum diisi dengan peraturan perundang-undangan yang mendasari prosedur yang di-SOP-kan beserta aturan pelaksanaannya.

**i. Keterkaitan**

Keterkaitan diisi dengan penjelasan mengenai keterkaitan prosedur yang distandarkan dengan prosedur lain yang distandarkan (SOP lain yang terkait secara langsung dalam proses pelaksanaan kegiatan dan menjadi bagian dari kegiatan tersebut).

**j. Peringatan**

Penjelasan mengenai kemungkinan yang akan terjadi ketika prosedur dilaksanakan atau tidak dilaksanakan. Peringatan memberikan indikasi berbagai permasalahan yang mungkin muncul dan berada di luar kendali pelaksana ketika prosedur dilaksanakan, serta berbagai dampak lain yang ditimbulkan. Selain itu dijelaskan pula bagaimana cara mengatasinya apabila diperlukan. Penulisannya menggunakan kata peringatan, yaitu *jika/apabila-maka* atau batas waktu kegiatan harus sudah dilaksanakan.

**k. Kualifikasi Pelaksana**

Penjelasan mengenai kualifikasi pelaksana yang dibutuhkan dalam melaksanakan perannya pada prosedur yang distandarkan. Kualifikasi merupakan kompetensi (keahlian dan keterampilan) bersifat umum untuk semua pelaksana, bukan bersifat individu, yang diperlukan untuk dapat melaksanakan SOP secara optimal.

**l. Peralatan dan Perlengkapan**

Penjelasan mengenai daftar peralatan utama dan perlengkapan yang dibutuhkan yang terkait secara langsung dengan prosedur yang di-SOP-kan.

**m. Pencatatan dan Pendataan**

Hal yang perlu didata dan dicatat oleh pejabat tertentu.

**GAMBAR 2 . . .**



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 18 -

**GAMBAR 2**  
**FORMAT BAGIAN IDENTITAS**

 KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA RI (SATUAN ORGANISASI) (UNIT KERJA)	NOMOR SOP	:	
	TGL PEMBUATAN	:	
	TGL. REVISI	:	
	TGL. EFEKTIF	:	
	DISAHKAN OLEH	:	
	NAMA SOP	:	
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:		
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:		
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:		

**GAMBAR 3**  
**FORMAT BAGIAN IDENTITAS**  
**ISTANA-ISTANA KEPRESIDENAN DI DAERAH**

 KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA RI (SATUAN ORGANISASI) (ISTANA KEPRESIDENAN)	NOMOR SOP	:	
	TGL PEMBUATAN	:	
	TGL. REVISI	:	
	TGL. EFEKTIF	:	
	DISAHKAN OLEH	:	
	NAMA SOP	:	
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:		
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:		
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:		

**2. Bagian . . .**



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 19 -

## 2. Bagian Diagram Alir

Bagian diagram alir merupakan uraian mengenai langkah-langkah (prosedur) kegiatan beserta mutu baku dan keterangan yang diperlukan. Bagian ini berupa diagram alir yang menjelaskan langkah-langkah kegiatan secara berurutan dan sistematis dari prosedur yang distandarkan, yang berisi:

- a. nomor kegiatan;
- b. uraian kegiatan yang berisi prosedur;
- c. pelaksana yang merupakan pelaku kegiatan;
- d. mutu baku yang berisi kelengkapan, waktu, serta *output*; dan
- e. keterangan.

Agar SOP yang disusun terkait dengan kinerja, maka setiap aktivitas hendaknya mengidentifikasi mutu baku tertentu, seperti waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan persyaratan/kelengkapan yang diperlukan (*standar input*) dan *outputnya*. Mutu baku ini akan menjadi alat kendali mutu sehingga produk akhir dari sebuah proses memenuhi kualitas yang diharapkan.

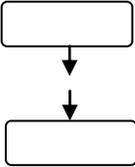
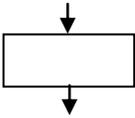
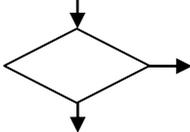
Format SOP yang dipergunakan adalah Format Diagram Alir Bercabang (*Branching Flowcharts*) dengan menggunakan hanya lima simbol *flowcharts*. Kelima simbol yang dipergunakan tersebut adalah sebagai berikut.



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 20 -

**GAMBAR 4**  
**SIMBOL *FLOWCHARTS***

No.	Bentuk Notasi	Keterangan
1		Untuk mendeskripsikan kegiatan mulai dan berakhir
2		Untuk mendeskripsikan proses atau kegiatan eksekusi
3		Untuk mendeskripsikan kegiatan pengambilan keputusan
4		Untuk mendeskripsikan arah kegiatan (arah proses kegiatan)
5		Untuk mendeskripsikan hubungan antar simbol yang berbeda halaman

Untuk menghindari pengulangan yang tidak perlu dan tumpang tindih yang tidak efisien, dalam format SOP ini penulisan pelaksana kegiatan dipisahkan dari kegiatan dan dibuatkan kolom tersendiri. Penulisan kegiatan menggunakan kata kerja aktif yang diikuti dengan obyek dan keterangan. Penulisan pelaksana 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*.

**GAMBAR 5 . . .**



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 21 -

**GAMBAR 5  
FORMAT BAGIAN DIAGRAM ALIR**

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Karo	Kabag	Kasubbag	Staf	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Kegiatan A								
2	Kegiatan B								
3	Kegiatan C								
4	Kegiatan D								
5	Kegiatan E								
6	Kegiatan F								
7	Kegiatan G								
8	Kegiatan H								
9	Kegiatan I								
10	Kegiatan J								

**C. Unsur-unsur Dokumen SOP**

**1. Halaman Judul (Cover)**

Halaman judul terdiri dari:

- a. Logo Kementerian Sekretariat Negara;
- b. tulisan *Standard Operating Procedures* (SOP);
- c. nama instansi Kementerian Sekretariat Negara/Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah; dan
- d. tahun pembuatan.

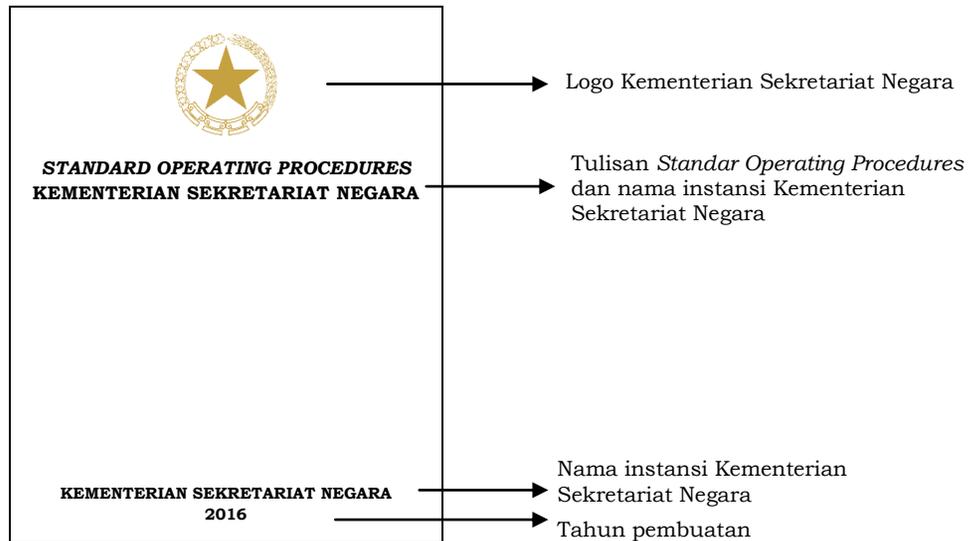
Contoh halaman judul dokumen SOP Kementerian Sekretariat Negara/Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah dapat dilihat pada Gambar 6 sampai Gambar 9.



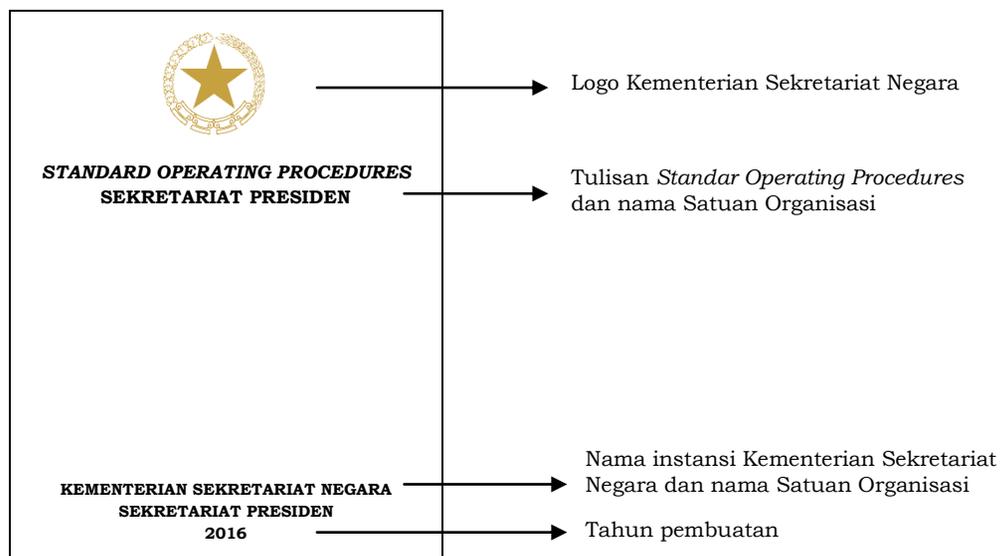
MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 22 -

**GAMBAR 6**  
**CONTOH HALAMAN JUDUL DOKUMEN SOP**  
**KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA**



**GAMBAR 7**  
**CONTOH HALAMAN JUDUL DOKUMEN SOP**  
**SATUAN ORGANISASI KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA**



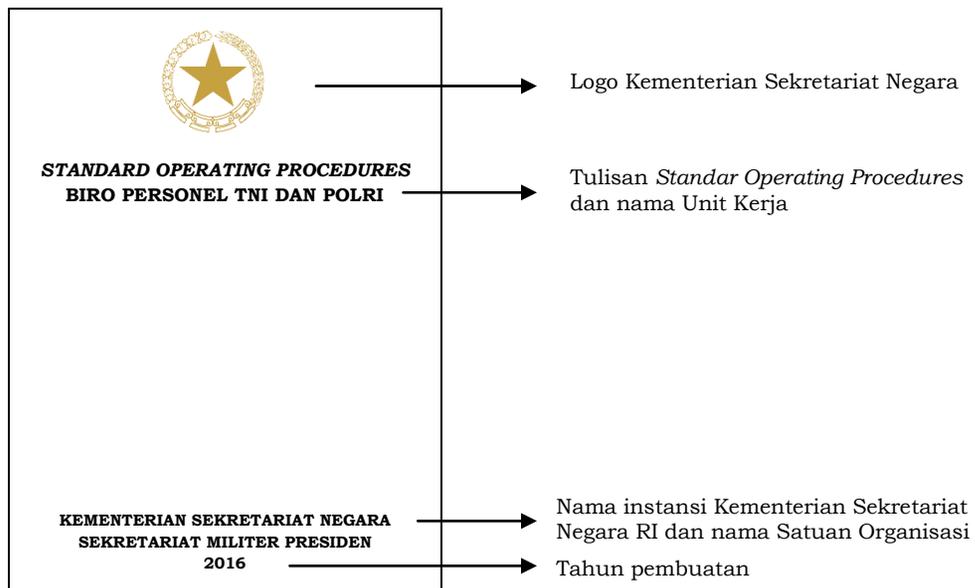
**GAMBAR 8 . . .**



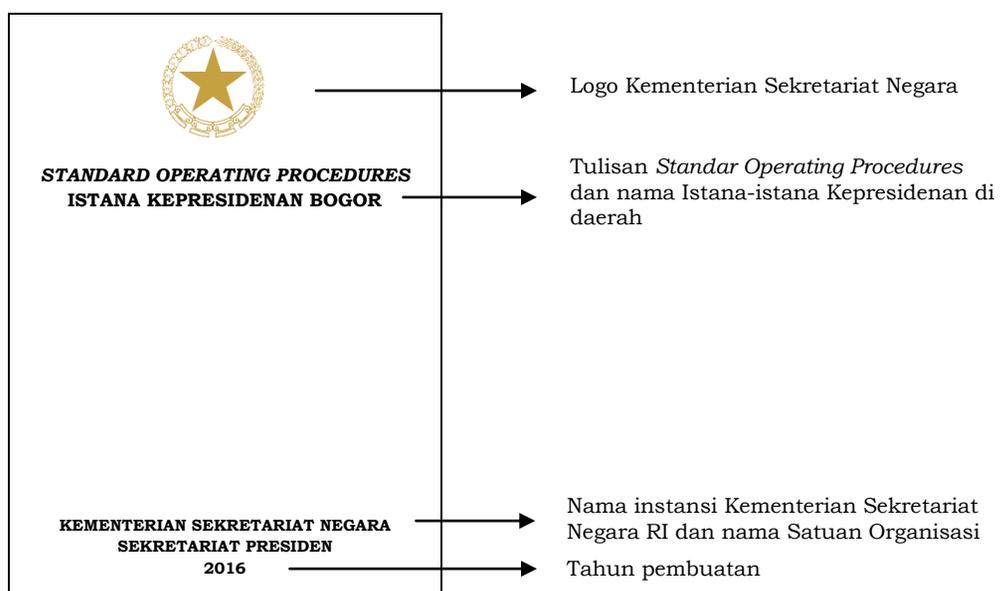
MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 23 -

**GAMBAR 8**  
**CONTOH HALAMAN JUDUL DOKUMEN SOP**  
**UNIT KERJA KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA**



**GAMBAR 9**  
**CONTOH HALAMAN JUDUL DOKUMEN SOP**  
**ISTANA-ISTANA KEPRESIDENAN DI DAERAH**





MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 24 -

## 2. Peraturan Menteri Sekretaris Negara atau Kata Pengantar

Ketentuan penetapan SOP adalah sebagai berikut.

- a. Peraturan Menteri Sekretaris Negara diletakkan di halaman pertama (setelah halaman *cover*) untuk SOP yang berlaku bagi seluruh Satuan Organisasi/Unit Kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara, instansi terkait, atau masyarakat luas, dan SOP yang berkaitan dengan Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Wakil Presiden dan/atau Istri/Suami Wakil Presiden/Menteri Sekretaris Negara/Tamu Negara.
- b. Kata Pengantar pimpinan Satuan Organisasi/Unit Kerja/Kepala Istana-istana Kepresidenan di daerah diletakkan di halaman pertama (setelah halaman *cover*) untuk SOP yang berlaku hanya di lingkungan Satuan Organisasi/Unit Kerja tertentu di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara/Istana-istana Kepresidenan di daerah.

## 3. Daftar Isi Dokumen

Daftar isi dibutuhkan untuk membantu mempercepat pencarian SOP yang ada di dalam lampiran dokumen SOP. Untuk dokumen SOP Kementerian Sekretariat Negara, mengingat SOP yang ada di dalam lampiran berasal dari Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah yang banyak dan berbeda karakteristiknya, maka SOP tersebut dapat dikelompokkan ke dalam pengelompokan berdasarkan Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah.

## 4. Lampiran

Bagian lampiran merupakan bagian inti dari dokumen SOP yang berisi kumpulan SOP dari Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.

**D. Contoh . . .**



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 25 -

**D. Contoh SOP**

**GAMBAR 10  
CONTOH SOP DENGAN TAMPILAN *PORTRAIT***

 <b>KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA REPUBLIK INDONESIA</b> <b>SEKRETARIAT KEMENTERIAN BIRO TATA USAHA</b>		NOMOR SOP : 03/2016 TGL PEMBUATAN : 22 Maret 2016 TGL. REVISI : - TGL. EFEKTIF : 22 April 2016 DISAHKAN OLEH : Kepala Biro Tata Usaha,  XXXXXXXX XXXXXXXX						
NAMA SOP : <b>PENGURUSAN DAN PENGENDALIAN SURAT KELUAR DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA</b>								
<b>DASAR HUKUM:</b>		<b>KUALIFIKASI PELAKSANA:</b>						
Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara		Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing.						
<b>KETERKAITAN:</b>		<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN:</b>						
SOP Penyusunan Surat di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara		Alat tulis kantor, komputer, printer, scanner, mesin fotokopi, telepon, faksimile, lemari file/lemari pengarsipan, mobile file, kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat.						
<b>PERINGATAN:</b>		<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN:</b>						
Apabila SOP tidak dilaksanakan, maka pengurusan dan pengendalian surat keluar tidak berjalan dengan teratur dan lancar.		Disimpan sebagai data elektronik dan manual						
No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Staf	Kasub-bag	Kabag	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima dan meneliti kelengkapan berkas surat keluar yang akan dikirimkan kepada instansi di luar Kemensetneg dan menyampaikannya kepada Kasubbag Persuratan	□			Surat keluar yang akan dikirim	1 menit	Surat yang telah diteliti	SOP Penyusunan Surat di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara
2	Menerima dan meneliti isi, jenis surat, derajat pengamanan, derajat penyampaian, dan alamat yang dituju dan menyampaikannya kepada Kabag Persuratan dan Reproduksi		□		Surat yang telah diteliti	10 menit	Surat yang telah diteliti	
2	Meneliti kembali isi, jenis surat, derajat pengamanan, derajat penyampaian, dan alamat yang dituju serta menugaskan Kasubbag Persuratan untuk menyelesaikan pengurusan dan pengendalian surat keluar			□	Surat yang telah diteliti	20 menit	- Surat yang telah diteliti - Lembar disposisi	
3	Menugaskan staf untuk memberi nomor surat sesuai klasifikasinya		□		- Surat yang telah diteliti - Lembar disposisi	10 menit	- Surat yang telah diteliti - Lembar disposisi	
4	Melaksanakan arahan Kepala Subbagian persuratan dan menyelesaikan pengurusan dan pengendalian surat keluar serta mengirimkan surat keluar sesuai dengan tujuan penerima surat	□			- Surat yang telah diteliti Lembar disposisi	40 menit - 3 hari	Tanda terima surat yang telah dikirim	



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 26 -

**GAMBAR 11  
CONTOH SOP DENGAN TAMPILAN LANDSCAPE**

 <b>KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA REPUBLIK INDONESIA</b> <b>SEKRETARIAT KEMENTERIAN</b> <b>BIRO TATA USAHA</b>				NOMOR SOP : 03/2016 TGL PEMBUATAN : 22 Maret 2016 TGL. REVISI : - TGL. EFEKTIF : 22 April 2016 DISAHKAN OLEH : Kepala Biro Tata Usaha,  <div style="text-align: right;">XXXXXXXXX XXXXXXXX</div>				
				NAMA SOP : PENGURUSAN DAN PENGENDALIAN SURAT KELUAR DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA				
<b>DASAR HUKUM:</b> Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara				<b>KUALIFIKASI PELAKSANA:</b> Memiliki kompetensi sesuai dengan jenjang masing-masing.				
<b>KETERKAITAN:</b> SOP Penyusunan Surat di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara				<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN:</b> Alat tulis kantor, komputer, printer, scanner, mesin fotokopi, telepon, faksimile, lemari file/lemari pengarsipan, mobile file, kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat.				
<b>PERINGATAN:</b> Apabila SOP tidak dilaksanakan, maka pengurusan dan pengendalian surat keluar tidak berjalan dengan teratur dan lancar.				<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN:</b> Disimpan sebagai data elektronik dan manual				
No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Staf	Kasub-bag	Kabag	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima dan meneliti kelengkapan berkas surat keluar yang akan dikirimkan kepada instansi di luar Kemensetneg dan menyampaikannya kepada Kasubbag Persuratan	□			Surat keluar yang akan dikirim	1 menit	Surat yang telah diteliti	SOP Penyusunan Surat di Lingkungan Kemensetneg
2	Menerima dan meneliti isi, jenis surat, derajat pengamanan, derajat penyampaian, dan alamat yang dituju dan menyampaikannya kepada Kabag Persuratan dan Reproduksi		□		Surat yang telah diteliti	10 menit	Surat yang telah diteliti	
2	Meneliti kembali isi, jenis surat, derajat pengamanan, derajat penyampaian, dan alamat yang dituju serta menugaskan Kasubbag Persuratan untuk menyelesaikan pengurusan dan pengendalian surat keluar			□	Surat yang telah diteliti	20 menit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat yang telah diteliti</li> <li>- Lembar disposisi</li> </ul>	
3	Menugaskan staf untuk memberi nomor surat sesuai klasifikasinya		□		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat yang telah diteliti</li> <li>- Lembar disposisi</li> </ul>	10 menit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat yang telah diteliti</li> <li>- Lembar disposisi</li> </ul>	
4	Melaksanakan arahan Kepala Subbagian persuratan dan menyelesaikan pengurusan dan pengendalian surat keluar serta mengirimkan surat keluar sesuai dengan tujuan penerima surat	□			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat yang telah diteliti</li> <li>- Lembar disposisi</li> </ul>	40 menit – 3 hari	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tanda terima surat yang telah dikirim</li> </ul>	



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

**BAB IV**

**PENYUSUNAN DAN PELAKSANAAN SOP**

**A. Prinsip-prinsip Penyusunan SOP**

Penyusunan SOP harus berdasarkan pada prinsip-prinsip sebagai berikut.

- a. Kemudahan dan kejelasan artinya prosedur yang distandarkan harus dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan oleh seluruh pejabat dan pegawai di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.
- b. Efisiensi dan efektivitas artinya prosedur yang distandarkan harus merupakan prosedur yang paling efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan tugas.
- c. Keselarasan artinya prosedur yang distandarkan harus selaras dengan prosedur standar lain yang terkait.
- d. Keterukuran artinya *output* dari prosedur yang distandarkan mengandung standar kualitas (mutu) tertentu yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya.
- e. Dinamis artinya prosedur yang distandarkan harus dengan cepat dapat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas dalam pelaksanaan tugas pejabat/pegawai.
- f. Berorientasi pada kelancaran tugas pejabat/pegawai artinya prosedur yang distandarkan harus memberikan kejelasan dan kemudahan kepada pejabat/pegawai dalam rangka melaksanakan tugas.
- g. Kepatuhan hukum artinya prosedur yang distandarkan harus memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- h. Kepastian hukum artinya prosedur yang distandarkan harus ditetapkan/ditandatangani oleh pejabat yang berwenang di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.

**B. Persiapan Penyusunan SOP**

Agar penyusunan SOP dapat dilakukan dengan baik, perlu dilakukan persiapan-persiapan sebagai berikut.

**1. Pembentukan . . .**



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 28 -

**1. Pembentukan Tim dan Kelengkapannya**

**a. Anggota Tim**

**1) Tim Penyusun SOP Tingkat Kementerian**

SOP yang berlaku untuk seluruh Satuan Organisasi/Unit Kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara, instansi terkait, atau masyarakat luas, dan SOP yang berkaitan dengan Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Wakil Presiden dan/atau Istri/Suami Wakil Presiden, Menteri Sekretaris Negara, dan Tamu Negara disusun oleh sebuah Tim yang ditetapkan dengan Keputusan Menteri Sekretaris Negara/Keputusan Deputy Bidang Administrasi Aparatur. Tim terdiri dari perwakilan Satuan Organisasi/Unit Kerja terkait di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara. Pembentukan Tim tersebut dikoordinasikan oleh Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja.

**2) Tim Penyusun SOP Tingkat Satuan Organisasi/Unit Kerja**

SOP yang berlaku di Satuan Organisasi/Unit Kerja tertentu di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara/Istana-istana Kepresidenan di daerah disusun oleh Tim yang bersifat intern di Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah tersebut. Pembentukan Tim tersebut dapat bersifat formal dengan Keputusan pimpinan Satuan Organisasi masing-masing atau bersifat informal melalui penugasan dari pimpinan Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah masing-masing. Penyusunan SOP yang bersifat intern dikoordinasikan dengan Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja.

**b. Tugas Tim**

Tim bertugas melakukan identifikasi kebutuhan, mengumpulkan data, dan menyusun SOP.

**c. Tanggung Jawab Tim**

Tim bertanggung jawab atas penyusunan SOP dan melaporkan kinerjanya kepada pejabat yang memberikan tugas.

**d. Kelengkapan . . .**



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 29 -

**d. Kelengkapan Tim**

Untuk memperlancar pelaksanaan tugas Tim, dapat dibentuk Sekretariat Tim.

**2. Pembekalan bagi Anggota Tim**

Agar Tim dapat melakukan tugasnya dengan baik, maka seluruh anggota Tim harus memperoleh pembekalan yang cukup tentang bagaimana menyusun SOP. Pembekalan dapat diberikan oleh pejabat dari Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja.

**C. Penilaian Kebutuhan SOP**

Penilaian kebutuhan SOP adalah proses awal penyusunan SOP yang dilakukan untuk mengidentifikasi kebutuhan SOP yang akan disusun. Untuk SOP yang telah ada, tahapan ini untuk melihat kembali SOP yang telah dimiliki dan mengidentifikasi perubahan-perubahan yang perlu dilakukan. Untuk SOP yang belum ada, maka tahapan ini merupakan proses mengidentifikasi kebutuhan SOP.

**1. Tujuan Penilaian Kebutuhan SOP**

Tujuan penilaian kebutuhan SOP adalah untuk mengidentifikasi ruang lingkup, format, dan jumlah SOP yang diperlukan.

**2. Aspek-Aspek Penilaian Kebutuhan SOP**

Beberapa aspek yang perlu dipertimbangkan dalam melakukan penilaian kebutuhan adalah sebagai berikut.

**a. Lingkungan Operasional**

Lingkungan operasional adalah lingkungan yang harus dipertimbangkan dalam melaksanakan tugas dan fungsi, baik internal maupun eksternal.

- 1) Faktor internal meliputi komposisi unit-unit kerja, jumlah pegawai, jumlah jenis kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan tugas dan fungsi, sumber-sumber daya yang dibutuhkan, sarana dan prasarana, dan lainnya.

2) Faktor . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 30 -

- 2) Faktor eksternal meliputi tuntutan dan keinginan *stakeholders*, hubungan dengan berbagai lembaga/organisasi lain, baik pemerintah maupun swasta, baik dalam maupun luar negeri, serta berbagai bentuk jejaring kerja.

**b. Kebijakan Pemerintah**

Kebijakan pemerintah adalah peraturan perundang-undangan yang memberikan pengaruh dalam penyusunan SOP. Peraturan perundang-undangan dimaksud bisa berbentuk Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, atau peraturan lain yang terkait.

**c. Kebutuhan Organisasi dan *Stakeholders***

Penilaian kebutuhan organisasi dan *stakeholders* berkaitan erat dengan prioritas terhadap prosedur-prosedur yang mendesak untuk segera distandarkan. Kebutuhan mendesak dapat terjadi karena perubahan struktur organisasi (susunan organisasi dan tata kerja) atau karena desakan *stakeholders* yang menginginkan perubahan kualitas pelayanan.

Kebutuhan juga dapat terjadi karena perubahan-perubahan pada sarana dan prasarana yang dimiliki, seperti penggunaan teknologi baru dalam proses pelaksanaan prosedur yang menyebabkan perlu dilakukan perbaikan-perbaikan prosedur.

**3. Langkah-langkah Penilaian Kebutuhan**

**a. Menyusun Rencana Tindak Penilaian Kebutuhan**

Pelaksanaan penilaian kebutuhan yang menyeluruh dapat menjadi sebuah proses yang cukup padat dan memakan waktu yang cukup lama. Oleh karena itu perlu disusun sebuah rencana dan target-target yang jelas, seperti pembagian tugas siapa melakukan apa.

**b. Melakukan . . .**



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 31 -

**b. Melakukan Penilaian Kebutuhan**

1) Jika Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah telah memiliki SOP, maka proses penilaian kebutuhan dapat dimulai dengan mengevaluasi SOP yang sudah ada. Proses evaluasi antara lain akan memberikan informasi mengenai mana SOP baru yang mungkin diperlukan, dan mana SOP yang perlu disempurnakan.

Tahapan penilaian kebutuhan SOP yang telah ada adalah sebagai berikut:

- a) identifikasi bagian yang perlu diganti atau diperbaiki;
- b) revisi bagian yang dianggap perlu;
- c) mengganti bagian-bagian yang dianggap perlu; dan
- d) penetapan prioritas penyusunan SOP secara realistis dengan mempertimbangkan faktor dukungan sumber daya yang dimiliki unit pelayanan.

2) Jika Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah belum memiliki SOP, maka tim penilai kebutuhan dapat memulai mempelajari aspek lingkungan operasional/kebijakan pemerintah/ kebutuhan organisasi dan *stakeholders*.

**c. Membuat Daftar SOP yang Akan Disusun/Disempurnakan**

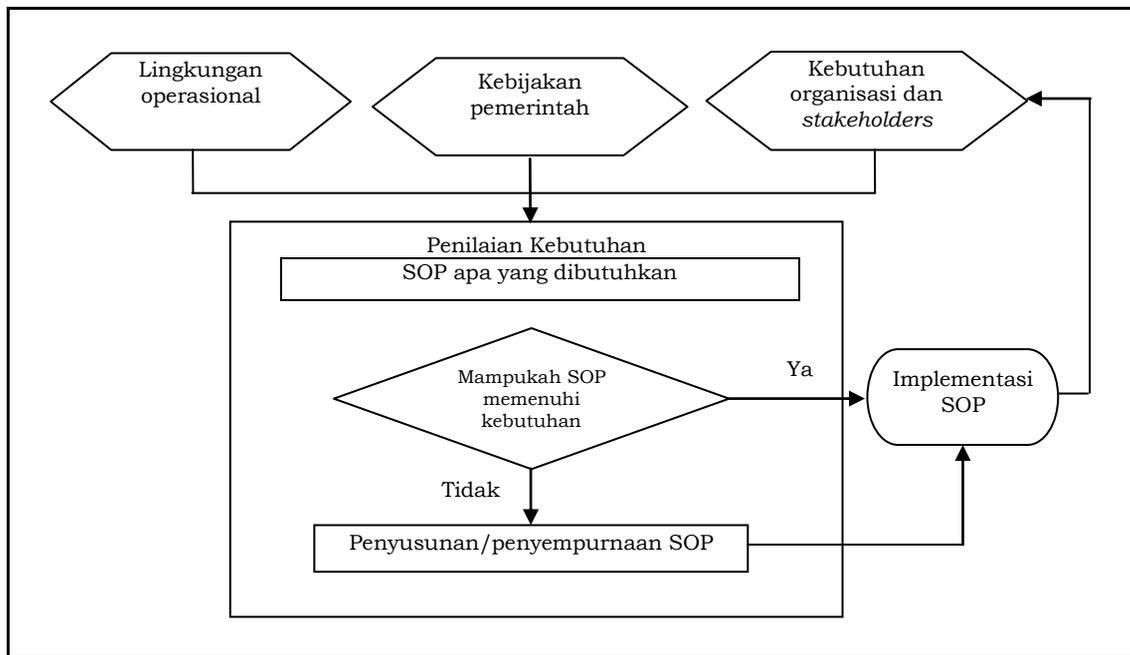
Setiap SOP yang akan disusun/disempurnakan disertai dengan pertimbangan dampak yang akan terjadi baik secara internal maupun eksternal apabila SOP disusun/disempurnakan dan dilaksanakan.

Aspek-aspek dan langkah-langkah penilaian kebutuhan SOP dapat dilihat pada Gambar 12.

**GAMBAR 12 . . .**



**GAMBAR 12**  
**LANGKAH-LANGKAH PENILAIAN KEBUTUHAN SOP**



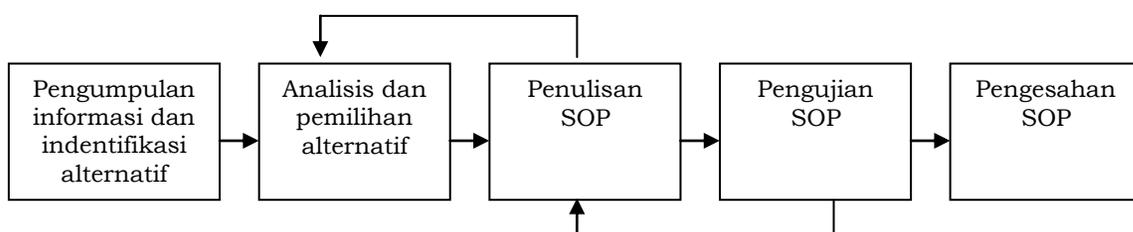
#### **D. Penyusunan SOP**

Penyusunan SOP pada dasarnya meliputi lima tahapan proses kegiatan secara berurutan yang dapat dirinci sebagai berikut:

1. pengumpulan informasi dan identifikasi alternatif;
2. analisis dan pemilihan alternatif;
3. penulisan SOP;
4. pengujian dan *review* SOP; dan
5. pengesahan SOP.

Tahapan penyusunan SOP dapat dilihat pada Gambar 13 .

**GAMBAR 13**  
**TAHAPAN PENYUSUNAN SOP**





MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 33 -

Penjelasan dari setiap tahapan penyusunan SOP dapat diuraikan sebagai berikut.

**1. Pengumpulan Informasi dan Identifikasi Alternatif SOP**

Teknik pengumpulan informasi yang dapat digunakan untuk menyusun SOP, dapat melalui *brainstorming*, *focused group discussion*, wawancara, survei, *benchmark*, dan telaahan dokumen.

**a. Teknik *Brainstorming***

Teknik *Brainstorming* biasanya dilakukan apabila Tim tidak memiliki cukup informasi yang diperlukan dalam penyusunan SOP.

**b. Teknik *Focused Group Discussion (FGD)***

Teknik FGD dilakukan jika Tim telah memiliki informasi prosedur-prosedur yang akan distandarkan tetapi ingin lebih mendalamnya dari orang-orang yang dianggap menguasai secara teknis berkaitan dengan informasi tersebut. FGD 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 informan*, yaitu orang yang menguasai secara teknis berkaitan dengan prosedur-prosedur yang akan distandarkan.

**d. Teknik Survei**

Teknik Survei dilakukan jika Tim ingin memperoleh informasi dari sejumlah besar orang yang terkait dengan SOP yang dipilih secara acak (responden).

**e. Teknik *Benchmark***

Teknik *Benchmark* dilakukan jika Tim memandang bahwa terdapat Unit Kerja/Satuan Organisasi/instansi sejenis yang sudah memiliki SOP dapat dijadikan contoh untuk pengembangan SOP. Dari segi waktu teknik ini akan mempercepat proses perumusan SOP.

**f. Telaahan . . .**



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 34 -

**f. Telaahan Dokumen**

Telaahan Dokumen dilakukan untuk memperoleh informasi sekunder dari dokumen-dokumen pemerintah berkaitan dengan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan prosedur yang akan distandarkan.

**2. Analisis dan Pemilihan Alternatif**

Setelah berbagai informasi terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap alternatif-alternatif prosedur yang berhasil diidentifikasi untuk dibuat SOP. Dalam melakukan analisis dan pemilihan alternatif dapat mengacu pada prinsip-prinsip penyusunan SOP.

**3. Penulisan SOP**

Beberapa aspek yang perlu diperhatikan dalam penulisan SOP, antara lain:

**a. Format SOP**

Format SOP Kementerian Sekretariat Negara menggunakan format diagram alir sebagaimana telah dijelaskan pada Bab III.

**b. Tingkatan Kerincian/Detail**

Beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk melihat tingkat kerincian SOP antara lain:

- 1) apakah pimpinan Satuan Organisasi/Unit Kerja/Kepala Istana-istana Kepresidenan di daerah menghendaki tingkat ketelitian SOP yang akan disusun;
- 2) bagaimana peraturan perundang-undangan/kebijakan pemerintah yang menjadi acuan dalam penyusunan SOP?
- 3) bagaimana tuntutan penyusunan SOP bagi Unit Kerja terkait?
- 4) bagaimana dukungan sumber daya dari Unit Kerja?
- 5) apakah SOP memiliki arti penting dalam penyelesaian suatu aktivitas?
- 6) apakah prosedur perlu dijabarkan dalam subtahapan?
- 7) apakah setiap tahapan memerlukan pengambilan keputusan?

**c. Muatan . . .**



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 35 -

**c. Muatan SOP**

Muatan SOP meliputi prosedur yang distandarkan dalam bentuk *flowchart* dan prosedur sesuai dengan format yang telah diuraikan pada Bab III.

**4. Pengujian dan Review SOP**

Langkah-langkah pengujian dan *review* SOP adalah sebagai berikut.

**a. Rancangan**

Untuk mengetahui kualitas rancangan SOP yang telah selesai disusun, lebih lanjut rancangan disampaikan kepada pejabat/pegawai terkait untuk mendapatkan masukan. Pada tahap ini, Tim harus memadukan visi dan misi pimpinan serta kemampuan sumber daya internal Unit Kerja.

**b. Simulasi**

Tujuan simulasi adalah untuk mengetahui sejauhmana SOP dapat diterapkan dalam praktek oleh pejabat/pegawai terkait SOP, seperti:

- 1) kelemahan SOP, untuk disempurnakan;
- 2) kekuranglengkapan SOP, untuk dilengkapi; dan
- 3) kelebihan prosedur dalam SOP, untuk dikurangi.

**c. Penyempurnaan**

Data pada tahap simulasi merupakan masukan bagi Tim untuk menyempurnakan, melengkapi, menambah, atau mengurangi prosedur dalam SOP. Dalam hal SOP telah sempurna, akan dilakukan persiapan uji coba.

**d. Persiapan Uji Coba**

Persiapan uji coba meliputi:

- 1) penataan sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan SOP pada Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah terkait;
- 2) kesiapan pejabat/pegawai pada Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah terkait; dan
- 3) distribusi tugas serta tanggung jawab pejabat/pegawai.

**e. Uji . . .**



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 36 -

**e. Uji Coba**

Uji coba penerapan SOP bertujuan untuk mengetahui sampai sejauhmana kualitas SOP dalam praktek penerapannya. Temuan hasil uji coba menjadi bahan penyempurnaan SOP yang telah disusun.

**f. Review**

Tujuan *review* SOP adalah untuk mengevaluasi hasil uji coba penerapannya dalam praktek, selanjutnya dijadikan masukan bagi Tim untuk menyempurnakan SOP.

**5. Pengesahan SOP**

Pengesahan SOP dilakukan oleh pejabat yang memiliki wewenang dalam penetapan SOP sebagaimana telah diuraikan pada Bab III.

**E. Pelaksanaan SOP**

**1. Prinsip-prinsip Pelaksanaan SOP**

Pelaksanaan SOP harus memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut.

- a. Konsisten artinya SOP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun, dan dalam kondisi apapun di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.
- b. Komitmen artinya SOP harus dilaksanakan dalam komitmen penuh dari seluruh pejabat dan pegawai di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.
- c. Perbaikan berkelanjutan artinya pelaksanaan SOP harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efektif dan efisien.
- d. Mengikat artinya SOP harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
- e. Seluruh unsur memiliki peran penting artinya seluruh pegawai memiliki peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan.
- f. Terdokumentasi dengan baik artinya seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan referensi bagi yang memerlukan.

**2. Langkah-langkah . . .**



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 37 -

## **2. Langkah-langkah Pelaksanaan SOP**

Langkah-langkah yang harus dilakukan untuk menjamin keberhasilan pelaksanaan SOP adalah sebagai berikut.

### **a. Perencanaan Pelaksanaan SOP**

Rencana pelaksanaan SOP dapat disusun oleh Tim Penyusun SOP bersama dengan Unit Kerja terkait. Keterlibatan Tim dalam penyusunan rencana pelaksanaan SOP akan sangat membantu upaya proses pelaksanaan, antara lain:

- 1) apa yang dibutuhkan dalam proses pelaksanaan SOP;
- 2) bagaimana urutan pelaksanaan SOP;
- 3) kondisi yang dibutuhkan.

### **b. Pemberitahuan (*Notification*)**

Hal-hal yang harus dilakukan adalah:

- 1) memastikan bahwa semua pejabat/pegawai mengetahui adanya SOP baru atau perubahan dalam SOP;
- 2) meningkatkan kepatuhan dan akuntabilitas pejabat/pegawai dalam melaksanakan SOP;
- 3) menerima masukan dan saran yang konstruktif.

Pemberitahuan SOP dapat dilakukan:

- 1) secara formal, tertulis, dan terdokumentasi;
- 2) melalui media pemberitahuan berupa surat, pengumuman, internet, intranet, dan sosialisasi.

### **c. Distribusi dan Aksesibilitas**

SOP yang telah ditetapkan dapat didistribusikan melalui buku, diunggah di situs Kementerian Sekretariat Negara (sehingga semua pejabat/pegawai dapat mengaksesnya dengan mudah), atau digandakan dan disebarluaskan di lingkungan Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah.

Distribusi . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 38 -

Distribusi dan aksesibilitas SOP bertujuan untuk:

- 1) memudahkan pejabat/pegawai dalam mengakses SOP;
- 2) menghindari adanya upaya perubahan secara tidak sah perlu adanya *master copy* SOP yang disimpan oleh:
  - Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja (untuk SOP tingkat Kementerian Sekretariat Negara);
  - pimpinan Satuan Organisasi/Unit Kerja/Kepala Istana-istana Kepresidenan di daerah (untuk Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah);
- 3) untuk meningkatkan komitmen dan tanggung jawab pihak terkait (perlu dibuat daftar penerima distribusi SOP).

**d. Sosialisasi**

Sebelum SOP dilaksanakan perlu adanya sosialisasi, sehingga perlu dibentuk Tim yang bertugas memberikan sosialisasi SOP secara terus menerus sesuai dengan perkembangan SOP. Anggota Tim sebaiknya terdiri dari pejabat/pegawai yang terlibat sejak awal dan memiliki pengetahuan dalam penyusunan SOP. Pada tingkat Kementerian, Tim dapat dikoordinasikan oleh Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja. Sedangkan pada tingkat Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah, Tim tersebut dapat ditetapkan dengan Keputusan pimpinan Satuan Organisasi masing-masing atau melalui penugasan dari pimpinan Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah.



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

**BAB V**

**MONITORING DAN EVALUASI SOP**

Monitoring pelaksanaan SOP adalah suatu proses penilaian atas penyelenggaraan kegiatan telah dilaksanakan sesuai dengan SOP yang ditetapkan.

**A. Manfaat Monitoring dan Evaluasi**

1. Dari sisi substansi, dapat diketahui antara lain:
  - a. apakah SOP yang diterapkan dapat mendorong peningkatan kinerja pelaksana dan Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah;
  - b. apakah SOP yang diterapkan dapat dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh para pelaksana;
  - c. apakah setiap orang yang diberi tugas melaksanakan pelayanan tertentu sudah mampu melaksanakannya dengan baik;
  - d. apakah diperlukan penyempurnaan terhadap SOP yang telah diterapkan atau bahkan sejauh mana diperlukan SOP yang baru; dan
  - e. apakah SOP yang diterapkan dapat berjalan secara sinergis satu dengan yang lainnya.
2. Dari sisi proses pelaksanaan, dapat diketahui antara lain:
  - a. apakah SOP yang dilaksanakan dapat memuaskan pengguna pelayanan;
  - b. apakah strategi pelaksanaan SOP berhasil mendorong keberhasilan kinerja;
  - c. bagaimana tingkat penerimaan pelaksana pelayanan/penanggung jawab pelayanan terhadap SOP;
  - d. bagaimana tingkat kepatuhan pelaksana terhadap SOP;
  - e. apakah mekanisme pengawasan mampu berjalan dengan baik;
  - f. apakah pelatihan-pelatihan diberikan kepada para pelaksana secara benar sehingga mampu memperlancar proses penerapan; dan
  - g. apakah risiko akibat perubahan SOP dapat ditangani secara baik.

**B. Pembentukan . . .**



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 40 -

**B. Pembentukan Tim Monitoring dan Evaluasi SOP**

**1. Anggota Tim**

**a. Tim Monitoring dan Evaluasi SOP Tingkat Kementerian**

SOP yang berlaku untuk seluruh Satuan Organisasi/Unit Kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara/Istana-istana Kepresidenan di daerah, instansi terkait, atau masyarakat luas, dan SOP yang berkaitan dengan Presiden dan/atau Istri/Suami Presiden, Wakil Presiden dan/atau Istri/Suami Wakil Presiden, Menteri Sekretaris Negara, dan Tamu Negara dimonitor dan dievaluasi oleh sebuah Tim yang ditetapkan dengan Keputusan Menteri Sekretaris Negara/Keputusan Deputy Bidang Administrasi Aparatur. Tim terdiri dari perwakilan Satuan Organisasi/Unit Kerja terkait di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara/Istana-istana Kepresidenan di daerah. Pembentukan Tim tersebut dikoordinasikan oleh Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja.

**b. Tim Monitoring dan Evaluasi SOP Tingkat Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di Daerah**

SOP yang berlaku di Satuan Organisasi/Unit Kerja tertentu di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara/Istana-istana Kepresidenan di daerah dimonitor dan dievaluasi oleh Tim yang bersifat intern di Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah tersebut. Pembentukan Tim tersebut dapat ditetapkan dengan Keputusan pimpinan Satuan Organisasi masing-masing atau melalui penugasan dari pimpinan Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah masing-masing. Monitoring dan evaluasi SOP yang bersifat intern dapat dikoordinasikan dengan Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja.

**2. Tugas Tim**

- a. Melakukan identifikasi dan *review*
- b. Melakukan survei ke Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah yang melaksanakan SOP
- c. Melaksanakan koordinasi dan kerja sama dengan Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah terkait
- d. Mengumpulkan data terkait SOP
- e. Melakukan analisis prosedur dalam SOP
- f. Memonitor dan mengevaluasi
- g. Menyajikan . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 41 -

- g. Menyajikan hasil monitoring dan evaluasi
- h. Menyusun rekomendasi berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi

**3. Tanggung Jawab Tim**

Tim bertanggung jawab atas pelaksanaan monitoring dan evaluasi SOP, serta melaporkan kinerjanya kepada pejabat yang memberikan tugas.

**C. Monitoring**

**1. Tujuan**

Tujuan dilaksanakannya monitoring terhadap pelaksanaan SOP adalah:

- a. untuk mengetahui pelaksanaan seluruh tahapan dalam SOP;
- b. mengidentifikasi permasalahan dalam praktek pelaksanaan SOP; dan
- c. merumuskan cara pemecahan masalah dalam praktek pelaksanaan SOP.

**2. Sasaran**

SOP dapat digunakan sebagai instrumen monitoring tentang sejauh mana kinerja penerapannya berpengaruh terhadap perbaikan kinerja Unit Kerja berdasarkan prinsip-prinsip pelaksanaan SOP.

**3. Komponen SOP yang Akan Dimonitoring**

- a. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan SOP, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelaksanaan SOP bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu Pelayanan  
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

e) Kompetensi . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 42 -

e. Kompetensi Pelaksana

Penjelasan mengenai kompetensi pelaksana yang dibutuhkan dalam melaksanakan perannya pada prosedur yang distandarkan. Kualifikasi merupakan kompetensi (keahlian dan keterampilan) bersifat umum untuk semua pelaksana bukan bersifat individu, yang diperlukan untuk dapat melaksanakan SOP ini secara optimal.

f. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Catatan:

Apabila diperlukan, komponen-komponen lain dalam SOP dapat dimonitor disesuaikan dengan kebutuhan penilaian dalam penerapan SOP.

#### **4. Metode/Teknik Monitoring**

Metode/Teknik Monitoring SOP mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang mengatur tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk melakukan monitoring dapat menggunakan beberapa teknik, antara lain:

- a. kuesioner;
- b. observasi;
- c. diskusi kelompok terfokus;
- d. wawancara; dan
- e. pengarahan dalam pelaksanaan.

Penentuan SOP yang akan dimonitor, dilakukan dengan tahapan:

- a. ditetapkan terlebih dahulu jumlah SOP yang akan disurvei dan Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah mana yang bertanggung jawab atas SOP tersebut;
- b. mengelompokkan SOP ke dalam 2 kategori berdasarkan sifatnya, yaitu SOP dari Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah yang tugas dan fungsinya bersifat pelayanan (Unit Evaluasi Pelayanan) dan SOP dari Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah yang tugas dan fungsinya bersifat kajian (Unit Evaluasi Kajian).

Responden . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 43 -

Responden dalam pelaksanaan survei ini adalah pihak yang menerima *output/manfaat* dari SOP, antara lain terdiri dari pejabat/pegawai/Satuan Organisasi/Unit Kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara/Istana-istana Kepresidenan di daerah, atau perorangan/masyarakat/lembaga negara/kementerian/ lembaga pemerintah nonkementerian/lembaga nonstruktural, dan badan/lembaga lain. Jumlah responden disesuaikan dengan jumlah pihak yang menerima *output/manfaat* dari SOP dan ketersediaan waktu dalam proses penyebaran kuesioner.

**a. Kuesioner**

Pelaksanaan dengan teknik kuesioner dapat dilakukan dengan tiga cara, yaitu:

- 1) kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- 2) kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat; dan
- 3) kuesioner elektronik (internet/*e-survey*).

Ketentuan dalam penyusunan kuesioner adalah sebagai berikut.

- 1) Kuesioner disusun ke dalam 2 jenis pertanyaan, yaitu:
  - a) beberapa pertanyaan bersifat tertutup (masing-masing pertanyaan disertai alternatif jawaban) yang muatannya mengacu pada komponen-komponen SOP yang akan dimonitor;
  - b) satu pertanyaan bersifat terbuka (jawaban berupa uraian) yang dapat menjangkau hal-hal lain yang belum ada dalam muatan pertanyaan bersifat tertutup.
- 2) Jumlah pertanyaan disesuaikan dengan komponen-komponen SOP yang akan dimonitor dan karakteristik Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah, yaitu:
  - a) Kuesioner untuk Unit Evaluasi Pelayanan  
Kuesioner ini bertujuan untuk memonitor penerapan SOP pada Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah yang termasuk dalam kategori Unit Evaluasi Pelayanan yang terdiri dari 15 pertanyaan tertutup dan 1 pertanyaan terbuka.

b) Kuesioner . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 44 -

- b) Kuesioner untuk Unit Evaluasi Kajian  
Kuesioner ini bertujuan untuk memonitor penerapan SOP pada Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah yang termasuk dalam kategori Unit Evaluasi Kajian yang terdiri dari 9 pertanyaan tertutup dan 1 pertanyaan terbuka.

Catatan:

Jumlah pertanyaan dapat ditambah sesuai dengan kebutuhan tetapi tetap mengacu pada komponen-komponen SOP.

- 3) Bentuk Jawaban Pertanyaan yang Bersifat Tertutup  
Hasil atas survei kepuasan masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

**b. Observasi**

Metode observasi dilakukan melalui supervisi (pengawasan) oleh penanggung jawab pelayanan terhadap pelaksana pelayanan, guna memantau kinerja penerapan SOP, dengan tujuan untuk mengetahui:

- 1) apakah praktik pelayanan sesuai dengan SOP;
- 2) faktor penghambat penerapan SOP;
- 3) lokus terjadinya masalah (pada SOP, kemampuan pelaksana, atau dukungan sumber daya yang tidak memadai);
- 4) apabila SOP dapat diterapkan, maka:
  - a) apakah setiap prosedur pelayanan dapat berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan?
  - b) apakah prosedur dapat menghasilkan keluaran secara tepat?
  - c) apa masalah yang dihadapi pelaksana dalam praktek penerapan SOP?
  - d) apa tindakan dari pelaksana untuk mengatasi masalah dalam pelaksanaan SOP, sehingga prosedur berjalan sesuai standar yang ditetapkan?
  - e) apakah tindakan huruf d) dapat mempercepat atau memperlambat proses pelayanan?
  - f) apakah tindakan huruf d) dibenarkan unit pelayanan dan peraturan perundang-undangan?

**c. Diskusi . . .**



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 45 -

**c. Diskusi Kelompok Terfokus**

Diskusi secara periodik/mendadak antar kelompok kerja dalam rangka efektifitas pemecahan masalah. Peserta diskusi dapat berasal dari pihak internal dan/atau pihak terkait.

**d. Wawancara**

Tim monitoring melakukan wawancara langsung dengan pelaksana dan pengguna SOP. Wawancara dengan pengguna SOP bermanfaat untuk memperoleh informasi kinerja pelaksana dalam melaksanakan SOP.

**e. Pengarahan dalam Pelaksanaan**

Pengarahan dalam pelaksanaan untuk menjamin proses penerapan SOP berjalan sesuai dengan tujuan.

**5. Frekuensi/Periode Monitoring**

Dalam rangka optimalisasi pelayanan, pelaksanaan monitoring terhadap penerapan SOP perlu dilakukan secara berkala minimal satu kali dalam satu tahun.

Untuk melakukan monitoring melalui observasi dan wawancara dapat digunakan Tabel 1 berikut.

**TABEL 1 . . .**



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 46 -

**TABEL 1**  
**MONITORING PELAKSANAAN SOP**

No.	Unit Kerja	Judul SOP	Penilaian Terhadap Pelaksanaan	Catatan Hasil Penilaian	Tindakan yang Harus Diambil	Paraf Penilai
1	2	3	4	5	6	7
1.			Berjalan dengan baik			
			Tidak berjalan dengan baik			
2.			Berjalan dengan baik			
			Tidak berjalan dengan baik			
3.			Berjalan dengan baik			
			Tidak berjalan dengan baik			

Cara pengisian:

Kolom 1 : Diisi dengan Unit Kerja

Kolom 2 : Diisi SOP yang dimonitor proses penerapannya

Kolom 3 : - Jika ternyata hasil penilaian berjalan dengan baik, maka diberikan tanda “x” pada kotak yang tersedia dengan label “Berjalan dengan baik”  
- Jika ternyata hasil penilaian menunjukkan bahwa penerapan SOP tidak dapat berjalan dengan baik, maka diberikan tanda “x” pada kotak dengan label “Tidak berjalan dengan baik”

Kolom 4 . . .



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

- 47 -

- Kolom 4 : Diisi dengan catatan hasil penilaian, terutama hasil penilaian “Tidak berjalan dengan baik”. Catatan berisi alasan mengapa prosedur tidak dapat berjalan dengan baik, hal-hal mana yang dianggap tidak berjalan dengan baik, apa kemungkinan penyebabnya
- Kolom 5 : Diisi dengan tindakan-tindakan yang harus diambil agar SOP dapat diterapkan dengan baik, misalnya: perlu adanya penyempurnaan, pelatihan bagi pegawai, perbaikan sarana yang tidak memadai, dan sebagainya
- Kolom 6 : Diisi dengan paraf petugas yang melakukan penilaian

#### **D. Evaluasi**

Evaluasi SOP dilakukan oleh Tim Monitoring dan Evaluasi terhadap tahapan analisis atas prosedur yang dibakukan dalam SOP.

##### **1. Tujuan**

Evaluasi SOP bertujuan meninjau kembali tingkat keakuratan yang telah disusun dan diterapkan dalam pelaksanaan SOP, sehingga SOP dapat berjalan secara efektif dan efisien.

##### **2. Sasaran**

Sasaran evaluasi SOP adalah substansi dan/atau redaksional SOP yang dikaitkan dengan kebijakan pemerintah, perubahan organisasi, dan lingkungan operasional, serta terkait dengan proses penerapan SOP.

##### **3. Mekanisme Evaluasi**

###### **a. Tabulasi Hasil Monitoring**

- 1) Apabila proses monitoring menggunakan metode survei, maka tabulasi digunakan untuk menginventarisasi dan memberikan penilaian secara kuantitatif terhadap seluruh jawaban dari responden.
- 2) Apabila proses monitoring menggunakan metode selain survei, maka tabulasi digunakan untuk menginventarisasi hal-hal terkait dengan komponen SOP yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, atau diskusi yang dilakukan secara periodik.

###### **b. Analisis . . .**



**MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA**

- 48 -

**b. Analisis**

Analisis ini dilakukan dengan memberikan penilaian secara kualitatif terhadap penerapan SOP baik perkomponen SOP maupun secara keseluruhan. Pelaksanaan analisis dilakukan berdasarkan tabulasi hasil monitoring penerapan SOP. Dengan analisis dapat diketahui hal-hal yang sudah baik dan hal-hal yang kurang baik dalam penerapan SOP.

**c. Penyusunan Rekomendasi**

Penyusunan rekomendasi ini mengacu pada hasil analisis yang bertujuan untuk dijadikan sebagai bahan masukan bagi unit pelayanan dalam rangka meningkatkan pelayanan.

**d. Pelaporan**

Hasil analisis beserta rekomendasi dilaporkan kepada Menteri Sekretaris Negara dan didistribusikan kepada Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah terkait di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.

**4. Tindak Lanjut Hasil Evaluasi**

Berdasarkan hasil evaluasi pelaksanaan SOP, Satuan Organisasi/Unit Kerja/Istana-istana Kepresidenan di daerah wajib melaksanakan tindak lanjut sesuai dengan rekomendasi yang diberikan.



MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA

**BAB VI**

**PENUTUP**

Ketentuan yang tertuang di dalam Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan dan Evaluasi *Standard Operating Procedures* Kementerian Sekretariat Negara ini merupakan panduan bagi pejabat dan pegawai pada Satuan Organisasi/Unit Kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara/Istana-istana Kepresidenan di daerah dalam mengidentifikasi, merumuskan, menyusun, melaksanakan, memonitor, dan mengevaluasi SOP sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

Penyempurnaan terhadap hal-hal yang belum atau belum cukup diatur dalam Petunjuk Pelaksanaan ini, baik substansi maupun uraian penjelasannya, akan dilaksanakan berdasarkan perkembangan keperluan.

MENTERI SEKRETARIS NEGARA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

PRATIKNO

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA RI  
Kepala Biro Organisasi, Tata Laksana,  
dan Akuntabilitas Kinerja,



*Nandang Haris*  
Nandang Haris