



**MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
NOMOR 12/PER/M.KOMINFO/07/2010**

TENTANG

**PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA,**

- Menimbang :
- a. bahwa salah satu tujuan reformasi birokrasi adalah mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien dan ekonomis dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur pada seluruh proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan;
 - b. bahwa untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas pokok dan fungsi masing-masing satuan kerja serta dalam rangka pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika dipandang perlu menyusun Standar Operasional Prosedur setiap kegiatan pada satuan kerja di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
 2. 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);
 3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);

4. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916);
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara;
7. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 84/P Tahun 2009 tentang Pembentukan Kabinet Indonesia Bersatu II;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operating Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 25/P/M.KOMINFO/7/2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika;
11. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 72/KEP/M.KOMINFO/10/2005 tentang Pedoman Naskah Dinas Di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA.**

Pasal 1

Pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika yang selanjutnya disingkat SOP, adalah acuan bagi setiap satuan kerja termasuk Unit Pelaksana Teknis yang selanjutnya disingkat UPT di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam penyusunan SOP sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing.

Pasal 2

Pedoman penyusunan SOP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 tercantum dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika ini.

Pasal 3

Setiap satuan kerja termasuk UPT di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika wajib menyusun SOP dan berpedoman pada Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika ini.

Pasal 4

- (1) SOP masing-masing satuan kerja disahkan oleh Pimpinan Satuan Kerja/Eselon II yang bersangkutan.
- (2) SOP masing-masing UPT pada tingkat eselon III, IV dan V disahkan oleh Sekretaris Direktorat Jenderal atau Sekretaris Badan.
- (3) Sebelum SOP disahkan sebagaimana dimaksud ayat (1) dan (2) terlebih dahulu mendapatkan persetujuan teknis dari Sekretaris Jenderal c.q Biro Kepegawaian dan Organisasi.

Pasal 5

SOP yang telah disahkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ditetapkan dengan Keputusan masing-masing Pimpinan Unit Kerja.

Pasal 6

Dengan berlakunya peraturan ini, SOP yang sudah ada masih tetap berlaku sepanjang belum diubah dan disesuaikan secara bertahap berdasarkan peraturan ini.

Pasal 7

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta
pada tanggal : 30 Juli 2010



Untuk itu pedoman umum penyusunan SOP ini disusun agar dapat digunakan oleh setiap unit kerja di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam menstandarkan prosedur-prosedur penting dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan.

2. Tujuan

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

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

3. Manfaat

- a. Menstandarkan 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. Menghindari terjadinya variasi proses pelaksanaan kegiatan dan tumpang tindih.
- g. Membantu pegawai menjadi lebih mandiri.
- h. Membantu mengidentifikasi apabila terjadi kesalahan prosedur.
- i. Memudahkan penelusuran terjadinya penyimpangan dan memudahkan langkah perbaikan.

C. Pengertian Umum

1. Prosedur Kerja

Adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lainnya, sehingga menunjukkan adanya urutan tahapan secara jelas dan pasti, serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang tugas pokok dan fungsi. Khusus prosedur yang berhubungan dengan perijinan dan pelayanan kepada masyarakat harus diinformasikan kepada masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan agar terwujud transparansi.

2. Pelayanan Internal

Berbagai jenis pelayanan yang dilakukan unit-unit pendukung (sekretariat) kepada seluruh unit-unit atau pegawai yang berada di lingkungan internal organisasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

3. Pelayanan Eksternal

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. Simbol-simbol

Merupakan suatu gambar yang menjelaskan suatu proses tertentu dalam SOP.

5. Produk

Semua jenis pelayanan yang dihasilkan/ dikerjakan oleh suatu unit kerja baik yang berupa barang maupun jasa.

6. Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

7. Mutu Baku

Standar-standar mutu yang dilihat dari sisi produk yang dihasilkan, waktu penyelesaian, dan kelengkapan atau persyaratan.

D. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1974 Nomor 55, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3041) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
2. 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);
3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
4. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara republik Indonesia Nomor 4916);
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor : 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;
6. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara;
7. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 84/P Tahun 2009 tentang Pembentukan Kabinet Bersatu II;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi;

9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operating Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 25/P/M.KOMINFO/7/2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Komunikasi dan Informatika;
11. Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor : 72/KEP/M.KOMINFO/10/2005 tentang Pedoman Naskah Dinas Di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika;

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 hak dan kewajiban antara aparatur negara 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 Pelaksanaan

1. Kemudahan

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

2. Kejelasan

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

3. Keterukuran

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

4. Fleksibilitas

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

G. Ruang Lingkup

Ruang lingkup SOP melingkupi berbagai prosedur pelaksanaan kegiatan tugas pokok dan fungsi atau pemberian layanan baik pelayanan intern Kementerian Komunikasi dan Informatika maupun pelayanan ekstern kepada masyarakat atau kepada instansi pemerintah yang lain yang dilakukan oleh unit kerja dilingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika.

BAB II TIPE DAN FORMAT SOP

A. TIPE SOP

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

1. SOP Teknis

SOP teknis pada umumnya disusun untuk berbagai kegiatan teknis, misalnya: SOP tentang sidang Baperjakat, SOP tentang penyelesaian Peraturan Menteri Kominfo atau Keputusan Menteri Kominfo tentang Mutasi Pejabat Eselon II, III, IV, dan V di Lingkungan Kominfo, SOP tentang penetapan waktu pelantikan pejabat Eselon I dan II di lingkungan Kominfo.

SOP teknis juga dibutuhkan untuk kegiatan-kegiatan seperti memproses dan mengevaluasi data (termasuk verifikasi dan validasi), pengenalan resiko dan mengaudit peralatan operasional. Dalam proses penyusunan SOP tipe ini perlu memasukkan langkah-langkah yang spesifik dari proses inisiatif, pengkoordinasian dan pencatatan hasil dari kegiatan. Disamping itu, dalam SOP teknis penyusunannya juga harus disesuaikan dengan kerangka kerja yang ada. Namun, format penulisannya dapat dimodifikasikan, baik itu diperluas maupun dipersempit disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing kegiatan.

2. SOP Administratif

SOP Administratif dipergunakan untuk menyusun berbagai macam prosedur kegiatan administratif, meriviu dokumen seperti perijinan, kontrak, proyek, menentukan kebutuhan diklat ataupun menggambarkan prosedur surat menyurat kantor, misalnya: SOP tentang pengajuan cuti, SOP tentang usul formasi Pegawai Negeri Kominfo.

Dalam penyusunan SOP administratif perlu memasukkan beberapa langkah yang spesifik dari proses inisiatif kegiatan seperti pengkoordinasian kegiatan dan pencatatan hasil dari setiap kegiatan. Sebagai contohnya audit SOP harus dituliskan spesifikasikan tentang kewenangan yang ada dalam proses tersebut, bagaimana kegiatan yang terkait dalam proses audit tersebut diseleksi, apa yang akan dilakukan dengan hasil audit dan siapa yang bertanggung jawab untuk melakukan koreksi. Penyusunan SOP administratif juga harus disesuaikan dengan kerangka kerja yang ada, akan tetapi formatnya dapat dimodifikasi, baik itu diperluas maupun dipersempit disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing kegiatan.

B. Format SOP

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

adalah : pertama, berapa banyak keputusan yang akan dibuat dalam suatu prosedur, dan kedua berapa banyak 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. Format SOP yang sampai dengan saat ini masih relevan untuk digunakan adalah sebagai berikut :

1. Langkah Sederhana (*simple steps*)

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

2. Tahapan Berurutan (*Hierarchical Steps*)

Format ini merupakan pengembangan dari *simple steps*. Digunakan jika prosedur disusun panjang, lebih dari 10 langkah dan membutuhkan informasi lebih detail, akan tetapi hanya memerlukan sedikit pengambilan keputusan. Dalam *hierarchical* langkah-langkah yang telah diidentifikasi dijabarkan ke dalam sub-sub langkah secara terperinci.

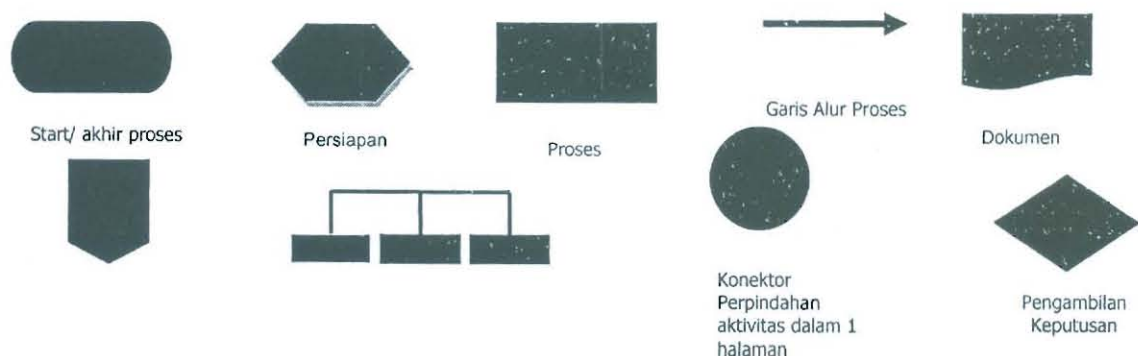
3. Garfik (*Graphic*)

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

4. Diagram air (*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 keputusan yang telah diambil. Format SOP ini yang direkomendasikan untuk digunakan dalam penyusunan SOP di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika.

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



Penggunaan simbol-simbol tersebut harus digunakan secara konsisten untuk suatu kegiatan pelaksanaan tugas dalam organisasi. Prosedur penyusunan SOP merupakan sebuah siklus yang dimulai dari penilaian kebutuhan SOP, pengembangan SOP, penerapan SOP hingga monitoring dan evaluasi SOP dan jika dari hasil evaluasi perlu dilakukan penyempurnaan ataupun pembuatan SOP yang baru, maka proses dimulai kembali dari tahapan penilaian kebutuhan SOP.

1. Penilaian Kebutuhan SOP

Penilaian kebutuhan SOP merupakan bagian pertama dari siklus penyusunan SOP. 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:

- a. 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).
- b. 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.
- c. 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.

- d. 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.
- e. 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.
- f. 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.

2. Pengembangan Standar Operasional Prosedur

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 7 (tujuh) tahapan proses kegiatan secara berurutan yang dapat dirinci sebagai berikut :

a. Pembentukan tim untuk mengembangkan SOP dengan berbagai kelengkapannya.

Organisasi tidak dapat selalu mengandalkan SOP yang sudah dibuat tanpa melihat perubahan-perubahan yang terjadi baik dari sisi lingkungan operasional, kebijakan pemerintah maupun kebutuhan internal organisasi. Oleh karena itu, SOP perlu secara terus menerus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan organisasi dalam menjawab tantangan perubahan terutama yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan. Upaya untuk mengembangkan SOP akan dapat berjalan dengan baik jika dibentuk tim yang secara khusus menangani pengembangan ini. Tim pengembangan SOP dapat dibentuk baik secara independen, artinya tidak meliputi orang-orang yang berada dalam satuan-satuan kerja dalam organisasi, ataupun anggota tim yang diambil dari orang-orang yang berada dalam satuan kerja pada organisasi atau dapat menggunakan model gabungan sehingga bisa menghasilkan bentuk SOP yang optimal.

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

c. Analisis dan Pemilihan Alternatif

Setelah berbagai informasi terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap alternatif-alternatif prosedur yang berhasil diidentifikasi untuk dibuatkan standarnya. Panduan umum dalam menentukan alternatif mana yang dipilih untuk distandarkan antara lain meliputi aspek-aspek sebagai berikut: kelayakan, implementasi, kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan dan kelayakan politis. Dengan membandingkan berbagai alternatif melalui keuntungan dan kerugian yang kemungkinan terjadi jika diterapkan, selanjutnya dapat dipilih alternatif mana yang dipandang dapat memenuhi kebutuhan organisasi. Proses analisis ini akan menghasilkan prosedur-prosedur yang sudah ada sebelumnya, pembuatan prosedur-prosedur yang sudah ada namun belum distandarkan atau prosedur-prosedur yang belum ada sama sekali/baru.

d. 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 *hierarchical steps*, *graphic* atau *flowchart*. Didalam SOP perlu dicantumkan mengenai urutan prosedur, syarat-syarat dan gambar dalam format SOP.

e. 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.

f. Pengujian dan Rivi

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

g. Pengesahan SOP

Proses pengesahan merupakan tindakan pengambilan keputusan oleh pimpinan. Proses pengesahan akan meliputi penelitian dan evaluasi oleh pimpinan terhadap prosedur yang distandarkan. Tim pembuat SOP perlu menyusun *executive summary*, yang isinya secara garis besar telah diuraikan. Hal ini akan membantu pimpinan dalam memahami hasil rumusan sebelum melakukan pengesahan. Meskipun SOP telah disahkan oleh pimpinan, tetapi SOP harus dilakukan riviui secara terus menerus agar diperoleh SOP yang benar-benar efisien dan efektif.

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

a. Standar Mutu 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.

b. Standar Sarana dan Prasarana

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

3. Penerapan SOP

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 :

- a. Setiap pelaksana mengetahui SOP yang baru / diubah dan mengetahui alasan perubahannya.
- b. Salinan SOP disebarluaskan sesuai kebutuhan dan siap diakses oleh semua yang berkepentingan.
- c. 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).
- d. Terdapat sebuah mekanisme untuk memonitor/memantau kinerja, mengidentifikasi masalah-masalah yang mungkin timbul dan menyediakan dukungan dalam proses penerapan SOP.

4. Monitoring dan Evaluasi

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

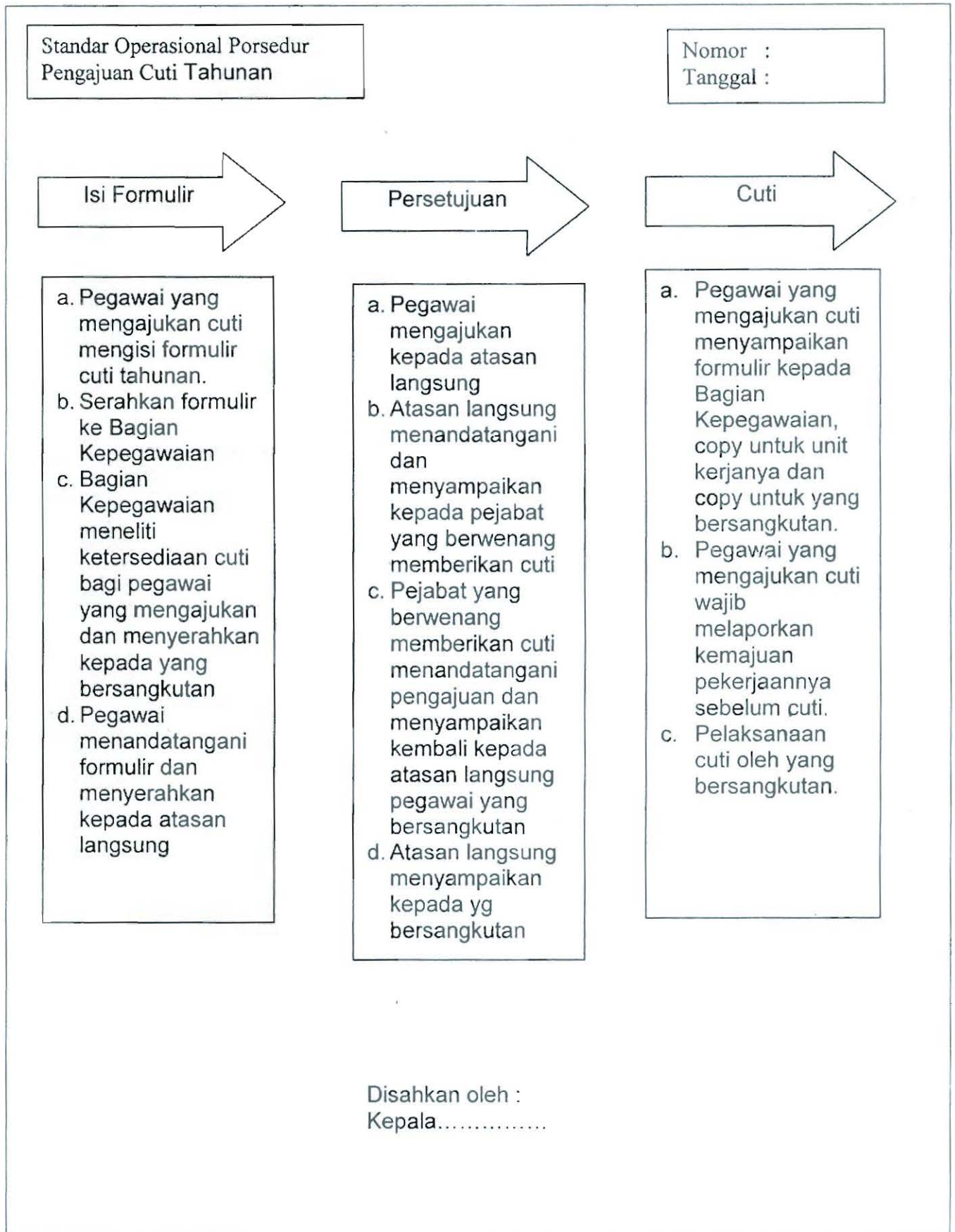
3. Contoh Format SOP *Simple Steps*

	Nomor	
	Tanggal	
Standar Operasional Prosedur Penanganan Surat Masuk		
Dasar Hukum :		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pramu persuratan menerima, mengagendakan, memberi lembar disposisi dan menyampaikan surat masuk kepada Kasubbag T.U.Biro. 2. Kasubag T.U. Biro meneliti dan menyampaikan surat masuk kepada Kepala Biro..... 3. Kepala Biro..... meneliti dan memberi disposisi 4. Kasubbag T.U. Biro menyampaikan surat yang telah didisposisi kepada pejabat/pegawai yang dituju dalam lembar disposisi. 		
Mutu Baku Syarat : Waktu : Output :		
	Disahkan oleh : Kepala.....	

4. Contoh Format SOP *Hierarchical Steps*

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

5. Contoh Format SOP Graphic



6. Contoh format SOP *Flowcharts*











STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENYUSUNAN/ PENYEMPURNAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Nomor :
Tanggal Ditetapkan :
Tanggal Revisi :

DASAR HUKUM :

1. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika;
2. Peraturan Menteri komunikasi dan Informatika tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Komunikasi dan Informatika

NO	AKTIVITAS/KEGIATAN	PENGUSUL	SEKJEN	KAROWAI	KABAG ORTALA	KASSUBAG TATA LAKSANA	JFU	MUTU BAKU			KET
								SYARAT	WAKTU	OUTPUT	
1	Mengajukan surat usulan penyusunan atau penyempurnaan standar operasional prosedur dan konsep keputusan standar operasional prosedur (SOP) kepada Sekretaris Jenderal untuk memproses lebih lanjut.										
2	Menerima dan mendisposisikan usulan penyusunan atau penyempurnaan standar operasional prosedur dan konsep keputusan standar operasional prosedur kepada Kepala Biro Kepegawaian dan Organisasi		 						1 hari		

3	Menerima dan mendisposisikan usulan penyusunan dari pengusul kepada Kepala Bagian Ortala								1 hari		
4	Menerima dan menugaskan Kepala Subbagian Tata Laksana untuk memeriksa dan melakukan koreksi terhadap konsep SOP								2 hari		
4	Memeriksa konsep SOP untuk menentukan : a. Apabila sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tentang Pedoman SOP di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika, maka dilakukan pembahasan; b. Apabila belum sesuai dikembalikan kepada unit pengusul untuk dilakukan perbaikan seperlunya.								3 hari		
5	Melakukan pembahasan SOP antara unit pengusul dengan Biro Kepegawaian dan Organisasi.								14 hari		
6	Berdasarkan hasil pembahasan menugaskan JFU membuat konsep nota dinas pengantar dan surat persetujuan penetapan SOP kepada unit pengusul beserta verbalnya.								2 hari		

7	Menyusun konsep nota dinas dan surat persetujuan beserta verbalnya dan menyampaikan hasilnya kepada Kasubbag Tatalaksana.								1 jam		
8	Menerima dan mengoreksi konsep nota dinas dan surat persetujuan beserta verbalnya dan menyampaikan hasilnya kepada Kabag Ortala								1 Jam		
9	Memeriksa dan memaraf konsep nota dinas dan verbal surat persetujuan an menyampaikan kepada Kepala Biro Kepegawaian dan Organisasi								1 Jam		
10	Menerima dan memaraf konsep surat persetujuan, dan menandatangani nota dinas kemudian menyampaikan hasilnya kepada Sekretaris Jenderal, serta paraf Biro Hukum untuk segi legitimasinya.								3 Hari	Nota Dinas	
11	Menerima, membaca, dan menandatangani surat persetujuan yang selanjutnya diproses lebih lanjut oleh TU Biro.								2 Hari	Surat Persetujuan	

Disahkan oleh :

Kepala Biro Kepegawaian dan Organisasi,

SRI WURYATMI

BAB III

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

1. **Konsensus**

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

2. **Sederhana**

Standar pelayanan yang ditetapkan memuat aturan-aturan yang bersifat pokok sehingga mudah dipahami dan dilaksanakan, baik 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 (surst-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)
		Σ	Σ	Σ	Σ	Σ

Berbagai prosedur dari SOP dinyatakan sebagai aktifitas kegiatan pelayanan yang setiap tahapannya membutuhkan persyaratan, sarana dan prasarana, waktu, biaya, serta mutu yang diharapkan. Setiap prosedur diidentifikasi semua persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan, jumlah sarana dan prasarana, jumlah waktu yang diperlukan, jumlah biaya yang harus dikeluarkan, serta kualitas / mutu secara

keseluruhan. Semua jumlah-jumlah (Σ) kemudian di *cross check* dengan kemampuan 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 memenuhi keinginan masyarakat pengguna jasa layanan atau paling tidak mendekati keinginan masyarakat pengguna jasa layanan, dan apabila ingin lebih baik lagi maka stándar 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 IV

PENUTUP

Di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika saat ini sudah mengenal adanya prosedur kerja yang sudah dapat dijadikan acuan dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari. Berpijak dari prosedur kerja yang telah ada, dan untuk menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan pelaksanaan tugas dalam rangka peningkatan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas maka prosedur kerja yang telah ada 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 Kementerian Komunikasi dan Informatika, diharapkan pelaksanaan pekerjaan dapat lebih efisien, efektif, transparan dan akuntabel serta terciptanya pelayanan prima kepada para pengguna jasa kantor-kantor pelayanan di lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Ditetapkan di : Jakarta

pada tanggal : 30 Juli 2010

MENTERI KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA,

PIFATUL SEMBIRING