



**WALIKOTA MAKASSAR  
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

**PERATURAN WALIKOTA MAKASSAR  
NOMOR 59 TAHUN 2016**

**TENTANG**

**PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**WALIKOTA MAKASSAR,**

- Menimbang : a. bahwa melaksanakan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan yang mengamanahkan pemerintah daerah Provinsi / Kabupaten / Kota untuk menyusun Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di lingkungan instansi masing-masing dalam rangka pelaksanaan Reformasi Birokrasi;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Walikota Makassar tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kota Makassar.
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II di Sulawesi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1822);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 1971 tentang Perubahan Batas-batas Daerah Kotamadya Makassar dan Kabupaten-kabupaten Gowa, Maros dan Pangkajene dan Kepulauan dalam Lingkungan Daerah Propinsi Sulawesi Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1971 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2970);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 1999 tentang Perubahan Nama Kota Ujung Pandang Menjadi Kota Makassar dalam Wilayah Propinsi Sulawesi Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 193 );
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
10. Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 3 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Makassar (Lembaran Daerah Kota Makassar Nomor 3 tahun 2009) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 7 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 3 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Makassar (Lembaran Daerah Kota Makassar Nomor 7 Tahun 2013).

## **M E M U T U S K A N :**

Menetapkan : **PERTATURAN WALIKOTA MAKASSAR TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**

### **BAB I KETENTUAN UMUM**

#### **Pasal 1**

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Makassar.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggaraan pemerintah.
3. Walikota adalah Walikota Makassar.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Makassar
5. Satuan Kerja Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat SKPD adalah perangkat daerah pada pemerintah daerah Kota Makassar.
6. Unit Kerja adalah unit kerja dari level tertinggi sampai level terendah pada SKPD yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala SKPD;

7. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan;
8. Penyelenggaraan pemerintahan adalah segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah.

## **BAB II TUJUAN, SASARAN DAN MANFAAT**

### **Bagian Kesatu Tujuan dan Sasaran**

#### **Pasal 2**

- (1) Tujuan dari pedoman ini adalah untuk memberikan panduan bagi seluruh SKPD dalam mengidentifikasi, menyusun, mendokumentasikan, mengembangkan, memonitor serta mengevaluasi SOP sesuai dengan tugas dan fungsi aparatur pemerintah.
- (2) Sasaran yang diharapkan dapat dicapai adalah :
  - a. Setiap SKPD sampai pada unit kerja terendah memiliki SOP-nya masing-masing;
  - b. Penyempurnaan proses penyelenggaraan pemerintahan;
  - c. Ketertiban dalam penyelenggaraan pemerintahan; dan
  - d. Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

### **Bagian Kedua Manfaat**

#### **Pasal 3**

Manfaat SOP adalah :

- a. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya;
- b. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang aparatur atau pelaksana dalam melaksanakan tugas;
- c. Meningkatkan akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual aparatur dan organisasi secara keseluruhan;
- d. Membantu aparatur menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari;
- e. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan aparatur cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan;
- f. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi;
- g. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu dan prosedur;
- h. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh aparatur dan beban tugas yang dipikul oleh seorang aparatur dalam melaksanakan tugasnya;
- i. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi aparatur;
- j. Sebagai instrumen yang dapat melindungi aparatur dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan;
- k. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas;
- l. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan;

- m. Membantu memberikan informasi yang dapat diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan.

### **BAB III PRINSIP SOP**

#### **Pasal 4**

- (1) Prinsip SOP terdiri atas :
- a. Prinsip penyusunan SOP; dan
  - b. Prinsip pelaksanaan SOP.
- (2) Prinsip penyusunan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a sebagai berikut :
- a. Kemudahan dan kejelasan. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan oleh semua aparatur;
  - b. Efisiensi dan efektivitas. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus merupakan prosedur yang paling efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan tugas;
  - c. Keselarasan. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus selaras dengan prosedur-prosedur standar lain yang terkait;
  - d. Keterukuran. *Output* dari prosedur yang distandarkan mengandung standar kualitas atau mutu baku tertentu yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya;
  - e. Dinamis. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus dengan cepat dapat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang berkembang dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan;
  - f. Berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna;
  - g. Kepatuhan hukum. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus memenuhi ketentuan dan peraturan-peraturan pemerintah yang berlaku;
  - h. Kepastian hukum. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus ditetapkan oleh pimpinan sebagai sebuah produk hukum yang ditaati, dilaksanakan dan menjadi instrumen untuk melindungi aparatur atau pelaksana dari kemungkinan tuntutan hukum.
- (3) Prinsip pelaksanaan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b sebagai berikut :
- a. Konsisten. SOP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapapun, dan dalam kondisi yang relatif sama oleh seluruh jajaran organisasi pemerintah;
  - b. Komitmen. SOP harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari tingkatan yang paling rendah dan tertinggi;
  - c. Perbaikan berkelanjutan. Pelaksanaan SOP harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar efisien dan efektif;
  - d. Mengikat. SOP harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan;
  - e. Seluruh unsur memiliki peran penting. Seluruh aparatur melaksanakan peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika aparat tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada terganggunya proses penyelenggaraan pemerintahan;
  - f. Terdokumentasi dengan baik. Seluruh prosedur yang telah distandarkan harus terdokumentasi dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan acuan atau referensi bagi setiap pihak-pihak yang memerlukan.

**BAB IV**  
**JENIS, FORMAT DAN DOKUMEN SOP**

**Pasal 5**

- (1) Jenis SOP yang ada dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintahan sebagai berikut :
  - a. SOP Teknis;
  - b. SOP Administratif.
- (2) Format SOP dapat dikategorikan sebagai berikut:
  - a. Langkah Sederhana (Simple Steps);
  - b. Tahapan Berurutan (Hierarchical Steps);
  - c. Grafik (Graphic);
  - d. Diagram Alir (Flowcharts).
- (3) Dokumen SOP merupakan dokumen yang berisi prosedur-prosedur yang distandarkan secara keseluruhan membentuk satu kesatuan proses yang dimuat dalam dokumen SOP meliputi:
  - a. Unsur Dokumentasi;
  - b. Unsur Prosedur.
- (4) Penjelasan dari Jenis, Format dan Dokumen SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), (2), dan (3) tercantum dalam Lampiran Peraturan Walikota.

**BAB V**  
**PENYUSUNAN SOP**

**Pasal 6**

- (1) Penyusunan SOP dilakukan melalui tahapan penyusunan sebagai berikut :
  - a. Persiapan;
  - b. Penilaian kebutuhan SOP;
  - c. Pengembangan SOP;
  - d. Penerapan SOP;
  - e. Monitoring dan evaluasi SOP.
- (2) Penjelasan mengenai tahapan penyusunan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran Peraturan Walikota ini.

**BAB VI**  
**MONITORING, EVALUASI, PENGEMBANGAN DAN PENGAWASAN**

**Pasal 7**

- (1) Kepala SKPD/Unit Kerja wajib melakukan monitoring, evaluasi dan pengawasan internal terhadap pelaksanaan SOP.
- (2) Kepala SKPD/Unit Kerja dapat melakukan pengembangan SOP sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Dalam rangka efisiensi dan efektivitas atas pelaksanaan SOP, dilakukan evaluasi secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.

- (4) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh unit organisasi penyelenggara kegiatan, lembaga yang berwenang melakukan evaluasi di lingkungan Pemerintah Daerah atau lembaga independen yang diminta bantuannya oleh Pemerintah Daerah.

**BAB VII**  
**KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 8**

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Makassar.

Ditetapkan di Makassar  
pada tanggal 26 Sept 2016

**WALIKOTA MAKASSAR,**

**MOH. RAMDHAN POMANTO**

Diundangkan di Makassar  
pada tanggal 26 September 2016

**SEKRETARIS DAERAH KOTA MAKASSAR,**

**IBRAHIM SALEH**

BERITA DAERAH KOTA MAKASSAR TAHUN 2016 NOMOR 59

Lampiran I : Peraturan Walikota Makassar  
Nomor :  
Tanggal :  
Tentang : Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan  
Pemerintah Kota Makassar

---

## **A. JENIS SOP**

SOP dapat dibedakan ke dalam dua jenis, yaitu:

### **1. SOP TEKNIS**

SOP Teknis adalah prosedur standar yang sangat rinci dan bersifat teknis. Setiap prosedur diuraikan dengan sangat teliti sehingga tidak ada kemungkinan-kemungkinan variasi lain.

SOP Teknis banyak digunakan dalam bidang teknik seperti: perakitan kendaraan bermotor, pemeliharaan kendaraan, pengoperasian alat-alat, dan lainnya; dalam bidang kesehatan, pengoperasian alat-alat medis, penanganan pasien pada unit gawat darurat, medical check-up, dan lain-lain.

Dalam Penyelenggaraan administrasi pemerintahan, SOP teknis dapat diterapkan pada bidang-bidang antara lain: pemeliharaan sarana dan prasarana, pemeriksaan keuangan (auditing), kearsipan, korespondensi, dokumentasi, pelayanan-pelayanan kepada masyarakat, kepegawaian dan lainnya.

Contoh SOP teknis adalah: SOP Pengujian Sampel di Laboratorium, SOP Perakitan Kendaraan, SOP Pengagendaan Surat dan SOP Pemberian Disposisi.

### **2. SOP ADMINISTRATIF**

SOP Administratif adalah prosedur standar yang diperuntukkan bagi jenis-jenis pekerjaan yang bersifat administratif. Dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan lingkup makro, SOP administratif dapat digunakan untuk proses-proses perencanaan, penganggaran, dan lainnya, atau secara garis besar proses-proses dalam siklus penyelenggaraan administrasi pemerintahan.

Dalam lingkup mikro, SOP administratif disusun untuk proses-proses administratif dalam operasional seluruh instansi pemerintah, dari mulai level unit organisasi yang paling kecil sampai pada level organisasi secara utuh, dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.

Contoh SOP Administrasi adalah: SOP Pelayanan Pengujian Sampel di Laboratorium, SOP Pelayanan Perawatan Kendaraan, SOP Penanganan Surat Masuk dan SOP Penyelenggaraan Bimbingan Teknis.

## **B. FORMAT SOP**

Empat faktor yang dapat dijadikan dasar dalam penentuan format penyusunan SOP yang akan dipakai oleh suatu organisasi adalah:

- a. Berapa banyak keputusan yang akan dibuat dalam suatu prosedur.
- b. Berapa banyak langkah dan sub langkah yang diperlukan dalam suatu prosedur.
- c. Siapa yang dijadikan target sebagai pelaksana SOP.
- d. Apa tujuan yang ingin dicapai dalam pembuatan SOP ini

Format terbaik SOP adalah format yang sederhana dan dapat menyampaikan informasi yang dibutuhkan secara tepat serta memfasilitasi implementasi SOP secara konsisten sesuai dengan tujuan penyusunan SOP. Format SOP dapat berbentuk:

### **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 dan sederhana. 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. Format ini digunakan jika prosedur yang disusun panjang, lebih dari 10 langkah dan membutuhkan informasi lebih detail, akan tetapi hanya memerlukan sedikit pengambilan keputusan. Dalam Hierarchical Steps langkah-langkah yang telah diidentifikasi dijabarkan kedalam sub-sub langkah terperinci.

### **3. Grafik (Graphic)**

Format Grafik (Graphic) dipilih, jika prosedur yang disusun menghendaki kegiatan yang panjang dan spesifik. Dalam format ini proses yang panjang tersebut dijabarkan kedalam sub-sub proses yang lebih pendek yang hanya berisi beberapa langkah. Format ini juga bisa digunakan jika dalam menggambarkan prosedur diperlukan adanya suatu foto atau diagram. Salah satu varian dari SOP format ini adalah SOP Format Annotated Picture (gambar yang diberi keterangan) yang biasanya ditujukan untuk pemohon atau pengguna jasa sebuah pelayanan.

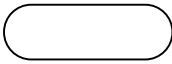
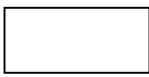
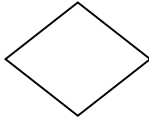
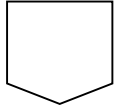
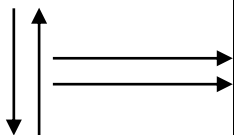
### **4. Diagram Alir (Flowcharts)**

Flowcharts merupakan format yang biasa digunakan jika dalam SOP tersebut diperlukan pengambilan keputusan yang banyak (kompleks) dan membutuhkan “ya” atau “tidak” yang akan mempengaruhi sub langkah



berikutnya. Format ini juga menyediakan mekanisme yang mudah untuk diikuti dan dilaksanakan oleh para pegawai melalui serangkaian langkah-langkah sebagai hasil dari keputusan yang telah diambil.

Penggunaan ini melibatkan beberapa simbol yang umum digunakan dalam menggambarkan proses. Simbol-simbol tersebut antara lain adalah sebagai berikut :

<b>SIMBOL</b>	<b>SEBUTAN</b>	<b>DEFINISI</b>
	Simbol Kapsul/ <i>Terminator</i>	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan awal dan akhir suatu bagan alir
	Simbol Kotak/ <i>Process</i>	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan proses pelaksanaan kegiatan
	Simbol Belah Ketupat/ <i>Decision</i>	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan keputusan yang harus dibuat dalam proses pelaksanaan kegiatan
	Simbol Segi Lima/ <i>Off-Page Connector</i>	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan perpindahan aktivitas dalam halaman yang berbeda
	Simbol Anak panah/ <i>Arrow</i>	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan arah proses pelaksanaan kegiatan

### **C. DOKUMEN SOP**

Dokumen SOP merupakan dokumen yang berisi prosedur-prosedur yang distandarkan yang secara keseluruhan prosedur-prosedur tersebut membentuk satu kesatuan proses, sehingga informasi yang dimuat dalam dokumen SOP meliputi:

#### **1. Unsur Dokumentasi**

Unsur Dokumentasi merupakan unsur dari Dokumen SOP yang berisi hal-hal yang terkait dengan proses pendokumentasian SOP sebagai sebuah dokumen. Adapun unsur dokumentasi SOP antara lain mencakup :

##### **a. Halaman Judul (Cover)**

Halaman Judul ini berisi informasi mengenai :

- Judul SOP
- Satuan Kerja Perangkat Daerah
- Tahun Pembuatan
- Informasi lain yang diperlukan

Halaman judul ini dapat disesuaikan dengan kepentingan instansi yang membuat.

**b. Keputusan Walikota**

Karena Dokumen SOP merupakan pedoman setiap pegawai (baik pejabat struktural, fungsional, atau yang ditunjuk untuk melaksanakan satu tugas dan tanggungjawab tertentu), dokumen ini harus memiliki kekuatan hukum. Dalam halaman selanjutnya setelah halaman judul, disajikan keputusan walikota tentang penetapan dokumen SOP ini.

**c. Daftar isi dokumen SOP**

Daftar isi ini dibutuhkan untuk membantu mempercepat pencarian informasi dan menulis perubahan/revisi yang dibuat untuk bagian tertentu dari SOP terkait. (Catatan; Pada umumnya, karena prosedur-prosedur yang di SOP-kan akan mencakup prosedur dari seluruh unit kerja, kemungkinan besar dokumen SOP akan sangat tebal. Oleh karena itu, dokumen ini dapat dibagi ke dalam beberapa bagian, yang masing-masing memiliki daftar isi).

**d. Penjelasan singkat penggunaan**

Sebagai sebuah dokumen yang menjadi manual, maka dokumen SOP hendaknya memuat penjelasan bagaimana membaca dan menggunakan dokumen tersebut. Isi dari bagian ini antara lain mencakup : Ruang Lingkup, menjelaskan tujuan prosedur dibuat dan kebutuhan organisasi; Ringkasan, memuat ringkasan singkat mengenai prosedur yang dibuat; dan Defenisi/Pengertian-pengertian umum, memuat beberapa defenisi yang terkait dengan prosedur yang distandarkan.

**e. Standard Operating Procedures**

Bagian ini adalah bagian inti dari dokumen SOP. Untuk memudahkan implementasinya, sebaiknya SOP dibagi kedalam klasifikasi tertentu, sesuai dengan kebutuhan instansi.

Setiap SOP, harus dilengkapi dengan beberapa hal sebagai berikut :

**1. Bagian Identitas** yang terdiri atas :

- a. **Lambang Daerah, Nama SKPD/Unit Kerja**
- b. **Nomor SOP**, diisi dengan nomor prosedur yang di SOP-kan.
- c. **Tanggal Pembuatan**, diisi dengan tanggal pertama kali SOP dibuat.
- d. **Tanggal Revisi**, diisi dengan tanggal SOP direvisi.
- e. **Tanggal Efektif**, diisi dengan tanggal mulai diberlakukan SOP.
- f. **Disahkan Oleh**, diisi **Pengesahan oleh pejabat tertinggi pada tingkat Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)**. Item pengesahan berisi nomenklatur jabatan, tanda tangan, nama pejabat yang disertai dengan NIP serta stempel/cap instansi;

- g. **Nama SOP**, diisi dengan nama prosedur yang di SOP-kan.
- h. **Dasar Hukum**, diisi dengan peraturan perundang-undangan yang mendasari prosedur beserta aturan pelaksanaannya yang dituliskan dari dasar hukum tertinggi hingga dasar hukum terendah.
- i. **Keterkaitan**, diisi dengan penjelasan mengenai keterkaitan prosedur yang distandarkan dengan prosedur lain yang distandarkan.
- j. **Peringatan**, memberikan penjelasan mengenai kemungkinan-kemungkinan yang terjadi ketika prosedur dilaksanakan atau tidak dilaksanakan. Peringatan memberikan indikasi berbagai permasalahan yang mungkin muncul dan berada diluar kendali pelaksana ketika prosedur dilaksanakan, dan berbagai dampak yang ditimbulkan. Dalam hal ini dijelaskan pula bagaimana cara mengatasinya.
- k. **Kualifikasi Pelaksana**, diisi dengan penjelasan mengenai kualifikasi pegawai yang dibutuhkan dalam melaksanakan perannya pada prosedur yang distandarkan.
- l. **Peralatan dan Perlengkapan**, diisi dengan penjelasan mengenai daftar peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan.
- m. **Pencatatan dan Pendataan**, diisi dengan penjelasan mengenai berbagai hal yang perlu didata, dicatat atau diparaf oleh setiap pegawai yang berperan dalam pelaksanaan prosedur yang telah distandarkan.

**2. Bagian Flowchart** yang terdiri atas :

- a. **Uraian Kegiatan**, diisi dengan langkah-langkah (prosedur) dari mulai sampai dihasilkannya sebuah output akhir dari setiap SOP sesuai tugas pokok dan fungsi kegiatan masing-masing unit kerja.
- b. **Pelaksana**, diisi dengan pelaku (aktor) kegiatan berupa orang, tim atau lembaga yang terlibat dalam pelaksanaan uraian kegiatan yang dibakukan.
- c. **Kelengkapan**, diisi dengan peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan dalam penyelesaian uraian kegiatan yang dibakukan
- d. **Waktu**, diisi dengan lama waktu yang dibutuhkan dalam melakukan suatu proses/kegiatan berupa menit, jam atau hari.
- e. **Output**, diisi dengan hasil/keluaran dari setiap uraian kegiatan yang dibakukan.
- f. **Keterangan**, diisi apabila diperlukan penjelasan terkait hal-hal yang tidak termaktup dalam uraian prosedur, pelaksana dan mutu baku

namun memerlukan penjelasan lebih lanjut bagi siapa saja yang membaca dan menggunakan isi SOP

#### **D. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SOP**

Keberhasilan penyusunan SOP memerlukan pimpinan yang memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasi, berkemauan, tegas dan menerima serta melakukan perubahan. Pimpinan merupakan aktor inti perubahan (*agent of changer*) yang akan menjadi anutan bagi seluruh pegawai yang menjadi bawahannya.

##### **1. PERSIAPAN**

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

- a. Pembentukan tim yang terdiri :
  - ❖ Tim yang melingkupi SOP organisasi secara keseluruhan (Tim Penyusun SOP Pemerintah Daerah).
  - ❖ Tim yang melingkupi unit-unit kerja pada berbagai level.
- b. Menginformasikan kepada seluruh unit kerja tentang kegiatan penyusunan SOP.
- c. Mengumpulkan data dan melakukan analisis terhadap prosedur yang sudah berjalan.

##### **2. PENILAIAN KEBUTUHAN**

- a. Penilaian kebutuhan SOP yang akan disusun dan perubahan-perubahan yang diperlukan dengan mempertimbangkan :
  - Lingkungan organisasi dalam melaksanakan operasinya seperti komposisi unit-unit kerja, jumlah pegawai, jumlah pelayanan yang dilaksanakan, sumber-sumber daya yang dibutuhkan, tugas pokok dan fungsi yang dijalankan sarana dan prasarana, dan lainnya.
  - Peraturan-peraturan yang memberi pengaruh dalam penyusunan SOP.
- b. Menyusun rencana tindak penilaian kebutuhan sehingga perlu disusun sebuah rencana dan target-target yang jelas.
- c. Melakukan penilaian kebutuhan terhadap SOP dalam rangka penyempurnaan SOP dan mengevaluasi SOP yang sudah ada.
- d. Membuat daftar SOP yang akan dikembangkan.
- e. Membuat daftar dokumen penilaian kebutuhan SOP.

##### **3. PENGEMBANGAN SOP**

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

- a. *Pengumpulan Informasi dan Identifikasi Alternatif.*

Berdasarkan penilaian kebutuhan (need assessment) dapat ditentukan berbagai informasi yang dibutuhkan untuk pengembangan SOP. Jika identifikasi berbagai informasi sudah dilakukan maka langkah selanjutnya adalah memilih teknik pengumpulan datanya. Adapun teknik pengumpulan informasi yang dapat digunakan untuk mengembangkan SOP sebagai berikut :

- Teknik Curah Pendapat (brainstorming).  
Dilakukan pada kondisi penyusun tidak memiliki cukup informasi yang diperlukan dalam pengembangan SOP. Keberhasilan teknik ini terletak pada siapa yang menjadi peserta dan kemampuan pimpinan diskusi dalam memandu brainstorming. Dalam teknik ini sebaiknya juga memuat ; latar belakang dilakukannya diskusi, tujuan dan sasaran diskusi, siapa yang menjadi peserta, jadwal dan lainnya.
- Teknik diskusi terfokus (focus group discussion).  
Dilakukan jika penyusun telah memiliki informasi prosedur-prosedur yang akan distandarkan tetapi ingin lebih mendalaminya dari orang-orang yang dianggap menguasai secara teknis berkaitan dengan informasi tersebut. Focus group discussion akan bermanfaat dalam menentukan prosedur-prosedur yang dianggap efisien cepat dan tepat.
- Teknik Wawancara  
Dilakukan jika penyusun ingin mendapatkan informasi secara mendalam dari seorang informan kunci, yaitu orang yang menguasai secara teknis berkaitan dengan prosedur-prosedur yang akan distandarkan. Keberhasilan teknik ini tergantung dari instrumen yang digunakan, pemilihan key informan (narasumber) yang benar-benar tepat dan pewawancara.
- Teknik Survey  
Dilakukan jika penyusun ingin memperoleh informasi dari sejumlah besar orang yang terkait dengan pelayanan melalui representasinya yang dipilih secara acak yang kemudian disebut responden. Teknik ini dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan apa yang diinginkan oleh masyarakat/pelanggan. Keberhasilan teknik ini terletak pada instrumen yang akan disebarkan kepada responden. Kuesioner harus memiliki kriteria valid dan reliabel.
- Teknik Perbandingan Kualitas (benchmark).  
Dilakukan jika penyusun memandang bahwa terdapat banyak unit sejenis yang sudah memiliki SOP dapat dijadikan contoh untuk pengembangan SOP. Teknik ini harus direncanakan dengan baik,

pada tahap perencanaan ditentukan pemilihan unit yang akan dijadikan benchmark, informasi yang akan dicari, metode pengumpulan data, dan jadwal pelaksanaannya. Keberhasilan teknik ini terletak pada pemilihan unit yang akan dijadikan benchmark dan identifikasi informasi yang akan dicari ketika dilakukan benchmark.

➤ *Telaahan Dokumen (review document).*

Dilakukan untuk memperoleh informasi sekunder dari dokumen-dokumen pemerintah berkaitan dengan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan prosedur yang akan distandarkan. Agar telaahan dokumen dapat dilakukan secara tepat dan efisien maka perlu ditentukan suatu pedoman telaahan dokumen. Ketelitian penelaahan dokumen akan sangat membantu tim dalam merumuskan SOP yang sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

*b. Analisis dan Pemilihan Alternatif*

Analisis terhadap alternatif-alternatif prosedur yang berhasil diidentifikasi untuk dibuat standarnya dilakukan setelah berbagai informasi terkumpul. Proses analisis ini akan menghasilkan prosedur-prosedur yang telah dipilih, baik berupa penyempurnaan prosedur-prosedur yang sudah ada sebelumnya, pembuatan prosedur yang sudah namun belum distandarkan atau prosedur-prosedur yang belum ada sama sekali/baru.

*c. Penulisan SOP*

Penulisan pembuatan unsur prosedur SOP yang terdiri dari bagian flowchart dan identitas dengan menggunakan lima simbol dan format diagram alir bercabang (*branching flowchart*). Dalam menentukan SOP yang akan dibuat, terlebih dahulu diidentifikasi melalui tugas dan fungsi dan aktivitas yang terdapat dalam organisasi saling terkait dengan proses dan prosedur yang akan distandarkan.

*d. Pengujian dan Reviu SOP*

Proses pengujian dan reviu kemungkinan akan memaksa penyusun untuk kembali pada proses-proses pengumpulan data dan analisis, karena masih memerlukan informasi-informasi terbaru/tembahan yang sebelumnya tidak dipikirkan. Langkah-langkah pengujian dan reviu dilakukan sebagai berikut:

- Sebelum dilakukan pengujian, hasil penulisan SOP dikirimkan kepada pihak-pihak yang secara langsung terlibat dalam prosedur yang dimaksud untuk memperoleh masukan-masukan.
- Melakukan simulasi-simulasi untuk melihat sejauh mana SOP yang telah dirumuskan akan dapat berjalan sesuai dengan kondisi nyata.

- Proses simulasi akan menghasilkan berbagai masukan yang harus ditindaklanjuti oleh penyusun pengembangan.

e. Pengesahan SOP

Proses pengesahan merupakan tindakan pengambilan keputusan oleh pejabat yang berwenang. Proses ini meliputi penelitian ulang terhadap prosedur yang distandarkan. Pada proses ini pejabat yang berwenang akan mengambil keputusan yang mungkin mengharuskan penyusun bekerja kembali untuk merumuskan sesuai dengan keputusan yang telah diambil atau seluruh prosedur yang telah dirumuskan disetujui oleh pejabat yang berwenang sehingga penyusun tidak perlu kembali bekerja untuk melakukan perbaikan-perbaikan.

#### **4. PENERAPAN**

##### **a. Perencanaan Penerapan**

Dilakukan dengan cara mempelajari dan memahami banyaknya SOP yang perlu diterapkan, konsekuensi penerapan SOP, target penerapan dan kompetensi pegawai dalam penerapan SOP dan pemantauan SOP. Pertanyaan yang dapat dijadikan alat bantu dalam menentukan langkah-langkah penyusunan rencana adalah:

- 1) Berapa banyak SOP yang perlu diterapkan atau seberapa besar perubahan yang terjadi terhadap SOP yang telah ada selama ini. Makin banyak SOP yang akan diterapkan makin rumit proses penerapannya. Oleh karena itu perlu disusun prioritas terhadap SOP mana yang akan diterapkan terlebih dahulu, di unit-unit mana saja SOP yang akan diterapkan, dan siapa yang akan bertanggungjawab dalam proses penerapannya.
- 2) Apa saja yang dapat menjadi konsekuensi/akibat bila SOP ini tidak dapat diterapkan secara cepat dan efektif?. Dalam pertanyaan ini perlu dipertimbangkan dampak yang diakibatkan bila SOP yang akan diterapkan tidak diimplementasikan secara cepat dan dampak bila SOP diimplementasikan secara cepat.
- 3) Siapa yang menjadi target penerapan? Setiap SOP dirumuskan akan menunjukkan siapa yang akan berperan dalam melaksanakan prosedur tersebut, apa tugas masing-masing individu dan waktu pelaksanaan prosedur dan target yang akan dicapai.
- 4) Informasi apa yang akan disampaikan kepada target penerapan SOP?
- 5) Cara apa yang efektif dilakukan dalam menyebarluaskan informasi mengenai SOP/perubahan SOP dalam organisasi?

- 6) Apakah diperlukan pelatihan untuk memastikan bahwa pegawai memiliki kompetensi yang diperlukan dalam penerapan SOP yang baru ini?
- 7) Sejauhmana dibutuhkan pegawai baru dalam proses penerapan SOP?
- 8) Bagaimana caranya memantau dan meningkatkan kinerja organisasi?
- 9) Apakah SOP akan lebih efektif diterapkan bila menggunakan perubahan secara terbuka dan sekaligus atau menggunakan perubahan secara bertahap dalam satu periode tertentu?

**b. Pemberitahuan**

Penyebarluasan informasi perubahan meliputi tahapan-tahapan sistematis mulai dari langkah memperkenalkan SOP/sosialisasi, pengumuman dalam rapat-rapat pelaksana sampai dengan pengintegrasian SOP.

**c. Distribusi dan Aksesibilitas**

Penggunaan SOP oleh pegawai sesuai dengan tugas dan fungsi sehingga dapat diakses oleh pengguna dan penanggungjawab SOP dimaksud.

**d. Pelatihan Pemahaman (apabila diperlukan)**

Pelatihan yang dilakukan dalam bentuk formal dan informal agar SOP dapat diterapkan dengan baik, pada akhir pelatihan diperlukan adanya supervisi sampai SOP benar-benar dikuasai oleh para pelaksana.

**5. MONITORING DAN EVALUASI**

**a. Monitoring**

Proses ini diarahkan untuk membandingkan dan memastikan kinerja pelaksana sesuai dengan maksud dan tujuan yang tercantum dalam SOP yang baru, mengidentifikasi permasalahan yang mungkin timbul, dan menentukan cara untuk meningkatkan hasil penerapan. Proses monitoring ini dapat berupa observasi supervisor, interview dengan pelaksana, diskusi kelompok kerja, pengarahan dan pelaksanaan.

**b. Evaluasi**

Evaluasi merupakan sebuah analisis yang sistematis terhadap serangkaian proses operasi dan aktivitas yang telah dibakukan dalam bentuk SOP dari sebuah organisasi dalam rangka menentukan aktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi secara keseluruhan.

**WALIKOTA MAKASSAR,**

**MOH. RAMDHAN POMANTO**



Lampiran II : Peraturan Walikota Makassar  
 Nomor :  
 Tanggal :  
 Tentang : Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan  
 Pemerintah Kota Makassar


### A. HALAMAN JUDUL

Contoh Format Halaman Judul



### B. BAGIAN IDENTITAS

Contoh Format Bagian Identitas

 SEKRETARIAT DAERAH KOTA MAKASSAR BAGIAN UMUM	NOMOR SOP	: 01
	TGL. PEMBUATAN	: 2 Januari 2016
	TGL. REVISI	:
	TGL. EFEKTIF	: 2 Pebruari 2016
	DISAHKAN OLEH	: Kepala Bagian Umum  Nama Nip
	NAMA SOP	: <b>PENGELOLAAN SURAT MASUK</b>
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :	
1. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Makassar 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2009 tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Daerah 3. Peeraturan Walikota Nomor 54 Tahun 2010 tentang Tata Naskah Dinas di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Makassar	1. Memahami tata naskah dinas dilingkungan Pemerintah Kota Makassar 2. Mengetahui cara mengagendakan surat masuk	
KETERKAITAN :	KELENGKAPAN :	
1. SOP Pengelolaan Surat Keluar 2. SOP Penataan Arsip	1. Buku Agenda 2. Lembar Disposisi 3. Bolpoint 4. File Surat Masuk	
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :	
Setiap surat masuk harus dicatat untuk memudahkan penelusurannya kelak	Pencatatan nomor agenda surat masuk	

### C. BAGIAN FLOWCHART

Contoh Format Bagian Flowchart

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Kabag Umum	Kasubag	Pengadm. Umum	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima surat masuk				Surat masuk	1 menit	Surat masuk diterima	
2.	Mencatat surat masuk ke dalam buku agenda				Surat masuk	5 menit	Surat masuk tercatat	
3.	Memberikan lembar disposisi surat pada surat masuk				Surat masuk	2 menit	Surat telah diberi lembar disposisi	
4.	Menyerahkan surat kepada Kabag				Surat masuk yang dilebel lembar disposisi	5 menit	Surat diterima kabag	
5.	Memeriksa dan memutuskan disposisi surat				Surat masuk yang dilebel lembar disposisi	15 menit	Surat di disposisi	
6.	Menggandakan dan mengarsipkan surat masuk dan disposisi surat				Surat disposisi	5 menit	Surat disposisi terarsipkan	
7.	Menyerahkan surat kepada kasubag sesuai isi disposisi				Surat disposisi	3 menit	Surat diterima oleh kasubag	

**WALIKOTA MAKASSAR,**

**MOH. RAMDHAN POMANTO**