



**PEDOMAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI**





**INSTITUT AGAMA ISLAM
NEGERI KENDARI**

**Salinan Terkendali
Controlled Copy**

Kode Dokumen : 301011601
Document Code

Salinan Ke
Copy Number :-

Revisi Ke
Revision Number :-

Disiapkan Oleh:

Tim Penyusun Standar Operasional Prosedur (SOP)

KETUA TIM : Sri Hadijah Arnus
Anggota : Kasim
Anggota : Abdurrahman
Anggota : Marzuki
Anggota : Adenisatrawan

Diperiksa Oleh:

**Ketua
Penjaminan Mutu**



**Asliah Zainal
NIP. 197403272003122002**

Wakil Rektor Bidang Akademik & Pengembangan

**Husain Insawan
NIP. 197308171998031002**

Disahkan Oleh:

**Rektor
IAIN Kendari**



**Faizah Binti Awad
NIP. 196202101992032002**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kepada Allah SWT. Yang telah melimpahkan hidayahnya sehingga Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat terselesaikan.

Penyusunan Pedomana bertujuan untuk mengatur seluruh kegiatan di IAIN Kendari dapat berjalan dengan lancar, teratur dan tersistematis. Dalam pedoman ini dijelaskan tentang urutan langkah-langkah pelaksanaan suatu pekerjaan, cara melakukannya, siapa yang terlibat, dan apa yang akan dihasilkan dari pekerjaan tersebut. Dengan adanya pedoman ini diharapkan IAIN Kendari memiliki standar yang tetap dalam penyusunan SOP di seluruh lingkup IAIN Kendari.

Kami menyadari bahwa pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) masih jauh dari kesempurnaan tetapi kami berharap Semoga kehadiran buku pedoman ini di tangan pembaca dapat memperkaya pengetahuan wawasan, membuka kesadaran baru tentang alur kerja, juga dapat dipahami sebagai hal yang bermanfaat.

Kendari, 30 Agustus 2019



Mah Zainal, MA
197403272003122002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI

KEPUTUSAN

**REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
NOMOR :0177.1TAHUN 2019**

TENTANG

**PENETAPAN PEDOMAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
TAHUN 2019**

Rektor Institut Agama Islam Negeri Kendari setelah:

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka peningkatan mutu pelayanan pendidikan, maka dipandang perlu menetapkan Pedoman Standar Operasional Prosedur Perguruan Tinggi pada Institut Agama Islam Negeri Kendari;
 - b. Sebagai bentuk kemajuan integritas pada poin a tersebut di atas maka perlu menetapkan Pedoman Standar Operasional Prosedur Institut Agama Islam Negeri Kendari;
 - c. Berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, maka perlu ditetapkan Keputusan Rektor IAIN Kendari tentang Pedoman Standar Operasional Prosedur IAIN Kendari.

- Meningat** :
1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 4. Peraturan Presiden RI Nomor 145 Tahun 2014 tentang Perubahan STAN Kendari Menjadi IAIN Kendari;
 5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 07 Tahun 2017 tentang STATUTA IAIN Kendari Tahun 2017;
 6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 20 Tahun 2014 tentang Pengangkatan Pejabat Kepala Pengguna Anggaran di lingkungan Kementerian Agama Tahun 2014;
 7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 02 Tahun 2006 tentang Pelaksanaan Pembayaran Atas Beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara di Lingkungan Kementerian Agama;

8. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 09 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Kendari.

- Menetapkan** : KEPUTUSAN REKTOR IAIN KENDARI TENTANG PENETAPAN PEDOMAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI TAHUN 2019.
- Pertama** : Tersusunnya pedoman sebagai acuan dan mekanisme dalam proses Standar Operasional Prosedur IAIN Kendari.
- Kedua** : Sebagai bahan pertimbangan dan rujukan dalam proses pelaksanaan Standar Operasional Prosedur IAIN Kendari.

Ditetapkan di : Kendari
Pada Tanggal : 26 Juli 2019

Rektor,

FAIZAH BINTI AWAD

Tembusan:

1. Sekretaris Jenderal Kementerian Agama Republik Indonesia
2. Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama Republik Indonesia
3. Inspektorat Jenderal Kementerian Agama Republik Indonesia
4. Direktur Pendidikan Tinggi Islam Kementerian Agama Republik Indonesia

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	I
SK Rektor	I
I	I
Daftar isi	I
V	I
BAB. I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud, Tujuan dan Manfaat	1
C. Pengertian Umum	2
D. Asas-asas Penyusunan SOP	3
E. Prinsip-Prinsip Penyusunan SOP	4
F. Ruang Lingkup	4
BAB. II. Format SOP	5
A. Jenis Standar Operasional Prosedur	5
B. Format SOP	5
C. Pelaksana dipisahkan dari kegiatan	7
D. Kelengkapan SOP	7
E. Format Penulisan SOP	7
F. Standar Mutu Output	7
G. Standar Sarana dan Prasarana	7
Contoh SOP	8
BAB. III. Dokumen SOP, Muatan dan Penetapannya	11
A. Dokumen SOP	11
B. Muatan SOP	12
C. Penetapan SOP	15
BAB. IV. Langkah-langkah Penyusunan SOP	16
A. Penilaian Kebutuhan SOP	16

B. Pengembang SOP.....	20
C. Penerapan SOP.....	23
D. Monitoring dan Evaluasi Penerapan SOP.....	24
BAB.V. Standar Pelayanan.....	25
A. Pengertian.....	25
B. Manfaat.....	26
C. Prinsip Penyusunan Standar Pelayanan.....	26
D. Hubungan Antara Standar Pelayanan dengan SOP	28

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka membentuk profil aparatur negara yang memiliki integritas, produktivitas, dan bertanggungjawab serta memiliki kemampuan memberikan pelayanan yang prima maka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari telah menetapkan penerapan prinsip-prinsip penyelenggaraan tata kelola layanan pendidikan dan administrasi secara prima (cepat, tepat, dan akurat) serta transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Tata kelola layanan tersebut ditujukan kepada seluruh masyarakat secara intern dan ekstern. Berdasarkan dengan perihal tersebut, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari wajib menyusun pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedural (SOP) sebagai pedoman atau petunjuk dalam menyusun SOP. Setelah SOP IAIN Kendari tersusun, diharapkan setiap pegawai dapat melaksanakan tugas pelayanan bagi stakeholder internal maupun eksternal secara tepat. Sebagai suatu pedoman SOP memberikan layanan secara teknis, yang hakikatnya dimaksudkan untuk menghindari tumpang tindihnya tanggung jawab dan kesalahan prosedur dalam melaksanakan tugas. Selain itu SOP juga menjamin adanya kesamaan pengertian dan keseragaman dalam penyusunan. Dengan demikian Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari memandang perlu adanya pedoman penyusunan SOP sebagai acuan bagi satuan kerja atau organisasi dilingkungan IAIN Kendari.

B. Maksud, Tujuan dan Manfaat

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari sebagai salah satu Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri secara manajemen harus berupaya semaksimal mungkin memberikan pelayanan terbaik kepada pihak internal maupun eksternal. Pelayanan yang maksimal harus dapat diterapkan oleh seluruh komponen dalam sebuah lembaga mulai dari staf, dosen, pejabat struktural hingga rektor selaku pimpinan perguruan Tinggi. Berangkat dari pemaparan diatas maka dipandang perlu untuk menyusun suatu pedoman penyusunan SOP IAIN Kendari agar dapat mendorong setiap unit kerja dilingkungan IAIN Kendari (Fakultas, Pascasarjana dan unit-unit di Rektorat) untuk menyusun SOP baik dalam menyelenggarakan tugas dan fungsi maupun dalam memberikan pelayanan kepada

seluruh stakeholder IAIN Kendari baik internal maupun eksternal. SOP yang disusun oleh setiap unit kerja dilingkungan Institut Agama Islam Negeri Kendari ini diharapkan:

1. Memberikan kepastian dan keseragaman dalam proses pelaksanaan suatu tugas dalam setiap unit kerja
2. Menunjang kelancaran dan ketertiban dalam proses pelaksanaan tugas dan kemudahan pengendalian.
3. Mempertegas tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas setiap staf dan pimpinan
4. Meningkatkan penyempurnaan dan kualitas dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat khususnya stakeholder internal maupun eksternal.
5. Memberikan informasi mengenai pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh seluruh komponen institut secara proporsional
6. Memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada stakeholder baik internal maupun eksternal sebagai penerima layanan mengenai hak dan kewajibannya.

Sedangkan manfaat disusunnya pedoman SOP Institut Agama Islam Negeri Kendari diantaranya:

- a. Standarisasi cara yang harus dilakukan oleh pegawai dalam menyelesaikan tugasnya sehingga dapat mengurangi kesalahan atau kelalaian dalam melaksanakan tugas.
- 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. Menghindari terjadinya variasi proses pelaksanaan kegiatan dan tumpang-tindih
- f. Membentuk pegawai menjadi individu yang lebih mandiri dalam melaksanakan tugasnya.
- g. Memudahkan mengidentifikasi adanya penyimpangan dan memudahkan dalam mengambil langkah perbaikan.

C. Pengertian Umum

Beberapa pengertian umum yang harus dipahami dalam penyusunan pedoman SOP Insitut Agama Islam Negeri Kendari sebagai berikut:

1. Prosedur kerja adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lainnya, sehinga menunjukkan adanya urutan tahapan secara jelas dan pasti, serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang tugas. Khusus

prosedur yang berhubungan dengan pelayanan administrasi harus diinformasikan kepada masyarakat dan pihak- pihak yang berkepentingan agar terwujud transparansi

2. Pelayanan publik adalah segala pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dilingkungan IAIN Kendari sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan
3. Simbol-simbol merupakan suatu gambar yang merepresentasikan suatu proses tertentu dalam SOP
4. Produk atau output adalah hasil yang diperoleh dari jenis pelayanan yang dikerjakan oleh setiap unit kerja dilingkungan IAIN Kendari baik berupa barang maupun jasa
5. SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan dan didokumentasikan dari aktivitas rutin dan berulang yang dilakukan oleh suatu organisasi. Dalam pengertian lain, SOP adalah penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa
6. Administrasi perguruan tinggi adalah pengelolaan proses pelaksanaan tugas dan fungsi perguruan tinggi yang dijalankan oleh Institut Agama Islam Negeri Kendari

D. Asas-Asas Penyusunan SOP

1. Asas Pembakuan

Penyusunan SOP harus disusun berdasarkan tata cara dan bentuk yang telah dibakukan sehingga dapat menjadi acuan yang baku dalam melakukan suatu tugas.

2. Asas Pertanggungjawaban

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

3. Asas Kepastian

Asas Kepastian adalah adanya keseimbangan hak dan kewajiban antara aparatur selaku pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan sehingga masing-masing pihak mempunyai tanggung jawab yang sama.

4. Asas Keterkaitan

Dalam pelaksanaannya SOP senantiasa terkait dengan kegiatan administrasi umum lainnya baik secara langsung ataupun tidak langsung.

5. Asas Kecepatan dan Kelancaran

Asas ini berfungsi sebagai pendukung dalam melaksanakan tugas, maka SOP dapat digunakan waktu 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

Keberadaan SOP dapat menciptakan transparansi dalam pelaksanaan tugas sehingga tidak akan muncul kecurigaan baik dari staf penyedia layanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan.

E. Prinsip-Prinsip Penyusunan SOP

Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam penyusunan SOP Institut Agama Islam Negeri Kendari yaitu harus memenuhi unsur-unsur: spesifik, dapat diukur, mudah diterapkan, relevan, ada batas waktu, serta mudah dilacak. Unsur-unsur tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. SOP harus ditulis secara jelas, sederhana dan mudah dimengerti dan diterapkan untuk satu kegiatan tertentu
2. SOP harus dapat menjadi pedoman yang terukur baik mengenai norma waktu, tatacara, hasil kerja yang tepat dan akurat, maupun rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran bila diperlukan adanya biaya pelayanan.
3. SOP harus memberikan penjelasan kapan dan siapa yang harus melaksanakan kegiatan, berapa lama waktu yang dibutuhkan dan sampai dimana tanggung jawab masing-masing pejabat dan pegawai
4. SOP harus mudah dirumuskan dan selalu bisa menyesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan kebijakan yang berlaku.
5. SOP harus dapat menggambarkan alur kegiatan yang mudah ditelusuri jika terjadi hambatan.

F. Ruang Lingkup

Pedoman ini meliputi berbagai prosedur pelaksanaan kegiatan tugas dan fungsi atau prosedur pemberian layanan baik intern di lingkungan IAIN Kendari maupun stakeholder ekstern baik itu kepada masyarakat atau instansi lain, yang dilakukan oleh setiap unit kerja di lingkungan IAIN Kendari. Sedangkan ruang lingkup Pedoman Penyusunan SOP ini meliputi:

format, dokumen, muatan, penetapan, SOP, dan langkah- langkah penyusunan, serta standar pelayanan.

BAB II

JENIS DAN FORMAT SOP

A. Jenis SOP

Jenis SOP yang diterapkan dalam pengelenggaraan kegiatan layanan akademik, kemahasiswaan dan perkantoran di lingkungan IAIN Kendari terdiri dari 2 (dua) Jenis SOP, yaitu:

1. SOP Teknis (Tecnical SOP)

SOP Teknis adalah jenis SOP yang dibuat dalam bentuk prosedur standar sangat rinci yang dilaksanakan oleh 1 (satu) orang aparatur/pelaksana dengan satu peran/jabatan. Setiap prosedur dilaksanakan dengan detail dan teliti sehingga tidak memungkinkan untuk melakukan variasi lain. SOP Teknis ini pada umumnya banyak digunakan pada bidang kegiatan dengan pelaksana tunggal yang dilakukan dalam prosedur yang tetap, khususnya dalam bidang teknik, misalnya: pengelolaan perpustakaan, pengagendaan dan pendokumentasian surat, kearsipan, pengoperasian alat mesin, dan alat laboratorium, dan kegiatan teknis lainnya. Contoh SOP Teknis, diantaranya: SOP Pengolahan Daftar Hadir, SOP Pengarsipan Surat, SOP Pengujian Sampel di Laboratorium.

2. SOP Administrasi (Administrative SOP)

SOP Administrasi adalah jenis SOP yang disusun untuk jenis pekerjaan yang dilaksanakan lebih dari satu orang dengan jabatan/posisi yang berbeda. SOP Administrasi ini diterapkan pada pekerjaan yang bersifat layanan, kesekretariatan, perkantoran dan kegiatan administrasi lainnya. Contoh SOP Administrasi, diantaranya: SOP Penerbitan Surat Cuti Akademik, SOP Kenaikan Pangkat Pegawai, dll.

B. Format SOP

Standar Operasional Presedur yang digunakan IAIN Kendari adalah Format Standar Operasional Administrasi Pemerintahan yang distandarkan dalam Keputusan Menteri Agama Nomor 168 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di lingkungan Kementerian Agama. Format Standar Operasional Prosedur di IAIN Kendari adalah sebagai berikut:

1. Format Diagram Alir Bercabang (Branching Flowcharts)

Format Diagram Alir Bercabang (Branching Flowcharts) adalah satu-satunya format yang digunakan dalam penyusunan SOP di lingkungan IAIN Kendari. Hal ini dilakukan untuk menyamakan format prosedur pelaksanaan tugas yang memuat

kebijakan banyak dan memerlukan pengambilan keputusan yang banyak dengan prosedur pelaksanaan tugas yang singkat dan tanpa pengambilan keputusan.

2. Simbol Flowcharts

Simbol flowcharts yang digunakan dalam penyusunan SOP di lingkungan IAIN Kendari hanya terdiri dari 5 (lima) simbol flowcharts, yaitu:

- a. Simbol Kapsul/Terminator : (), untuk melambangkan atau mendeskripsikan mulai dan berakhirnya kegiatan;
- b. Simbol Kotak/Process : (), untuk melambangkan atau mendeskripsikan proses kegiatan eksekusi;
- c. Simbol Belah Ketupat/Decision : (), untuk melambangkan atau mendeskripsikan pengambilan keputusan (adanya alternatif: ya – tidak, lengkap – tidak, sesuai – tidak dsb);
- d. Simbol Anak Panah/ Panah/ Arrow : (), untuk melambangkan atau mendeskripsikan arah kegiatan (arah proses kegiatan);
- e. Simbol Segi Lima/ Off-Page Connector : (), untuk melambangkan atau mendeskripsikan hubungan antar simbol yang berbeda halaman (melambangkan penghubung flowcharts yang terputus karena ganti halaman).

Dasar penggunaan 5 (lima) simbol dalam penyusunan SOP Administrasi di lingkungan IAIN Kendari adalah:

1. SOP Administrasi mendeskripsikan prosedur administratif, yaitu kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu pelaksana atau jabatan dengan prosedur yang bersifat teknis dan detail baik yang menyangkut urusan administrasi maupun urusan teknis;
2. Hanya terdapat dua alternatif sifat kegiatan administrasi dan teknis, yaitu kegiatan eksekusi (proses) dan pengambilan keputusan (decision);
3. Penulisan kegiatan dalam prosedur bersifat aktif dengan menggunakan kata kerja tanpa subyek. Dengan demikian maka banyak simbol yang tidak digunakan seperti simbol pendokumentasian, simbol penundaan dan simbol lain yang sejenis;
4. Simbol lain tidak dipergunakan karena prosedur yang dideskripsikan bersifat umum tidak rinci dan tidak bersifat teknis, disamping itu kegiatan yang dilakukan oleh pelaksana sudah operasional dan tidak bersifat teknikal sebagaimana yang berlaku pada mesin.

5. Penyusunan SOP Administrasi ini hanya memberlakukan penulisan flowcharts secara vertikal, sehingga hanya mengenal penyambungan simbol yang menghubungkan antar halaman (sombol segi lima/off-page connector) dan tidak mengenal simbol lingkaran kecil penghubung dalam satu halaman.

C. Pelaksana dipisahkan dari Kegiatan

Untuk menghindari pengulangan yang tidak perlu dan tumpang tindih yang tidak efisien, maka penulisan kegiatan tidak disertai dengan pelaksana kegiatan. Oleh karena itu pelaksana kegiatan dipisahkan dalam kolom dan lajur tersendiri. Untuk memberikan kemudahan dalam memahami prosedur kegiatan, maka penulisan prosedur atau kegiatan menggunakan kata kerja aktif yang diikuti dengan obyek dan keterangan, seperti: menulis laporan, memaraf draft, menandatangani draft, mengarsipkan dokumen.

Penulisan Pelaksana/Aktor, tidak berdasarkan hirarki jabatan tetapi didasarkan pada sekuen kegiatan, sehingga kegiatan selalu dimulai dari sisi kiri dan tidak ada kegiatan yang dimulai dari sisi tengah sisi kanan lajur pelaksana.

D. Kelengkapan SOP

Lajur Tabel dalam SOP Administrasi di lingkungan IAIN Kendari terdiri dari: nomor, aktifitas/kegiatan, data identitas pelaksana dan flowchart, mutu baku dan keterangan.

E. Format Penulisan SOP

Format penulisan SOP di lingkungan IAIN Kendari, meliputi :

1. Menggunakan kertas berukuran A4 (210 x 297 mm);
2. Arah Kertas (paper orientation) dan penulisan tegak (portrait);
3. Jenis Huruf (Font) Arial dengan ukuran huruf disesuaikan.

F. Standar Mutu Output

SOP yang disusun di lingkungan IAIN Kendari harus dilengkapi dengan standar-standar mutu, baik dilihat dari sisi output yang dihasilkan, waktu penyelesaian, kelengkapan, ketepatan, maupun kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan. Setiap prosedur/kegiatan harus memiliki kepastian dalam penyelesaian outputnya dilihat dari kriteria-kriteria yang disebutkan di atas.

G. Standar Sarana dan Prasarana

SOP yang telah disusun harus dilengkapi standar sarana dan prasana yang digunakan dalam melaksanakan prosedur-prosedur atau kegiatan yang telah distandarkan. Ketersediaan sarana dan prasarana yang dipersyaratkan dapat menghambat konsistensi prosedur dan pelayanan.

H. Contoh SOP

1. SOP Teknis

 KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	1 Juli 2019
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	Juli 2019
	Disahkan Oleh	REKTOR IAIN KENDARI FAIZAH BINTI AWAD NIP. 196202101992032002
SOP PENGOLAHAN DAFTAR HADIR		

DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA				
1. PP No. 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; 2. PMA Nomor 28 Tahun 2013 tentang Disiplin PNS di lingkup Kementerian Agama		1. S1 Umum 2. Mampu Mengoperasikan Komputer 3. Memahami peraturan Kepegawaian				
KETERKAITAN		PERALATAN/PERLENGKAPAN				
1. SOP Pengoperasian Komputer 2. SOP Pencetakan Dokumen 3. SOP Download Attlog Finger Print		1. Komputer set 2. Mesin Finger Print 3. ATK				
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN				
Apabila Pengolahan Daftar Hadir terlambat dibuat, maka pembayaran uang makan dan perhitungan kehadiran pegawai akan terhambat.		Disimpan/dicatat sebagai data elektronik dan manual				
No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku		
		JFU Kepegawaian	Persyaratan/Perengkapan	Waktu	Output	Ket.
1	2	4	5	6	7	8
1	Mendownload attlog/data kehadiran pegawai pada finger print		- Flash Disk - Mesin Finger	25 menit	Attlog/Data Kehadiran	
2	Membuka aplikasi absen pada komputer dan mengupload hasil download attlog/data kehadiran pegawai dalam aplikasi		- Attlog/Data Kehadiran - Aplikasi Attendance Managemen	30 menit	Cetak Detail Kehadiran Harian	
3	Mengupload data kehadiran dalam aplikasi simpeg sebagai sosialisasi kepada seluruh pegawai		Cetak Detail Kehadiran Harian	20 menit	Cetak Detail Kehadiran Harian	
4	Mengupload cetak absen pada aplikasi Simpeg dan menginput keterangan ketidakhadiran, keterlambatan, dan cepat pulang untuk pembuatan rekap pembayaran TUKIN		Cetak Detail Kehadiran Harian	60 menit	Cetak Detail Kehadiran Hasil Aplikasi Simpeg	
5	Mencetak Rekap Absen untuk Perhitungan Pembayaran Tunjangan Uang makan dan Tunjangan Kinerja		- Cetak Detail Kehadiran	5 menit	Cetak Rekap Kehadiran Pegawai	

2. SOP Administrasi

 KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	1 Juli 2019
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	Juli 2019
	Disahkan Oleh	REKTOR IAIN KENDARI FAIZAH BINTI AWAD NIP. 196202101992032002
SOP CUTI TAHUNAN		

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1. PP No. 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS; 2. Perka BKN Nomor 24 Tahun 2017 tentang Pedoman Pemberian Cuti PNS	1. S1 Umum 2. Mampu Mengoperasikan Komputer 3. Memahami peraturan Kepegawaian
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
1. SOP Pengoperasian Komputer 2. SOP Pengolahan Daftar Hadir 3. SOP Pengarsipan Dokumen	1. Komputer set 2. ATK
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila Cuti Tahunan terlambat dibuat, maka pemberian kesejahteraan / hak pegawai akan terhambat.	Disimpan/dicatat sebagai data elektronik dan manual

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		PNS Pengusul	Unit Kepegawaian	Atasan Langsung	Pejabat Pemberi Cuti	Persyaratan/Perengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Mengisi Formulir Cuti Tahunan yang telah disiapkan di unit yang membidangi kepegawaian. (Di Fakultas bagi PNS lingkup Fakultas atau di Bagian Umum Bagi PNS Non Fakultas)					Formulir Permohonan Cuti	10 menit	Formulir Permohonan Cuti	
2.	Menghitung/meneliti ketersediaan cuti tahunan bagi pegawai yang mengajukan cuti tahunan dan memberi catatan jumlah hari dan sisa Cuti pada formulir Cuti tahunan yang diajukan pegawai serta menyerahkan kepada pegawai yang bersangkutan					Formulir Permohonan Cuti	15 menit	Formulir Permohonan Cuti yang telah diteliti oleh unit kepegawaian	
3.	Menandatangani Formulir Cuti yang telah diteliti oleh Unit Kepegawaian dan menyerahkannya kepada atasan langsung					Formulir Permohonan Cuti yang telah diteliti	5 menit	Formulir Cuti yang telah di ttd ybs	
4.	Menandatangani formulir cuti tahunan bila disetujui dan menyampaikannya kepada pihak yang berwenang memberi cuti					Formulir Cuti yang telah di ttd ybs	5 Menit	Formulir Cuti yang telah di ttd atasan langsung	
5.	Menandatangani Formulir Pemberian Cuti Tahunan dan menyerahkannya kepada atasan langsung pegawai pemohon cuti					Formulir Cuti yang telah di ttd atasan langsung	3 menit	Formulir Cuti yang telah di ttd Pejabat Pemberi Cuti	
									

									
6.	Menerima formulir cuti yang telah ditandatangani oleh pejabat pemberi cuti dan menyampaikannya kepada pegawai yang bersangkutan,					Formulir Cuti yang telah di ttd Pejabat Pemberi Cuti	5 Menit	Formulir Cuti yang telah di ttd Pejabat Pemberi Cuti	
7.	Menerima formulir cuti, dan menyerahkan kepada unit yang membidangi kepegawaian					Formulir Cuti yang telah di ttd Pejabat Pemberi Cuti	5 Menit	Formulir Cuti yang telah di ttd Pejabat Pemberi Cuti	
8.	Menerima formulir cuti, mencatat, mengandakan dan mendistribusikan kepada pegawai pemohon, unit kerja pegawai pemohon, dan unit kepegawaian yang terkait dengan pengelolaan absensi/kehadiran pegawai					Formulir Cuti yang telah di ttd Pejabat Pemberi Cuti	5 Menit	Dokumen agenda, Distribusi, dan Arsip	
Catatan: Pegawai cuti wajib melaporkan kondisi terakhir kemajuan pekerjaannya sebelum melakukan cuti kepada atasan langsungnya									

BAB III

DOKUMEN SOP, MUATAN DAN PENETAPANNYA

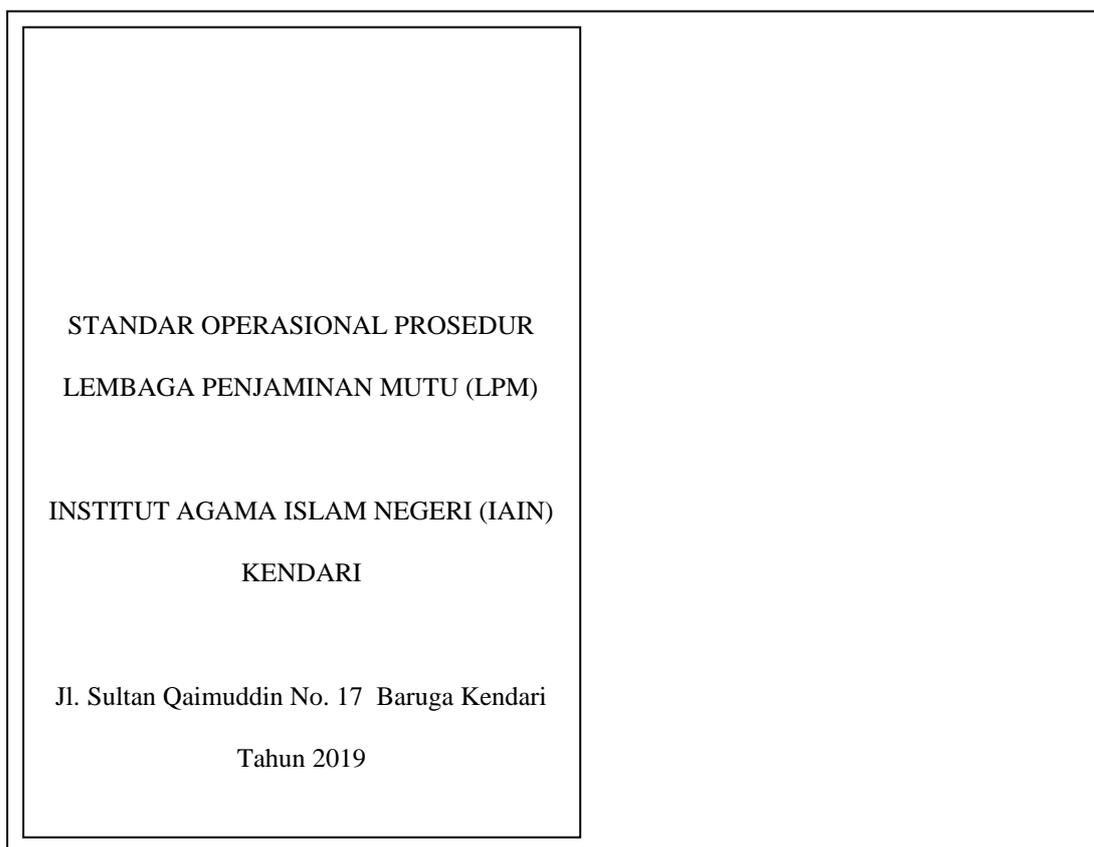
A. Dokumen SOP

Dokumen SOP adalah sekumpulan uraian prosedur yang disusun dalam suatu buku yang dipergunakan dalam suatu kegiatan tertentu pada satuan kerja IAIN Kendari. Adapun berdasarkan tingkatannya, SOP ini dapat dikelompokkan sesuai jenjang penerapan dari SOP yang bersangkutan yaitu mulai dari Rektor hingga staf. Informasi yang dimuat dalam dokumen SOP IAIN Kendari antara lain:

1. Halaman judul

Halaman judul disesuaikan dengan kepentingan setiap unit kerja masing-masing, berisi petunjuk tentang:

- a. Logo/Lambang IAIN Kendari;
- b. Judul dokumen SOP;
- c. Satuan Organisasi;
- d. Tahun Pembuatan;
- e. Petunjuk lain yang diperlukan.



2. Penerapan SOP

Keputusan Rektor IAIN Kendari merupakan bentuk kekuatan hukum pada dokumen SOP.

3. Daftar Isi Dokumen SOP

Daftar isi dibutuhkan untuk membantu mempercepat pencarian informasi yang diperlukan dalam dokumen SOP terkait

4. Penjelasan Singkat Dokumen

Sebagai sebuah dokumen yang menjadi pedoman, dokumen SOP memuat penjelasan bagaimana membaca dan menggunakan dokumen tersebut. Isi dari bagian penjelasan ini antara lain: Ruang Lingkup, menjelaskan tujuan dibuatnya prosedur dan kebutuhan organisasi; Ringkasan, memuat ringkasan singkat mengenai prosedur yang dibuat; dan Definisi/Pengertian-pengertian Umum, memuat beberapa definisi yang terkait dengan prosedur yang distandarkan.

5. Prosedur-prosedur

Sebagai bagian dari dokumen SOP, sebaiknya SOP dibagi ke dalam jenis tertentu, sesuai dengan kebutuhan satuan organisasi/kerja.

B. Muatan SOP

Setiap SOP harus dilengkapi dengan hal-hal sebagai berikut:

1. Satuan Kerja/Unit Kerja, nomenklatur satuan/unit organisasi pembuat;
2. Nomor SOP, nomor prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan tata naskah dinas yang berlaku di Kementerian Agama Khususnya;
3. Tanggal Pembuatan, tanggal pertama kali SOP dibuat berupa tanggal selesainya SOP dibuat bukan tanggal dimulai pembuatannya;
4. Tanggal Revisi, tanggal SOP direvisi atau tanggal ditinjau ulangnya SOP yang bersangkutan;
5. Tanggal efektif, tanggal mulai diberlakukan;
6. Pengesahan oleh pejabat yang berwenang pada tingkat satuan kerja. Item pengesahan berisi nama jabatan, tanda tangan, nama pejabat yang disertai dengan NIP;
7. Nama SOP, nama prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan tugas dan fungsi yang dimiliki;

8. Dasar hukum, berupa peraturan-peraturan perundang-undangan yang mendasari prosedur yang di SOP kan beserta aturan pelaksanaannya;
9. Kualifikasi Pelaksana, memberikan penjelasan mengenai kualifikasi pelaksana yang dibutuhkan dalam melaksanakan perannya pada prosedur yang distandarkan. SOP administrasi dilakukan oleh lebih dari satu aktor pelaksana, oleh sebab itu maka kualifikasi yang dimaksud adalah berupa kompetensi (keahlian) bersifat massal untuk semua aktor dan bukan bersifat individu, yang diperlukan untuk dapat melaksanakan SOP ini secara optimal;
10. Peralatan dan Perlengkapan, memberikan penjelasan mengenai daftar peralatan utama (pokok) dan perlengkapan yang dibutuhkan yang terkait secara langsung dengan prosedur yang di-SOP-kan;
11. Uraian SOP (Prosedur), berupa petunjuk yang menjelaskan langkah-langkah kegiatan secara terinci dan sistematis dari prosedur yang distandarkan, yang berisi;
 - a. Nomor kegiatan;
 - b. Uraian aktivitas yang berisi kegiatan-kegiatan;
 - c. Pelaksana yang merupakan aktor kegiatan;
 - d. Mutu baku berisi kelengkapan, waktu dan out put;
 - e. Keterangan.

Agar SOP ini 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 akhirnya (end product) dari sebuah proses benar-benar memenuhi kualitas yang diharapkan, sebagaimana ditetapkan dalam standar pelayanan.

Berikut contoh SOP unit kerja dilingkungan IAIN Kendari

	KEMENTERIAN AGAMA IAIN KENDARI LEMBAGA PENJAMINAN MUTU Alamat: Jln Sultan Qaimuddin No.17 Baruga Kota Kendari	No SOP	Sti.23/SOP/-LPM/03/4/ 2018
		Tanggal Pembuatan	25 Juni 2018
		Tanggal Revisi	
		Tanggal Efektif	1 Juli 2018
		Disahkan Oleh	Ketua LPM IAIN Kendari
SOP PENYUSUNAN LAPORAN KEGIATAN			
Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksana	
1. KMA No 168 tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Agama 2. PMA Republik Indonesia Nomor 61 tahun 2016 tentang Statuta IAIN Kendari		Pejabat Setingkat Ketua Lembaga Kepala Subag TU Staf Administrasi	
Keterkaitan		Peralatan/Perlengkapan	
SOP Penyusunan Laporan Kegiatan		- Komputer - Printer - Memo	
SOP PENYUSUNAN LAPORAN KEGIATAN			
Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksana	
1. KMA.No. 168 tshun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Agama 2. PMA Republik Indonesia No 61 Tahun 2016 Tentang STATUTA IAIN Kendari		Pejabat Setingkat Ketua Lembaga Kepala Subag. TU Staf Administrasi	
Keterkaitan		Peralatan/Perlengkapan	
SOP Penyusunan Laporan Kegiatan		- Komputer - Printer - Memo	

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Bahan		
		Ketua LPM	Sekretaris	Kasubag	Staf	Persyaratan/Perencanaan	Waktu	Output
1	Mulai							
2	Menginstruksikan Staf menyusur Laporan Kegiatan LPM					10 Menit	-	
3	Mengumpulkan data-data Laporan Pendukung kegiatan				Dokumen dan Bahan Laporan	2 Hari	Terkumpulnya Data-data Laporan Kegiatan	
4	Menyusun Laporan				Dokumen	2 Hari	Tersusunnya Draf Laporan Kegiatan	
5	Menyetujui Laporan				Draf Laporan	2 Hari	Tersetujui Laporan Kegiatan	
6	Menyetujui Laporan				Draf Laporan	2 Hari	Sekretaris Menyetujui Laporan Kegiatan	
7	Menandatangani Laporan Pengesahan Laporan					1 Hari	Tersahkannya Laporan Kegiatan	
8	Menggandakan dan menjilid Laporan				Laporan	2 Hari	Lapran Kegiatan Terjilid	
9	Selesai					30 Menit	Arsif	

D. Penetapan SOP

Dokumen SOP sebagai sebuah pedoman pelaksanaan kegiatan yang mengikat seluruh unsur yang ada disetiap unit kerja dilingkungan IAIN Kendari harus ditetapkan dalam keputusan Rektor IAIN Kendari.

BAB IV

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SOP

A. Penilaian Kebutuhan SOP

Peranan dibuatnya standar Operasional Prosedur (SOP) dalam setiap lembaga sangatlah penting tidak terkecuali pada Institusi perguruan tinggi. Salah satu ciri dari Pengelolaan perguruan tinggi yang akuntabel dan transparan dapat diidentifikasi dengan melihat penggunaan SOP pada setiap jalur koordinasi, tugas, antara pimpinan dan karyawan. SOP dapat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga diharapkan pekerjaan tersebut dapat terselesaikan dengan mudah dan cepat. Kebutuhan SOP setiap lembaga didasarkan pada Penilaian kebutuhan SOP melalui proses awal penyusunan SOP yang dilakukan untuk mengidentifikasi kebutuhan SOP yang akan disusun. Bagi unit kerja yang sudah memiliki SOP, maka tahapan ini merupakan tahapan untuk melihat kembali SOP yang sudah dimilikinya dan mengidentifikasi perubahan-perubahan yang diperlukan. Bagi unit kerja yang sama sekali belum memiliki SOP, maka proses ini merupakan proses identifikasi dan penyusunan SOP yang dibutuhkan.

1. Tujuan penilaian kebutuhan

Penilaian kebutuhan SOP bertujuan untuk mengetahui tingkat kebutuhan suatu unit kerja dalam mengembangkan SOP yang dimilikinya. Penilaian kebutuhan akan sangat bermanfaat dalam menentukan ruang lingkup, jenis, dan jumlah SOP yang dibutuhkan. Ruang lingkup akan berkaitan dengan tugas mana yang prosedur operasionalnya akan menjadi target untuk distandarkan. Jenis akan berkaitan dengan tipe dan format SOP yang sesuai untuk diterapkan. Jumlah akan berkaitan dengan berapa banyak SOP yang akan dibuat sesuai dengan tingkatan urgensinya.

2. Langkah-Langkah Penilaian Kebutuhan

a. Menciptakan Komitmen Pimpinan

Dalam Penyusunan SOP diperlukan komitmen yang kuat dari semua unsur dalam sebuah lembaga, mulai dari pimpinan teratas dalam hal ini rektor sampai pada tiap-tiap unit kerja yang dipimpin oleh dekan atau ketua lembaga. Dalam penyusunan SOP ini diperlukan sikap tegas, mau menerima serta melakukan perubahan dari semua tingkatan pimpinan dalam sebuah lembaga. Pimpinan sebagai aktor perubahan (*agent of change*) yang akan menjadi panutan bagi seluruh pegawai yang menjadi bawahannya. Komitmen

tersebut sangat penting bagi kelancaran dan keberhasilan penyusunan. Komitmen mulai dari penyediaan berbagai sumber daya yang dibutuhkan (personil, waktu, tempat pertemuan, dll).

b. Menyusun Rencana Tindak Penilaian Kebutuhan Pelaksanaan

Penilaian kebutuhan yang menyeluruh dapat menjadi sebuah proses yang cukup padat dan memakan waktu yang relatif lama. Oleh karena itu perlu disusun sebuah rencana dan target yang jelas, serta pembagian tugas siapa melakukan apa. Oleh karena itu membuat rencana tindak akan sangat membantu dalam menjaga komitmen kerja, menunjukkan akuntabilitas kerja, serta membantu untuk fokus pada apa yang ingin dicapai dari proses ini. Untuk membantu menyusun rencana tindak penilaian kebutuhan SOP, dapat digunakan tabel berikut:

No	Uraian Kegiatan	Out Put	Penanggung Jawab	Jadwal				
				1	2	3	4	5
1								
2								
D st								

Keterangan:

Kolom1: Nomor urut kegiatan SOP

Kolom2: Uraian SOP yang dinilai

Kolom3: Out Put dari SOP yang dinilai/disusun

Kolom4: Pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penilaian SOP

Kolom 5: Jadwal penyelesaian.

c. Melaksanakan penilaian kebutuhan

Satuan unit kerja yang telah memiliki SOP, harus dilaksanakan penyempurnaan secara berkesinambungan, dimulai dari:

- a) Melihat kembali informasi yang diperoleh dari hasil evaluasi, terutama terhadap hal yang tidak relevan dari SOP tersebut.
- b) Melakukan identifikasi terhadap kegiatan yang belum tercakup SOP baik karena perubahan struktur maupun karena terlewatkan.

- c) Satuan unit kerja yang belum memiliki SOP, penilaian kebutuhan dimulai dengan:
- a. mempelajari aspek lingkungan operasional, peraturan perundang-undangan, petunjuk teknis maupun dokumen-dokumen internal organisasi yang memberikan pengaruh terhadap proses organisasi.
 - b. Proses akan menghasilkan kebutuhan sementara mengenai sop apa yang perlu dibuat.
- d. Membuat daftar SOP yang akan dikembangkan Berdasarkan hasil penilaian di atas dibuat daftar sop yang akan disusun maupun yang akan disempurnakan, dengan memperhatikan:
- a) Dampak yang akan terjadi, baik secara internal maupun eksternal, apabila SOP ini dikembangkan dan diimplementasikan;
 - b) Keterkaitan dengan tugas dan fungsi;
 - c) Keterkaitan dengan peraturan perundang- undangan;
 - d) Keterkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat atau stakeholders;
 - e) Keterkaitan dengan prosedur lainnya.

Daftar Kebutuhan Pengembangan SOP Unit Kerja.....

No	SOP yang akan dikembangkan		Alasan Pengembangan
	Bidang	SOP	
2	3	4	5
1			
2			
Dst			

Keterangan:

1. Nama satuan kerja SOP
 2. Nomor Urut daftar SOP
 3. Bidang tugas/proses monitoring dan evaluasi, dan lainnya).
 4. Nama SOP yang diterapkan tertentu (misalnya: perencanaan, pelaksanaan, atau kepegawaian, keuangan, pembuatan kebijakan, akan dibakukan.
- ii. Pertimbangan penyusunan SOP
- a. Melakukan analisis terhadap SOP yang telah ada berdasarkan daftar yang dikembangkan.

Tahapan yang lebih mendalam dilakukan dengan melihat kembali pada setiap SOP yang ada, dan mengidentifikasi bagian-bagian mana saja yang perlu dikembangkan, direvisi, diganti, atau dihilangkan. SOP yang berkaitan dengan hukum dan perundangan harus memiliki prioritas yang tinggi untuk dikembangkan.

b. Membuat dokumen penilaian kebutuhan SOP. Tahap akhir dari penilaian kebutuhan SOP, harus membuat sebuah laporan atau dokumen penilaian kebutuhan SOP. Dokumen memuat:

- 1) Hasil kesimpulan semua temuan dan rekomendasi yang didapatkan dari proses penilaian kebutuhan ini.
- 2) Penjelasan berbagai prioritas yang harus dilakukan segera dengan mempertimbangkan kemampuan setiap unit kerja.
- 3) Membuat alasan yang rasional untuk setiap pengembangan, baik penambahan, perubahan, penggantian, maupun penghapusan berbagai SOP yang telah ada.
- 4) Jika unit kerja belum memiliki SOP, alasan mengapa diperlukan SOP tersebut.

B. Pengembangan SOP

Sebagai standar yang akan dijadikan acuan dalam proses pelaksanaan tugas keseharian organisasi, maka pengembangan SOP bukan kegiatan yang langsung jadi (instan), tetapi memerlukan peninjauan berulang kali sebelum akhirnya menjadi SOP yang valid dan reliable. Pengembangan SOP meliputi tujuh tahapan proses kegiatan yaitu: pembentukan tim, pengumpulan informasi, identifikasi prosedur dan alternatifnya, analisis dan pemilihan alternatif, penulisan SOP, pengintegrasian SOP, pengujian dan reviu SOP dan pengesahan SOP.

a. Pembentukan TIM

Pengembangan SOP dilaksanakan dengan membentuk tim yang secara khusus menanganinya. Tim pengembangan SOP dibentuk dari orang-orang yang berada dalam satuan organisasi atau setiap unit kerja mulai dari rektor hingga staf. setiap unit kerja harus dapat melibatkan tenaga yang mumpuni sehingga bisa menghasilkan SOP yang optimal.

Secara operasional, efektivitas kerja tim sangat tergantung dari tingkat

keterlibatan pimpinan setiap unit kerja dalam memberikan arahan sejak permulaan tim dibentuk, sehingga akan memudahkan proses pengembangan SOP dimaksud. Oleh karena itu, tim harus secara aktif memberikan informasi mengenai kemajuan penyusunan dari awal kegiatan hingga akhir sampai memperoleh hasil final.

b. Pengumpulan Informasi Identifikasi SOP dan Alternatifnya

Langkah pertama yang harus dilakukan oleh tim dalam mengembangkan SOP, setelah mereka memperoleh penguatan internal, adalah mengumpulkan berbagai informasi yang diperlukan untuk menyusun SOP. Identifikasi informasi yang akan dicari, dapat dipisahkan mana informasi yang dicari dari sumber primer dan mana yang dicari dari sumber sekunder. Jika identifikasi berbagai informasi yang akan dikumpulkan sudah diperoleh, maka selanjutnya adalah memilih teknik pengumpulan datanya. Ada berbagai kemungkinan teknik pengumpulan informasi yang dapat digunakan untuk mengembangkan SOP, seperti melalui *brainstorming*, *focus group discussion*, *interview*, *survey*, *benchmarking*, telaah dokumen dan lainnya. Teknik mana yang akan digunakan, sangat terkait erat dengan instrumen pengumpul informasinya.

c. Analisis dan Pemilihan Alternatif

Langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap alternatif-alternatif prosedur yang berhasil diidentifikasi untuk dibuatkan standarnya. Rujukan dalam menentukan alternatif mana yang dipilih antara lain meliputi aspek-aspek: kelayakan, implementasi, efisiensi dan efektivitas, berorientasi pada pihak yang dilayani serta kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan.

Dengan membandingkan berbagai alternatif melalui keuntungan dan kerugian yang kemungkinan terjadi jika diterapkan, selanjutnya dapat dipilih alternatif mana yang dipandang dapat memenuhi kebutuhan organisasi. Proses analisis ini akan menghasilkan prosedur-prosedur yang telah dipilih, baik berupa penyempurnaan prosedur-prosedur yang sudah jadi sebelumnya, pembuatan prosedur-prosedur yang sudah ada namun belum distandarkan, atau prosedur-

prosedur yang belum ada sama sekali/baru.

d. Penulisan SOP

Setelah berbagai alternatif prosedur dipilih, langkah selanjutnya adalah menyusun SOP. Pada proses penulisan 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 adalah tipe dan format SOP. Penulisan SOP minimal memuat uraian prosedur, syarat-syarat kelengkapan, dan gambar sehingga mudah dipahami. Penyusunan SOP bukan hal yang mudah. Apalagi jika merupakan sebuah prosedur baru, yang harus mempertimbangkan berbagai unsur sehingga prosedur yang ditulis benar-benar memenuhi kriteria. Untuk memperoleh prosedur yang baik, tim harus kembali mengumpulkan informasi yang dirasakan kurang, melakukan analisis, mengidentifikasi, dan menetapkan alternatif.

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 dilakukan karena satu prosedur dengan prosedur lainnya yang saling berkaitan, harus diselaraskan sehingga terwujud konsistensi, dan keseragaman antara satu dengan yang lain, dan tidak saling bertentangan yang akan menghambat prosedur itu sendiri.

f. Pengujian dan Reviu SOP

SOP yang telah dirumuskan oleh tim harus melalui tahapan pengujian yang dilakukan melalui penerapan langsung pada unit pengguna atau pelaksana prosedur. Proses pengujian bertujuan untuk mendapatkan informasi-informasi lebih lanjut yang belum ditampung dalam prosedur atau yang diperlukan oleh Tim sebagai bentuk reviu atas SOP.

Langkah-langkah pengujian dan review dilakukan sebagai berikut:

- i. Penyiapan dokumen SOP yang sudah diintegrasikan
- ii. Simulasi/Ujicoba terhadap SOP

iii. Penyempurnaan SOP Proses pengujian dapat dilakukan berulang kali hingga dihasilkan rumusan yang benar-benar sesuai.

g. Pengesahan SOP

SOP yang sudah diuji dan direviu disampaikan kepada pimpinan unit kerja untuk mendapatkan pengesahan. Proses pengesahan merupakan tindakan pengambilan keputusan oleh pimpinan, meliputi: penelitian dan evaluasi terhadap prosedur yang distandarkan.

SOP yang akan disahkan harus memuat ringkasan eksekutif untuk membantu pimpinan memahami hasil rumusan sebelum melakukan pengesahan. Meskipun SOP telah disahkan oleh pimpinan, proses review secara berkelanjutan tetap dilakukan 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 layanan, maka perlu diperhatikan beberapa hal sebagai berikut:

- i. SOP harus dievaluasi dan dikembangkan terus-menerus sesuai dengan kebutuhan organisasi dalam menjawab tantangan perubahan terutama yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan, dengan melihat perubahan-perubahan yang terjadi baik dari sisi lingkungan operasional, kebijakan pemerintah maupun kebutuhan internal organisasi.
- ii. SOP yang telah disusun perlu dilengkapi dengan standar mutu antara lain dari sisi output yang dihasilkan, waktu penyelesaian, kelengkapan, ketepatan, dan kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan.
- iii. 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 oleh sarana dan prasarana yang memadai, akan mengganggu konsistensi operasional pelaksanaannya dan secara keseluruhan akan mengganggu proses pelayanan yang diberikan.

C. Penerapan SOP

Setelah SOP ditetapkan oleh pimpinan secara formal, selanjutnya SOP tersebut diterapkan dalam praktek penyelenggaraan tugas dan fungsi lembaga atau unit kerja. Proses penerapan harus dapat memastikan bahwa output yang

dikehendaki dapat diwujudkan yaitu:

- a. Setiap pelaksana mengetahui SOP yang baru disusun dan alasan perubahannya.
- b. Salinan/kopi SOP disebarluaskan sesuai kebutuhan dan siap diakses oleh semua pengguna potensial.
- c. Setiap pelaksana mengetahui perannya dalam SOP dan dapat menggunakan semua pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki untuk menerapkannya secara aman dan efektif (termasuk pemahaman akan akibat yang akan terjadi bila gagal dalam melaksanakan SOP).
- d. Ada mekanisme untuk memonitor/memantau kinerja, mengidentifikasi masalah-masalah yang mungkin timbul, dan menyediakan dukungan dalam proses penerapan SOP.

D. Monitoring dan Evaluasi Penerapan SOP

Efektivitas implementasi penerapan SOP di setiap unit harus secara terus menerus dipantau sehingga proses penerapannya dapat berjalan dengan baik. Berbagai masukan dalam setiap upaya monitoring akan menjadi bahan yang berharga dalam melakukan evaluasi sehingga penyempurnaan terhadap SOP dapat dilakukan secara cepat dan tepat sesuai kebutuhan.

BAB V

STANDAR PELAYANAN

Standar pelayanan merupakan bentuk riil terhadap peningkatan mutu pelayanan unit atau lembaga. Dengan adanya standar pelayanan yang dapat membantu unit-unit penyedia jasa layanan sehingga dapat memberikan kontribusi pelayanan yang maksimal terhadap lembaga pendidikan atau masyarakat pada umumnya. Untuk meningkatkan kinerja pelayanan yang transparan, berkualitas dan akuntabel perlu disusun Standar Operasional Prosedural (SOP) pada setiap jenis layanan, demi untuk terwujudnya efisiensi dan efektivitas kinerja organisasi atau lembaga dalam mencapai tujuan yang diinginkan oleh sebuah lembaga atau unit.

Standar Operasional Prosedur dibuat sebagai petunjuk arah bagi para petugas didalam menjalankan tugas pelayanan dan bagi para pengguna jasa pelayanan sebagai dasar untuk mengetahui dan memahami prosedur, hak pengguna dan kewajiban yang mesti dipenuhi. Pentingnya penyusunan standar pelayanan ini harus berlandaskan pada Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal, Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor [KEP/26/M.PAN/2/2004](#) tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan 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 barometer yang dapat digunakan sebagai petunjuk atau pedoman penyelenggaraan pelayanan dan sekaligus sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan yang komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada publik/masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan akuntabel.
2. Yang dimaksud pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, tepat, menyenangkan, tidak mengandung kekurangan dan kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dari awal. Oleh karena itu pelayanan yang berkualitas harus ditentukan oleh kedua pihak yaitu pihak yang melayani, juga oleh pihak yang dilayani ataupun dipenuhi segala kebutuhannya.

B. Manfaat

Adapun manfaat eksistensi standar pelayanan, antara lain adalah memberikan garansi atau jaminan kepada masyarakat bahwa mereka akan memperoleh pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, memberikan perhatian serius pelayanan kepada publik/masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia layanan dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.

Selain dari itu, standar pelayanan juga dapat berfungsi sebagai alat untuk mengecek terhadap setiap kegiatan pelayanan. Di sisi lain menjadi acuan terhadap penyelenggara pelayanan agar dapat memberikan pelayanan dengan baik sekaligus menjamin penyelenggara pelayanan dalam melakukan tugas secara baik dan benar. Sedangkan di sisi lain, berfungsi sebagai alat kontrol bagi penerima jasa layanan terhadap pelayanan yang diterima. Dengan demikian standar pelayanan dapat menjadi alat kerjasama antara orang yang memberi layanan dan orang yang menerima layanan dalam rangka untuk mewujudkan pelayanan yang bermartabat.

C. Prinsip Penyusunan Standar Pelayanan

Agar supaya standar pelayanan dapat diimplementasikan dan saling bersinergi antara pemberi layanan dan penerima jasa layanan, maka dalam penyusunannya perlu menerapkan langkah-langkah dan prinsip sebagai berikut:

1. Komitmen dan kesepakatan

Standar pelayanan yang ditetapkan merupakan komitmen dan hasil kesepakatan bersama antara pimpinan dan staf unit pelayanan dengan memperhatikan secara bersungguh-sungguh demi keperluan pihak yang berkepentingan serta tetap mengacu kepada norma dan atau aturan yang telah ada.

2. Sempel (sederhana)

Standar pelayanan yang ditetapkan memuat aturan-aturan atau norma yang bersifat pokok sehingga mudah untuk dipahami dan dilaksanakan, baik oleh petugas pemberi layanan maupun oleh masyarakat.

3. Konkrit

Standar pelayanan yang ditetapkan bersifat nyata dan jelas untuk dijalankan.

4. Mudah Diukur

Standar pelayanan yang ditetapkan dapat diukur implementasinya, baik yang bersifat teknis maupun non teknis.

5. Transparansi (keterbukaan)

Standar pelayanan yang ditetapkan bersifat transparan artinya terbuka untuk menerima pendapat atau masukan untuk penyempurnaan di masa yang akan datang.

6. Mudah dijangkau

Standar pelayanan dapat dilaksanakan secara baik dan benar, baik oleh petugas pemberi layanan maupun oleh masyarakat penerima layanan mudah dijangkau.

7. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara jelas kepada semua pihak yang berkepentingan.

8. Memiliki batas waktu pencapaian

Standar pelayanan dapat memberikan ketepatan waktu untuk demi tercapainya apa yang telah diatur dalam standar pelayanan.

9. Sustainable (Berkesinambungan)

Standar pelayanan yang telah ditetapkan dapat terus menerus disempurnakan sesuai dengan perkembangan dan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan.

Demi menciptakan suatu standar pelayanan yang dapat digunakan sebagai tolak ukur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan/pengguna jasa, maka ada beberapa hal yang perlu dilakukan sebagai berikut:

- a. Menetapkan secara keseluruhan kegiatan dalam pemberian pelayanan mulai saat pelanggan datang sampai dengan menerima hasil pelayanan. Apabila terdapat lebih dari satu jenis layanan yang dilaksanakan, maka harus dilakukan identifikasi langkah-langkah kegiatan untuk setiap jenis layanan tersebut. Semakin sedikit kegiatan yang dilakukan, maka semakin singkat prosedur yang dilalui, sehingga semakin cepat layanan diberikan.
- b. Menetapkan persyaratan yang dibutuhkan pada setiap langkah dalam

pemberian layanan. Langkah menetapkan persyaratan layanan sangat tergantung kepada rumusan yang dihasilkan saat identifikasi kegiatan dalam pemberian pelayanan. Perlu dicermati bahwa persyaratan pelayanan tidak hanya berupa dokumen atau surat-surat tetapi termasuk pula persyaratan dalam bentuk barang maupun pembiayaan.

- c. Menetapkan sarana dan prasarana yang diperlukan dalam memberikan pelayanan. Langkah menetapkan sarana dan prasarana dilakukan dengan memperhatikan hasil identifikasi kegiatan dan persyaratan dalam pemberian layanan. Perlu diingat bahwa tidak semua layanan memerlukan sarana dan prasarana yang sama, akan tetapi sangat tergantung pada jenis kegiatan layanan.
- d. Menentukan waktu dan biaya layanan. Penentuan waktu dan biaya layanan sangat tergantung kepada hasil identifikasi kegiatan, persyaratan, sarana dan prasarana yang digunakan, dengan mempertimbangkan harapan pengguna layanan. Dengan demikian akan dapat ditetapkan total waktu dan biaya layanan yang diperlukan.

D. Hubungan Antara Standar Pelayanan dengan SOP

Eksistensi standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna layanan. Standar pelayanan harus memuat: a. persyaratan pelayanan b. sarana dan prasarana c. mutu yang diharapkan d. prosedur pelayanan e. waktu pelayanan f. biaya layanan g. proses pengaduan. Penyusunan standar pelayanan harus disesuaikan dengan SOP yang telah disusun. Untuk mengetahui hubungan antara SOP dengan standar pelayanan dapat menggunakan tabel berikut ini:

No.	Prosedur Pelayanan (SOP)	Persyaratan	Sarana dan Prasarana	Waktu yang diperlukan	Biaya yang diperlukan	Mutu yang diharapkan
1	2	3	4	5	6	7

Dari tabel di atas berbagai hal yang dapat diungkapkan dalam menyusun

standar pelayanan yaitu:

1. Membutuhkan Standar Operasional Prosedur (SOP), persyaratan, sarana dan prasarana, waktu, biaya, serta mutu yang diharapkan;
2. Menentukan jumlah: persyaratan yang dibutuhkan, sarana dan prasarana, waktu yang diperlukan, biaya yang harus dikeluarkan, dan kualitas secara komprehensif.
3. Semua jumlah-jumlah diperiksa dengan kemampuan instansi untuk memenuhinya dan masyarakat yang dilayani.
4. Hasil analisa dan telaahan digunakan sebagai acuan bagi pemberi jasa layanan dan menjadi bukti keberhasilan pelayanan.
5. Jika sampai kepada masyarakat penerima jasa maka dapat digunakan sebagai perbandingan untuk mengukur indek kepuasan masyarakat sehingga dapat memenuhi keinginan para pengguna jasa layanan.
6. Jika ingin memberikan nilai tambah dalam pelayanan, standar pelayanan dilengkapi dengan jaminan kepuasan pelanggan sebagai bentuk pelayanan.