

# Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP): Sebagai Upaya Mempermudah Karyawan dan Meningkatkan Mutu Layanan kepada masyarakat

Pada hakekatnya perubahan ketatalaksanaan diarahkan untuk melakukan penataan tata laksana instansi pemerintah yang efektif dan efisien. Salah satu upaya penataan tata laksana diwujudkan dalam bentuk penyusunan dan implementasi standar Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (selanjutnya disebut dengan SOP AP) dalam pelaksanaan tugas dan fungsi aparatur pemerintah. Standar Operasional prosedur yang baru mengacu pada Peraturan Menteri dalam negeri Nomor 52 tahun 2011, dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan

Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

Kegiatan penyusunan dan implementasi SOP AP memerlukan partisipasi penuh dari seluruh unsur aparatur yang ada di dalam institusi pemerintah. Tuntutan partisipasi penuh dari seluruh unsur institusi ini dilandasi dengan alasan bahwa pegawailah yang paling tahu kondisi yang ada di tempat kerjanya masing-masing dan yang akan langsung terkena dampak dari perubahan tersebut.

Berdasarkan praktek penyusunan SOP AP oleh beberapa kementerian/ lembaga dan pemerintah daerah ditemui perbedaan pemahaman dan variasi format dokumen SOP yang dihasilkan. Dalam

kaitan tersebut maka perlu penyempurnaan pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) sebagai pengganti Permenpan Nomor PER/21/M.PAN/11/2008 untuk dijadikan acuan bagi instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam menyusun SOP AP.

Sasaran yang diharapkan dapat dicapai melalui pedoman ini adalah: (1) Setiap instansi pemerintah sampai dengan unit yang terkecil memiliki SOP AP-nya masing-masing; (2) Penyempurnaan proses penyelenggaraan pemerintahan; (3) Ketertiban dalam penyelenggaraan pemerintahan; (4) Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.



Dalam peraturan tersebut disebutkan bahwa pengertian standar operasional prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Selanjutnya disebutkan bahwa Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) adalah standar operasional prosedur dari berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan salah satu manfaat Standar Operasional

Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) adalah sebagai standarisasi cara yang dilakukan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya dan mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang aparatur atau pelaksana dalam melaksanakan tugas. Salah satu Prinsip Penyusunan SOP AP yang menonjol adalah berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna (*customer needs*) sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna.

## A. Jenis SOP AP

### 1. SOP Teknis

Prosedur standar yang sangat rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh satu orang aparatur atau pelaksana dengan satu peran atau jabatan. Setiap prosedur diuraikan dengan sangat teliti sehingga tidak ada kemungkinan-kemungkinan variasi lain.

SOP teknis ini pada umumnya dicirikan dengan:

- 1) Pelaksana kegiatan berjumlah satu orang atau satu kesatuan tim kerja atau satu jabatan meskipun dengan pemangku yang lebih dari satu;





- 2) Berisi langkah rinci atau cara melakukan pekerjaan atau langkah detail pelaksanaan kegiatan.

SOP teknis banyak digunakan pada bidang-bidang yang menyangkut pelaksana tunggal yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan dengan peran yang sama pula, antara lain: 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 diterapkan pada bidang-bidang yang dilaksanakan oleh pelaksana tunggal atau jabatan tunggal, 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. SOP teknis ini merupakan kebutuhan organisasi kementerian/lembaga dan pemerintah daerah dalam pelaksanaan tugas dan fungsi yang dimilikinya disamping SOP yang bersifat administratif. Untuk itu maka SOP jenis ini harus dibuat guna memperlancar pelaksanaan tugas dan fungsi sehari-hari satuan organisasi/satuan organisasi di lingkungan kementerian/lembaga dan pemerintah daerah guna mendukung efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas dan fungsi yang dimilikinya.

## 2. SOP Administratif

SOP administratif adalah

prosedur standar yang bersifat umum dan tidak rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang aparatur atau pelaksana dengan lebih dari satu peran atau jabatan.

SOP administratif ini pada umumnya dicirikan dengan:

- 1) Pelaksana kegiatan berjumlah banyak atau lebih dari satu aparatur atau lebih dari satu jabatan dan bukan merupakan satu kesatuan yang tunggal;
- 2) Berisi tahapan pelaksanaan kegiatan atau langkah-langkah

pelaksanaan kegiatan yang bersifat makro ataupun mikro yang tidak menggambarkan cara melakukan kegiatan.

SOP administratif mencakup kegiatan lingkup makro dengan ruang lingkup yang besar dan tidak mencerminkan pelaksana kegiatan secara detail dan kegiatan lingkup mikro dengan ruang lingkup yang kecil dan mencerminkan pelaksana yang sesungguhnya dari kegiatan yang dilakukan.

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. SOP administratif dalam lingkup mikro, disusun untuk proses-proses administratif dalam operasional seluruh instansi pemerintah, dari mulai tingkatan unit organisasi yang paling kecil sampai pada tingkatan organisasi yang tertinggi, 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.

Disamping merupakan kebutuhan organisasi kementerian/lembaga dan pemerintah daerah dalam pelaksanaan tugas dan fungsi, SOP administratif ini menjadi persyaratan dalam kebijakan reformasi birokrasi. Untuk itu maka SOP jenis ini baik yang bersifat makro dan mikro harus dibuat guna memperlancar pelaksanaan tugas dan fungsi sehari-hari satuan organisasi/satuan organisasi di lingkungan kementerian/lembaga dan pemerintah daerah.

## 2. SOP Menurut Cakupan dan Besaran Kegiatan

SOP menurut cakupan dan besaran kegiatan dikategorikan ke dalam dua jenis, yaitu:

- a. SOP Makro adalah SOP berdasarkan cakupan dan besaran kegiatannya mencakup beberapa SOP (SOP mikro) yang mencerminkan bagian dari kegiatan tersebut atau SOP yang merupakan

integrasi dari beberapa SOP (SOP mikro) yg membentuk serangkaian kegiatan dalam SOP tersebut. SOP makro ini tidak mencerminkan kegiatan yang sesungguhnya dilakukan oleh pelaksanaannya (misalnya, SKPD Amengirim surat ke SKPD B, yang mengirim surat adalah kurir), sedangkan SOP mikromencerminkan kegiatan yang dilakukan pelaksanaannya (misalnya kurir mengirim surat, yang mengirim adalah kurir itu sendiri bukan pelaksana lainnya).

Contoh: SOP Pengelolaan Surat yang merupakan SOP makro dari SOP Penanganan Surat Masuk, SOP Pemberian Tanggapan terhadap Surat Masuk, dan SOP Pengiriman Surat. SOP Penyelenggaraan Bimbingan Teknis merupakan SOP makro dari SOP Persiapan Bimbingan Teknis,

SOP Pelaksanaan Bimbingan Teknis, dan SOP Pelaporan Bimbingan Teknis.

Pendekatan lain yang dapat dilakukan untuk memahami SOP makro adalah dengan melakukan identifikasi awal terhadap kegiatan dari uraian/rincian tugas unit kerja atau satuan kerja terendah dari organisasi pemerintah karena pada dasarnya kegiatan yang dihasilkan dari identifikasi tersebut adalah kegiatan makro.

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

Contoh: SOP Penanganan Surat Masuk, SOP Pemberian Tanggapan terhadap Surat Masuk, dan



SOP Pengiriman Surat SOP merupakan SOP mikro dari SOP Pengelolaan Surat. SOP Persiapan Bimbingan Teknis, SOP Pelaksanaan Bimbingan Teknis, dan SOP Pelaporan Bimbingan Teknis merupakan SOP mikro dari SOP Penyelenggaraan Bimbingan Teknis.

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

### 3. Format

Empat faktor yang dapat dijadikan dasar dalam penentuan format penyusunan SOP yang akan dipakai oleh suatu organisasi adalah: (1) berapa banyak keputusan yang akan dibuat dalam suatu prosedur; (2) berapa banyak langkah dan sub langkah yang diperlukan

dalam suatu prosedur; (3) siapa yang dijadikan target sebagai pelaksana SOP; dan (4) 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.

1. Format Umum SOP  
Secara umum Format SOP dapat kita kategorikan ke dalam empat jenis, yaitu:

a. Langkah sederhana (*Simple Steps*)  
Simple steps adalah bentuk SOP yang paling sederhana. SOP ini biasanya digunakan jika prosedur yang akan disusun hanya memuat sedikit kegiatan dan memerlukan sedikit keputusan yang bersifat sederhana. Format SOP ini dapat digunakan dalam situasi yang 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 yang umumnya kurang dari 10 (sepuluh) langkah.

b. Tahapan berurutan (*Hierarchical Steps*)  
*Hierarchical Steps* ini merupakan format 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 di jabarkan ke dalam sub-sub langkah secara terperinci.

c. Grafik (*Graphic*)  
Format Grafik (*graphic*) dipilih, jika prosedur yang disusun menghendaki kegiatan yang panjang dan spesifik. Dalam format ini proses yang panjang tersebut dijabarkan ke dalam 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. Format grafik ini bertujuan untuk memudahkan dalam

memahami prosedur yang ada dan biasanya ditujukan untuk pelaksana eksternal organisasi (pemohon). 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.

d. Diagram Alir  
(*Flowcharts*)

Flowcharts merupakan format yang biasa digunakan jika dalam SOP tersebut diperlukan pengambilan keputusan yang banyak (kompleks) dan membutuhkan opsi jawaban (alternative jawaban) seperti: jawaban “ya” atau “tidak”, “lengkap” atau “tidak”, “benar” atau “salah”, dsb yang akan mempengaruhi sub langkah berikutnya. Format ini juga menyediakan mekanisme yang mudah untuk diikuti dan dilaksanakan oleh para pelaksana (pegawai) melalui serangkaian langkah-langkah sebagai hasil dari keputusan yang telah diambil. Penggunaan format ini melibatkan beberapa simbol yang umum digunakan dalam menggambarkan proses

(umumnya berjumlah 30 simbol). Simbol-simbol tersebut memiliki fungsi yang bersifat khas (teknis dan khusus) yang pada dasarnya dikembangkan dari simbol dasar flowcharts (*basic symbols of flowcharts*) yang terdiri dari 4 (empat) simbol, yaitu symbol kapsul (*terminator*), symbol kotak (*process*), symbol belah ketupat (*decision*) dan anak panah (*arrow*). Format SOP dalam bentuk *flowcharts* ini terdiri dari 2 (dua) jenis yaitu: *Linear Flowcharts* (diagram alir linier) dan *Branching Flowcharts* (diagram alir bercabang). *Linear Flowcharts* dapat berbentuk vertikal dan horizontal. Ciri utama dari format *linear flowcharts* ini adalah ada unsur kegiatan yang disatukan, yaitu: unsur kegiatan atau unsur pelaksanaannya dan menuliskan rumusan kegiatan secara singkat di dalam simbol yang dipakai. SOP format ini umumnya dipakai pada SOP yang bersifat teknis. Sedangkan *Format Branching Flowcharts* memiliki ciri utama dipisahkannya unsur pelaksana dalam kolom-kolom yang terpisah dari kolom kegiatan

dan menggambarkan prosedur kegiatan dalam bentuk symbol yang dihubungkan secara bercabang-cabang. Dalam format ini simbol yang digunakan tidak diberi tulisan rumusan singkat kegiatan. Tulisan hanya diperlukan untuk memberi penjelasan pada simbol kegiatan yang merupakan pengambilan keputusan (simbol “*decision*” atau belah ketupat). SOP format ini umumnya dipergunakan untuk SOP Administratif.

#### 4. Format SOP AP

Format SOP AP yang dipersyaratkan dalam kebijakan reformasi birokrasi memiliki format yang telah distandarkan tidak seperti format SOP pada umumnya. Adapun format SOP AP yang dipergunakan dalam kebijakan reformasi birokrasi adalah sebagai berikut:

- a. Format Diagram Alir Bercabang (*Branching Flowcharts*)  
Format yang dipergunakan dalam SOP AP adalah format diagram alir bercabang (*branching flowcharts*) dan tidak ada format lainnya yang dipakai.








Hal ini diasumsikan bahwa prosedur pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah termasuk didalamnya kementerian /lembaga dan pemerintah daerah memuat kegiatan yang banyak (lebih dari sepuluh) dan memerlukan pengambilan keputusan yang banyak. Oleh sebab itu untuk menyamakan format maka seluruh prosedur pelaksanaan tugas dan fungsi administrasi pemerintahan dibuat dalam bentuk diagram alir bercabang (*branching flowcharts*) termasuk juga prosedur yang singkat (sedikit, kurang dari sepuluh) dengan/atau tanpa pengambilan keputusan.

b. Menggunakan hanya Lima Simbol Flowcharts











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

- 1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 ada 5 (lima) simbol dengan simbol sebagai berikut :

Simbol	Sebutan	DEFINISI
1 	Kapsul/Terminator	untuk mendiskripsikan kegiatan mulai dan berakhir.
2 	Kotak/ Proses	untuk mendeskripsikan proses atau kegiatan eksekusi;
3 	Belah Ketupat/ Pengambilan Keputusan	untuk mendeskripsikan kegiatan pengambilan keputusan
4 	Anak panah/arah kegiatan	untuk mendeskripsikan arah kegiatan (arah proses kegiatan);
5 	Segilima/off-page Connector	Untuk deskripsikan hubungan antar simbol yang berbeda halaman.

*When you absolutely positively have to know,  
ask a librarian (American Library Association)*

- 2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 tahun 2011 ada 10 (sepuluh) simbol dengan simbol sebagai berikut :







MBOL	Sebutan	DEFINISI
1 	Terminator	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan awal/mulai dan akhir suatu bagan alir.
2 	Proses	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan proses pelaksanaan kegiatan.
3 	Pengambilan Keputusan	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan keputusan yang harus dibuat dalam proses pelaksanaan kegiatan.
4 	Dokumen	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan semua jenis dokumen sebagai bukti pelaksanaan kegiatan.
5 	Penggandaan Dokumen	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan penggandaan dari semua jenis dokumen.
6 	Arsip Manual	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan semua jenis pengarsipan dokumen dalam bentuk kertas/manual.
7 	File	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan semua jenis penyimpanan dalam bentuk data/file.
8 	Konektor	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan perpindahan aktivitas dalam satu halaman.
9 	Konektor	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan perpindahan aktivitas dalam halaman yang berbeda.
10 	Garis alir	Simbol ini digunakan untuk menggambarkan arah proses pelaksanaan kegiatan.

#### IV. PENUTUP

Dalam pasal 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dinyatakan bahwa dengan berlakunya peraturan ini, Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/21/M.PAN/11/2008 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.



Contoh : SOP AP SURAT MASUK

 <b>PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR</b> <b>BADAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN</b> Jl Menur Pampungan No.32 Surabaya, telp.( 031)-5947830 fax (031) 5921055 Email:bapersip@jatimprov.go.id, Website:http://bapersip.jatimprov	No. SOP	001 /SOP/2015						
	Tanggal Pembastan							
	Tanggal Revisi							
	Tanggal Efektif	1-Januari 2015						
	Disahkan Oleh	<b>KEPALA BADAN</b> <b>PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN</b> <b>PROVINSI JAWA TIMUR</b>  <b>Drs. S U D I O N O, MM</b> Pembina Utama Madya NIP. 19581231 198003 1 089						
Nama SOP	SURAT MASUK							
<b>DASAR HUKUM</b>							<b>KUALITAS PELAKSANA</b>	
1. UU No. 43 Th 2007 tentang Perpustakaan 2. UU No. 43 Th 2009 tentang Kearsipan 3. UU No. 25 Th 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Kepmenpan Dan Reformasi Birokrasi Nomor :35 tahun 2012 tentang Pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi pemerintahan; 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri No.32 tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi,Kabupaten/Kota. 6. Peraturan Gubernur Nomor : 108 tahun 2008 tentang Uralan Tugas Sekretariat,Bidang,Sub Bagian dan Sub Bidang Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur.							1. Menguasai Komputer; 2. Mengetahui kearsipan; 3. Tingkat SLTA sederajat; 4. D II- D III Perpustakaan 5. D III- D III Kearsipan 6. Staf umum	
<b>KETERKAITAN</b>							<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>	
1. SOP surat masuk 2. SOP surat keluar							1. Meja kerja; 2. Komputer dan printer; 3. Buku registrasi dan ekspedisi; 4. Dokumen (soft copy/hardcopy) 5. Almari penyimpanan data fisik, dan mesin foto copy; 6. Website/internet, Meja kerja;	
<b>PERINGATAN</b>							<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>	
Jika SOP tidak dilaksanakan, maka proses surat masuk akan terhambat							Inventarisasi dan data fisik persuratan	
NO	AKTIVITAS	PELAKSANA			MUTU BAKU			
		KEPALA BADAN	SEKRETARIS/ BIDANG	KASUBAG/ KASUBID	Persyaratan / perlengkapan	Waktu	Output	Ket
1	Staf Subbag Umum dan Kepegawaian menerima surat dan mencatat di buku agenda surat masuk				Surat	5 menit	Surat	
2	Surat dibuatkan lembar disposisi dan diserahkan ke kepala badan				Surat,lembar disposisi	5 menit	Surat yang telah diberikan lembar disposisi	
3	Kepala Badan menelaah isi surat untuk selanjutnya didisposisikan ke Sekretaris/Kepala Bidang dan dikembalikan ke bagian umum				Surat yang telah didisposisi	10 menit	Surat yang telah didisposisi	
4	Bagian umum mencatat isi disposisi dan diserahkan ke Sekretaris / Kepala Bidang sesuai isi surat				Surat yang telah didisposisi	5 menit	Surat yang telah didisposisi	
5	Sekretaris / Kepala Bidang menerima dan melanjutkan isi surat sesuai dengan disposisi				Surat yang telah didisposisi	1 hari	Surat Masuk yang telah di disposisi	

*“The purpose of education is to replace an empty mind with an open one. (Malcolm Forbes)*