



PROVINSI JAWA TENGAH  
PERATURAN WALIKOTA SEMARANG  
NOMOR 49 TAHUN 2019  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KOTA SEMARANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
WALIKOTA SEMARANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka penataan tata laksana yang efektif dan efisien, maka perlu disusun Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
- b. bahwa Peraturan Walikota Semarang Nomor 18 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Operasional Prosedur sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan sehingga perlu ditinjau kembali;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf b, maka perlu menetapkan Peraturan Walikota Semarang tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur, Djawa Tengah, Djawa Barat Dan Daerah Istimewa Jogjakarta;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dari Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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);

5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
6. 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 beberapa kali, terakhir 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);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 1976 tentang Perluasan Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1976 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3079);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 1992 tentang Pembentukan Kecamatan di Wilayah Kabupaten-Kabupaten Daerah Tingkat II Purbalingga, Cilacap, Wonogiri, Jepara, dan Kendal serta Penataan Kecamatan di Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang dalam Wilayah Propinsi Daerah Tingkat I Nusa Jawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 89);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
12. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2016 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 114);

13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SEMARANG.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Semarang.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Otonom.
3. Walikota adalah Walikota Semarang.
4. 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 siapa yang melakukan.
5. Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan yang selanjutnya disingkat SOP AP adalah standar operasional prosedur dari berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

6. Administrasi Pemerintahan adalah pengelolaan proses pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan yang dijalankan oleh perangkat daerah/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Semarang.
7. SOP Administratif adalah prosedur standar yang bersifat umum dan tidak rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang pelaksana dengan lebih dari satu peran atau jabatan.
8. SOP Teknis adalah prosedur standar yang sangat rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh satu orang pelaksana dengan satu peran atau jabatan.
9. SOP Makro adalah SOP berdasarkan cakupan dan besaran kegiatannya mencakup beberapa SOP Mikro yang mencerminkan bagian dari kegiatan tersebut.
10. SOP Mikro adalah SOP yang berdasarkan cakupan dan besaran kegiatannya merupakan bagian dari sebuah SOP Makro.
11. SOP Final adalah SOP yang berdasarkan cakupan kegiatannya telah menghasilkan produk utama yang paling akhir atau final.
12. SOP Parsial adalah SOP yang berdasarkan cakupan kegiatannya belum menghasilkan produk utama yang paling akhir.
13. SOP Generik adalah SOP berdasarkan sifat dan muatan kegiatannya relatif memiliki kesamaan baik dari kegiatan maupun dari tahapan kegiatan dan pelaksanaannya.
14. SOP Spesifik adalah SOP berdasarkan sifat dan muatan kegiatannya relatif memiliki perbedaan dari kegiatan yang di SOP-kan, tahapan kegiatan, pelaksana, dan tempat SOP tersebut diterapkan.

## BAB II

### PEDOMAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ADMINISTRASI PEMERINTAHAN

#### Pasal 2

Pedoman Penyusunan SOP AP di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang merupakan pedoman/acuan bagi perangkat daerah/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Semarang untuk menyusun SOP AP.

### Pasal 3

- (1) Setiap perangkat daerah hingga unit kerja terkecilnya wajib menyusun dan menerapkan SOP AP.
- (2) Kewajiban menyusun dan menerapkan SOP AP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dikecualikan bagi Perangkat Daerah/unit kerja yang sedang mengajukan atau telah memiliki sertifikasi ISO (*International Organization for Standardization*) dan/atau Akreditasi.

### Pasal 4

SOP yang telah disusun di tiap perangkat daerah/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Semarang, wajib menyesuaikan dengan Pedoman Penyusunan SOP AP ini.

## BAB III RUANG LINGKUP

### Pasal 5

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SOP AP ini meliputi:

- a. jenis-jenis SOP AP;
- b. format SOP AP;
- c. dokumen SOP AP;
- d. penyusunan dan penetapan SOP AP;
- e. monitoring dan evaluasi penerapan SOP AP; dan
- f. pengembangan SOP AP.

### Pasal 6

Pedoman Umum Penyusunan SOP AP sebagaimana tercantum dalam Lampiran I dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

### Pasal 7

Pedoman Praktis Penyusunan SOP AP sebagaimana tercantum dalam Lampiran II dan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari Peraturan ini.

## Pasal 8

Format Keputusan Kepala Perangkat Daerah tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan sebagaimana tercantum dalam Lampiran III dan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari Peraturan ini.

## BAB IV KETENTUAN PENUTUP

### Pasal 9

Dengan berlakunya Peraturan ini, Peraturan Walikota Semarang Nomor 18 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Operasional Prosedur (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2017 Nomor 18) dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

### Pasal 10

Peraturan Walikota ini berlaku sejak tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Semarang  
pada tanggal 23 September 2019  
WALIKOTA SEMARANG,

ttd

HENDRAR PRIHADI

Diundangkan di Semarang  
pada tanggal 23 September 2019  
SEKRETARIS DAERAH KOTA SEMARANG

ttd

ISWAR AMINUDDIN

BERITA DAERAH KOTA SEMARANG TAHUN 2019 NOMOR 49

LAMPIRAN I  
PERATURAN WALIKOTA SEMARANG  
NOMOR 49 TAHUN 2019  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN  
STANDAR OPERASIONAL  
PROSEDUR ADMINISTRASI  
PEMERINTAHAN DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KOTA SEMARANG

PEDOMAN UMUM PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KOTA SEMARANG

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tujuan kebijakan Reformasi Birokrasi adalah untuk membangun profil dan perilaku pegawai yang memiliki integritas, produktivitas, dan bertanggungjawab serta memiliki kemampuan dan budaya kerja dalam sistem manajemen pemerintahan. Reformasi Birokrasi mencakup delapan area perubahan utama meliputi: organisasi, tata laksana, peraturan perundang-undangan, sumber daya manusia, pengawasan, akuntabilitas, pelayanan publik, serta perubahan *mind set* dan *culture set* pegawai.

Pada hakekatnya perubahan ketatalaksanaan diarahkan untuk melakukan penataan tata laksana pemerintah daerah yang efektif dan efisien. Salah satu upaya penataan tata laksana diwujudkan dalam bentuk penyusunan dan implementasi SOP AP.

Kegiatan penyusunan dan implementasi SOP AP memerlukan partisipasi penuh dari seluruh unsur pegawai yang ada di Pemerintah Kota Semarang. Tuntutan partisipasi penuh dari seluruh unsur ini dilandasi dengan alasan bahwa pegawai yang paling mengetahui kondisi yang ada di tempat kerjanya masing-masing dan yang akan langsung terkena dampak dari perubahan tersebut.

Berdasarkan praktek penyusunan SOP AP oleh beberapa perangkat daerah ditemui perbedaan pemahaman dan variasi format dokumen SOP yang dihasilkan. Dalam kaitan tersebut maka perlu disusun Pedoman Penyusunan SOP AP di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang yang baru, sebagai pengganti Peraturan Walikota Semarang Nomor 18 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Operasional Prosedur.

## B. Tujuan dan Sasaran

Tujuan dari pedoman ini adalah untuk memberikan panduan bagi seluruh perangkat daerah/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Semarang dalam mengidentifikasi, menyusun, mendokumentasikan, mengembangkan, memonitor serta mengevaluasi SOP AP sesuai dengan tugas dan fungsi perangkat daerah.

Sasaran yang diharapkan dapat dicapai melalui pedoman ini adalah:

1. setiap unit yang terkecil yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Semarang memiliki SOP AP masing-masing;
2. penyempurnaan proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kota Semarang;
3. ketertiban penyelenggaraan administrasi pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kota Semarang; dan
4. peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## C. Manfaat

Manfaat penyusunan SOP AP adalah:

1. menciptakan standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya;
2. mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pelaksana dalam melaksanakan tugas;
3. meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual pegawai dan organisasi secara keseluruhan;
4. membantu pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari;
5. meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas;
6. menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan;
7. memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi;

8. menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu, dan prosedur;
9. memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya;
10. memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi pegawai;
11. memberikan informasi mengenai beban kerja yang dipikul oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya;
12. menghasilkan instrumen yang dapat melindungi pegawai dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan;
13. menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas;
14. membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan; dan
15. membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan.

#### D. Prinsip Penyusunan dan Pelaksanaan

1. Prinsip Penyusunan SOP AP, meliputi:
  - a. efisiensi dan efektifitas  
prosedur yang distandarkan singkat dan cepat dalam mencapai target pekerjaan yang optimal serta memerlukan sumber daya yang paling sedikit;
  - b. berorientasi pada pengguna  
prosedur yang distandarkan dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna;
  - c. kejelasan dan kemudahan  
SOP AP yang disusun dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan;
  - d. keselarasan  
SOP AP yang dibuat selaras dengan SOP AP lain yang terkait;
  - e. keterukuran  
hasil, waktu dan proses pencapaian hasil pekerjaan dapat diukur kuantitas serta kualitasnya;
  - f. dinamis  
prosedur yang distandarkan dapat disesuaikan dengan kebutuhan kualitas pelayanan;

- g. kepatuhan hukum  
SOP AP yang disusun telah menjamin bahwa prosedur yang distandarkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- h. kepastian hukum  
SOP AP yang disusun mampu memberikan kepastian hukum akan prosedur, kualifikasi pelaksana dan mutu baku karena ditetapkan dengan Keputusan.

2. Prinsip Pelaksanaan SOP AP, meliputi:

- a. konsisten  
SOP AP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh setiap pegawai, dan dalam kondisi yang relatif sama oleh seluruh perangkat daerah/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Semarang;
- b. komitmen  
SOP AP harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh perangkat daerah/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Semarang;
- c. perbaikan berkelanjutan  
pelaksanaan SOP AP harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif;
- d. mengikat  
SOP AP harus mengikat pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan;
- e. seluruh unsur memiliki peran penting  
seluruh pegawai melaksanakan peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika pegawai tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada terganggunya proses penyelenggaraan pemerintahan; dan
- f. terdokumentasi dengan baik  
seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan acuan atau referensi bagi setiap pihak-pihak yang memerlukan.

## BAB II

### JENIS - JENIS SOP

Adapun jenis-jenis SOP yang ada dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintahan adalah seperti pada uraian berikut ini:

#### 1. SOP berdasarkan Sifat Kegiatan

Berdasarkan sifat kegiatan maka SOP dapat dikategorikan ke dalam dua jenis, yaitu:

##### a. SOP Teknis

SOP teknis pada umumnya dicirikan dengan:

- 1) pelaksana kegiatan berjumlah 1 (satu) orang atau 1 (satu) kesatuan tim kerja atau satu jabatan meskipun dengan pemangku yang lebih dari 1 (satu); dan
- 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 pada: pemeliharaan sarana dan prasarana, pemeriksaan keuangan, kearsipan, korespondensi, dokumentasi, pelayanan-pelayanan kepada masyarakat, kepegawaian dan lainnya. Contoh SOP teknis antara lain: SOP Pengagendaan Surat, SOP Pemberian Disposisi, dan SOP Penerimaan Sampel di Laboratorium.

SOP teknis ini merupakan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi yang dimiliki tiap perangkat daerah/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Semarang di samping SOP yang bersifat administratif.

##### b. SOP Administratif

SOP administratif pada umumnya dicirikan dengan:

- 1) pelaksana kegiatan berjumlah banyak atau lebih dari 1 (satu) pegawai atau lebih dari 1 (satu) jabatan dan bukan merupakan satu kesatuan yang tunggal; dan
- 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. Sedangkan SOP administratif dalam lingkup mikro, disusun untuk proses-proses administratif dalam operasional perangkat daerah/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Semarang, dari mulai tingkatan unit organisasi yang paling kecil sampai pada tingkatan unit organisasi yang tertinggi, dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.

Contoh SOP administratif antara lain: SOP Pelayanan Pengujian Sampel di Laboratorium, SOP Pelayanan Perawatan Kendaraan, SOP Penanganan Surat Masuk dan SOP Penyelenggaraan Bimbingan Teknis.

Di samping merupakan kebutuhan Pemerintah Daerah Kota Semarang dalam pelaksanaan tugas dan fungsi, SOP administratif ini menjadi persyaratan dalam audit, pemeriksaan, analisis beban kerja, proses bisnis dan kebijakan Reformasi Birokrasi lainnya. Untuk itu maka SOP jenis ini baik yang bersifat makro dan mikro harus dibuat guna memperlancar pelaksanaan tugas dan fungsi sehari-hari perangkat daerah/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Semarang.

## 2. SOP menurut Cakupan dan Besaran Kegiatan

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

### a. SOP Makro

SOP makro tidak mencerminkan kegiatan yang sesungguhnya dilakukan oleh pelaksananya (misalnya, Kepala Perangkat Daerah X mengirim surat ke perangkat daerah Y, yang mengirim surat adalah caraka), sedangkan SOP mikro mencerminkan kegiatan yang dilakukan pelaksananya (misalnya caraka mengirim surat, yang mengirim adalah caraka itu sendiri bukan pelaksana lainnya).

Contoh SOP makro antara lain: 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 perangkat daerah/unit kerja terendah karena pada dasarnya kegiatan yang dihasilkan dari identifikasi tersebut adalah kegiatan makro.

b. SOP Mikro

Contoh SOP mikro antara lain: 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 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. SOP menurut Cakupan dan Kelengkapan Kegiatan

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

a. SOP Final

Contoh SOP final antara lain: SOP Penyusunan Pedoman merupakan SOP Final dari SOP Penyiapan Bahan Penyusunan Pedoman, SOP Penyelenggaraan Bimbingan Teknis merupakan SOP Final dari SOP Penyiapan Penyelenggaraan Bimbingan Teknis.

b. SOP Parsial

Contoh SOP parsial antara lain: SOP Penyiapan Bahan Penyusunan Pedoman yang merupakan bagian dari SOP Penyusunan Pedoman, SOP Penyiapan Penyelenggaraan Bimbingan Teknis yang merupakan bagian dari SOP Penyelenggaraan Bimbingan Teknis.

4. SOP menurut Cakupan dan Jenis Kegiatan

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

a. SOP Generik (Umum)

Variasi pada SOP generik hanya disebabkan karena perbedaan lokasi SOP akan diterapkan. Contoh SOP generik antara lain: SOP Pengelolaan Keuangan di perangkat daerah A dan SOP Pengelolaan Keuangan di perangkat daerah B memiliki SOP generik, SOP Pengelolaan Keuangan dengan pelaksanaannya: Kuasa Pengguna Anggaran (KPA), Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK), Bendahara, dan seterusnya.

b. SOP Spesifik (Khusus)

SOP spesifik tidak dapat diterapkan di tempat lain karena sifatnya yang spesifik. Contoh SOP spesifik antara lain: SOP Pelaksanaan Publikasi Hasil Uji Laboratorium A pada Dinas Z hanya berlaku pada laboratorium A, tidak berlaku di laboratorium lainnya meskipun di dinas yang sama sekalipun.

### BAB III FORMAT SOP

A. Faktor Penentuan Format SOP AP

Faktor yang dapat dijadikan dasar dalam penentuan format penyusunan SOP yang akan dipakai perangkat daerah/unit kerja 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.

## B. Format Umum SOP

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

### 1. langkah sederhana

Langkah sederhana biasanya digunakan jika prosedur yang akan disusun hanya memuat sedikit kegiatan, hanya beberapa pelaksana yang terlibat dan memerlukan sedikit keputusan yang bersifat sederhana. Dalam SOP ini kegiatan yang akan dilaksanakan cenderung sederhana dengan proses yang pendek yang umumnya kurang dari 10 (sepuluh) langkah.

### 2. tahapan berurutan

Format SOP jenis ini merupakan format pengembangan dari format langkah sederhana. Format ini digunakan jika prosedur yang disusun panjang, lebih dari 10 (sepuluh) langkah dan membutuhkan informasi lebih detail, akan tetapi hanya memerlukan sedikit pengambilan keputusan. Dalam tahapan berurutan, langkah-langkah yang telah diidentifikasi dijabarkan kedalam sub-sub langkah secara terperinci.

### 3. grafik

Format grafik dipilih, jika prosedur yang disusun menghendaki kegiatan yang panjang dan spesifik yang kemudian dijabarkan ke dalam sub-sub proses yang lebih pendek. 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 dengan format gambar yang diberi keterangan dan biasanya ditujukan untuk pemohon atau pengguna jasa sebuah pelayanan.

#### 4. diagram alir (*flowcharts*)

*Flowcharts* biasa digunakan jika dalam SOP tersebut diperlukan pengambilan keputusan yang banyak dan membutuhkan opsi jawaban seperti: “ya” atau “tidak”, “lengkap” atau “tidak”, “benar” atau “salah”, yang akan mempengaruhi sub langkah berikutnya. Penggunaan format ini melibatkan beberapa simbol yang umum digunakan dalam menggambarkan proses, umumnya berjumlah 30 (tiga puluh) simbol.

Simbol-simbol tersebut memiliki fungsi yang bersifat teknis dan khusus yang pada dasarnya dikembangkan dari simbol dasar *flowcharts* yang terdiri dari 4 (empat) simbol, yaitu simbol kapsul (*terminator*), simbol kotak (*process*), simbol belah ketupat (*decision*) dan anak panah (*arrow*).

Format SOP dalam bentuk *flowcharts* ini terdiri dari 2 (dua) jenis yaitu: diagram alir linier dan diagram alir bercabang. Diagram alir linier dapat berbentuk vertikal dan horizontal, ciri utamanya adalah adanya 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 diagram alir bercabang memiliki ciri utama dipisahkannya unsur pelaksana dalam kolom-kolom yang terpisah dari kolom kegiatan dan menggambarkan prosedur kegiatan dalam bentuk simbol 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.

### C. Format SOP AP

Format SOP AP yang dipergunakan dalam Kebijakan Reformasi Birokrasi adalah sebagai berikut:

#### 1. format diagram alir bercabang

Format yang dipergunakan dalam SOP AP adalah format diagram alir bercabang dan tidak ada format lainnya yang dipakai. Hal ini diasumsikan bahwa prosedur pelaksanaan tugas dan fungsi

perangkat daerah/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Semarang memuat kegiatan yang banyak, lebih dari 10 (sepuluh) dan memerlukan pengambilan keputusan yang banyak. Format ini juga bisa digunakan pada prosedur yang singkat dengan/atau tanpa pengambilan keputusan.

2. menggunakan hanya lima simbol *Flowcharts*

Simbol yang digunakan dalam SOP AP hanya terdiri dari 5 (lima) simbol, yaitu: 4 (empat) simbol dasar *flowcharts* dan 1 (satu) simbol penghubung ganti halaman (*Off-Page Connector*).

Kelima simbol yang dipergunakan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. simbol Kapsul/*Terminator* (  ) untuk mendeskripsikan kegiatan mulai dan berakhir;
- b. simbol Kotak/*Process* (  ) untuk mendeskripsikan proses atau kegiatan eksekusi;
- c. simbol Belah Ketupat/*Decision* (  ) untuk mendeskripsikan kegiatan pengambilan keputusan;
- d. simbol Anak Panah /*Arrow* (  ) untuk mendeskripsikan arah kegiatan (arah proses kegiatan); dan
- e. simbol Segilima/*Off-Page Connector* (  ) untuk mendeskripsikan hubungan antar simbol yang berbeda halaman.

Dasar penggunaan 5 (lima) simbol tersebut adalah:

- a. SOP AP mendeskripsikan prosedur administratif yang bersifat makro maupun mikro dan prosedur yang bersifat teknis yang detail baik yang menyangkut urusan administrasi maupun urusan teknis;
- b. hanya ada dua alternatif sifat kegiatan administrasi pemerintahan yaitu kegiatan eksekusi (*process*) dan pengambilan keputusan (*decision*);
- c. simbol lain tidak dipergunakan disebabkan karena prosedur yang dideskripsikan bersifat umum tidak rinci dan tidak bersifat teknis di samping itu kegiatan yang dilakukan oleh pelaksana kegiatan sudah langsung operasional tidak bersifat teknikal yang berlaku pada peralatan (mesin);

- d. penulisan kegiatan dalam prosedur bersifat aktif (menggunakan kata kerja tanpa subyek) dengan demikian banyak simbol yang tidak dipergunakan, seperti: simbol pendokumentasian, simbol persiapan, simbol penundaan, dan simbol lain yang sejenis; dan
  - e. penyusunan SOP AP ini hanya memberlakukan penulisan *flowcharts* secara vertikal, artinya bahwa diagram alir bercabang dituliskan secara vertikal sehingga hanya mengenal penyambungan simbol yang menghubungkan antar halaman (simbol segilima/*off-page connector*) dan tidak mengenal simbol lingkaran kecil penghubung dalam satu halaman.
3. pelaksana dipisahkan dari kegiatan

Penulisan pelaksana dipisahkan dari kegiatan untuk menghindari pengulangan yang tidak perlu dan tumpang-tindih yang tidak efisien. Dengan demikian penulisan kegiatan menggunakan kata kerja aktif yang diikuti dengan obyek dan keterangan seperti: menulis laporan; mendokumentasikan surat pengaduan; mengumpulkan bahan rapat; mengirim surat undangan kepada peserta; meneliti berkas, menandatangani draft surat, mengarsipkan dokumen.

Penulisan pelaksana tidak diurutkan secara hierarki tetapi didasarkan pada sekuen kegiatan sehingga kegiatan selalu dimulai dari sisi kiri dan tidak ada kegiatan yang dimulai dari tengah maupun sisi kanan dari matriks *flowcharts*.

#### BAB IV

#### DOKUMEN SOP

Secara umum dokumen SOP selalu dikaitkan dengan format SOP. Format SOP sesuai konsep umum yang berlaku dinyatakan bahwa tidak ada format SOP yang baku (standar), yang mempengaruhi format SOP adalah tujuan dibuatnya SOP tersebut. Namun demikian pada umumnya dokumen SOP memiliki 2 (dua) unsur utama sesuai anatominya, yaitu: Unsur Dokumentasi dan Unsur Prosedur.

## A. 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 AP antara lain mencakup:

### 1. Halaman Judul

Halaman judul merupakan halaman pertama sebagai sampul.

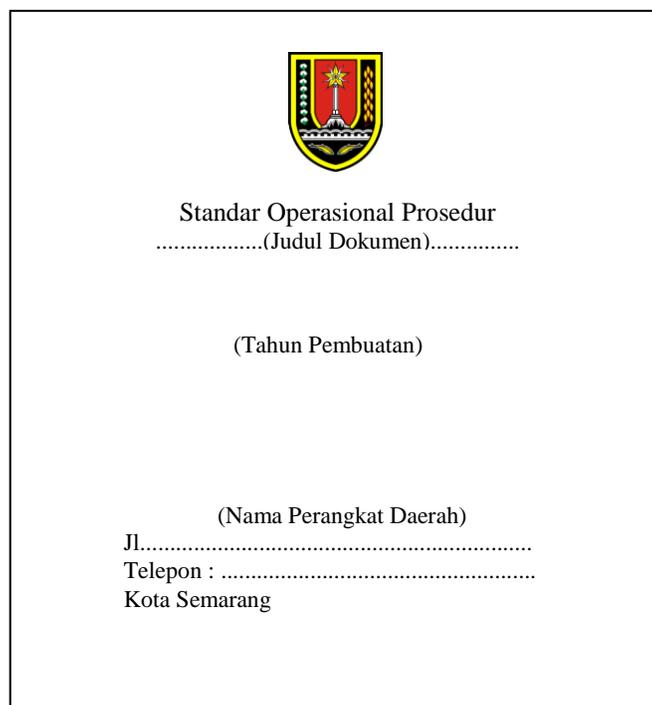
Halaman judul ini berisi informasi mengenai:

- a. judul SOP AP;
- b. nama perangkat daerah;
- c. tahun pembuatan; dan
- d. informasi lain yang diperlukan.

Berikut adalah contoh halaman judul sebuah dokumen SOP AP, halaman judul ini dapat disesuaikan dengan kepentingan perangkat daerah/unit kerja yang membuat.

Gambar 1

Contoh Halaman Judul Dokumen SOP AP



### 2. Keputusan Kepala Perangkat Daerah

Karena Dokumen SOP AP merupakan pedoman setiap pegawai, dokumen ini harus memiliki kekuatan hukum. Dalam halaman selanjutnya setelah halaman judul, disajikan Keputusan Kepala Perangkat Daerah Kota Semarang atau Keputusan Walikota Semarang tentang penetapan dokumen SOP AP ini.

### 3. Daftar Isi Dokumen SOP AP

Daftar isi ini dibutuhkan untuk membantu mempercepat pencarian informasi dan menulis perubahan/revisi yang dibuat untuk bagian tertentu dari SOP AP terkait.

### 4. Penjelasan Singkat Penggunaan

Sebagai sebuah dokumen yang menjadi manual, maka dokumen SOP AP hendaknya memuat penjelasan bagaimana membaca dan menggunakan dokumen tersebut. Isi dari bagian ini antara lain mencakup:

- a. ruang lingkup, menjelaskan tujuan prosedur dibuat dan kebutuhan organisasi;
- b. ringkasan, memuat ringkasan singkat mengenai prosedur yang dibuat; dan
- c. definisi/pengertian-pengertian umum, memuat beberapa definisi yang terkait dengan prosedur yang distandarkan.

## B. Unsur Prosedur

Unsur prosedur merupakan bagian inti dari dokumen SOP AP. Unsur ini dibagi dalam dua bagian, yaitu bagian identitas dan bagian *Flowchart*.

### 1. Bagian Identitas

Bagian Identitas dari unsur prosedur dalam SOP AP dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. logo dan nama perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Semarang;
- b. nomor SOP AP, disesuaikan dengan kode klasifikasi kearsipan;
- c. tanggal pembuatan adalah tanggal selesainya SOP AP dibuat, bukan tanggal dimulainya pembuatan;
- d. tanggal revisi atau tanggal peninjauan ulang SOP AP yang bersangkutan;
- e. tanggal efektif adalah tanggal mulai diberlakukan atau sama dengan tanggal ditandatanganinya dokumen SOP AP;
- f. pengesahan oleh pejabat yang berkompeten pada tingkat perangkat daerah. Item pengesahan berisi nomenklatur jabatan, tanda tangan, nama pejabat yang disertai dengan NIP serta stempel/cap perangkat daerah;

- g. judul SOP AP adalah judul prosedur yang sesuai dengan tugas dan fungsi yang dimiliki;
- h. dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang mendasari prosedur beserta aturan pelaksanaannya;
- i. keterkaitan, memberikan penjelasan mengenai keterkaitan prosedur yang distandarkan dengan prosedur lain yang distandarkan (SOP AP lain yang terkait secara langsung dalam proses pelaksanaan kegiatan dan menjadi bagian dari kegiatan tersebut);
- j. peringatan adalah penjelasan mengenai kemungkinan-kemungkinan yang terjadi ketika prosedur dilaksanakan atau tidak dilaksanakan. Peringatan memberikan indikasi berbagai permasalahan yang mungkin muncul dan berada di luar kendali pelaksana ketika prosedur dilaksanakan, serta berbagai dampak lain yang ditimbulkan. Dalam hal ini dijelaskan pula bagaimana cara mengatasinya bila diperlukan. Umumnya menggunakan kata peringatan, yaitu: “jika” atau “apabila-maka” atau “batas waktu kegiatan harus sudah dilaksanakan”;
- k. kualifikasi pelaksana adalah penjelasan mengenai kompetensi (pengetahuan, keterampilan dan sikap) bersifat umum untuk semua pelaksana dan bukan bersifat individu, yang diperlukan untuk dapat melaksanakan SOP ini secara optimal;
- l. peralatan dan perlengkapan adalah penjelasan mengenai daftar peralatan utama dan perlengkapan yang dibutuhkan terkait prosedur dalam SOP; dan
- m. pencatatan dan pendataan, memuat berbagai hal yang perlu didata dan dicatat oleh pejabat tertentu. Dalam kaitan ini, perlu dibuat formulir-formulir tertentu yang akan diisi oleh setiap pelaksana yang terlibat dalam proses. (Misalnya formulir yang menunjukkan perjalanan sebuah proses pengolahan dokumen pelayanan perizinan. Berdasarkan formulir dasar ini, akan diketahui apakah prosedur sudah sesuai dengan mutu baku yang ditetapkan dalam SOP AP). Setiap pelaksana yang ikut berperan dalam proses, diwajibkan untuk mencatat dan mendata apa yang sudah dilakukannya, dan memberikan

pengesahan bahwa langkah yang ditanganinya dapat dilanjutkan pada langkah selanjutnya. Pendataan dan pencatatan akan menjadi dokumen yang memberikan informasi penting mengenai “apakah prosedur telah dijalankan dengan benar”.

Contoh Penulisan SOP AP:

Gambar 2  
Contoh Bagian Identitas SOP AP

 <p>PEMERINTAH KOTA SEMARANG DINAS SOSIAL</p>	NOMOR SOP	067.2/....
	TANGGAL PEMBUATAN	
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL EFEKTIF	
	DISAHKAN OLEH	Kepala Dinas Sosial Kota Semarang (TTD)  Nama NIP
NAMA SOP	Penanganan Surat Masuk	
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;</li> <li>2. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang;</li> <li>3. Peraturan Walikota Semarang Nomor 26 Tahun 2010 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang;</li> <li>4. Peraturan Walikota Semarang Nomor 33 Tahun 2013 tentang Pedoman Pola Klasifikasi Kearsipan Pemerintah Kota Semarang;</li> <li>5. Peraturan Walikota Semarang Nomor 68 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Sosial Kota Semarang.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Dinas Sosial;</li> <li>2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer perkantoran; dan</li> <li>3. Mengetahui prosedur pengelolaan surat.</li> </ol>	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP Pengelolaan Surat;</li> <li>2. SOP Pemberian Tanggapan terhadap Surat Masuk.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat tulis dan kertas;</li> <li>2. Komputer/Printer/Scanner;</li> <li>3. Buku agenda;</li> <li>4. Lembar disposisi; dan</li> <li>5. Jaringan Internet.</li> </ol>	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Apabila penanganan surat masuk tidak tepat waktu maka pelaksanaan pengelolaan surat akan terganggu dan menghambat penyelesaian tugas kedinasan.	Dicatat dan didata secara manual maupun elektronik.	

## 2. Bagian Flowchart

Bagian *Flowchart* merupakan uraian mengenai langkah-langkah kegiatan beserta mutu baku dan keterangan yang diperlukan, yang berisi:

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

Setiap aktivitas hendaknya mengidentifikasi mutu baku tertentu agar SOP AP ini terkait dengan kinerja, 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 dari sebuah proses benar-benar memenuhi kualitas yang diharapkan, sebagaimana ditetapkan dalam standar pelayanan.

Gambar 3

Contoh *Flowchart* SOP AP (Administratif)

SOP Penanganan Surat Masuk

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Jabatan Pelaksana	Kasubbag Umpeg	Sekretaris	Kepala Dinas	Persyaratan/Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima, mencatat, menyiapkan lembar disposisi dan meneruskan surat masuk ke Kasubbag. Umum dan Kepegawaian					Surat masuk	5 menit	Penyampaian surat masuk	
2.	Menerima, menelaah ringkas surat, dan meneruskan surat masuk ke Sekretaris					Surat masuk	10 menit	Penyampaian surat masuk	
3.	Menerima, menelaah ringkas surat, dan meneruskan surat masuk ke Kepala Dinas atau mengembalikan surat masuk ke Kasubbag. Umum dan Kepegawaian untuk ditindaklanjuti sesuai permasalahan					Surat masuk	10 menit	Penyampaian surat masuk	Panah balikan apabila surat tidak relevan atau surat yang menurut sifat dan ruang lingkupnya dapat langsung ditindaklanjuti
4.	Menerima, menelaah ringkas surat, dan mendisposisi surat masuk ke Sekretaris dan/atau Kepala Bidang melalui Sekretaris					Surat masuk	5 menit	Disposisi	

Gambar 4  
Contoh *Flowchart* SOP AP (Administratif)

SOP Pemberian Tanggapan terhadap Surat Masuk

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kepala Dinas	Sekretaris	Kasubag Umpeg	Pelaksana	Persyaratan/Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima, menelaah ringkas, menuliskan perintah/disposisi dan meneruskan ke Sekretaris					Surat masuk dan lembar disposisi	10 menit	Disposisi	
2.	Menerima, menelaah ringkas, dan meneruskan disposisi Kepala Dinas ke Kasubag. Umum dan Kepegawaian untuk ditindaklanjuti sesuai permasalahan atau mohon peninjauan kembali disposisi Kepala Dinas					Surat masuk dan lembar disposisi	10 menit	Disposisi	Panah balikan menandakan disposisi ada kekurangan
3.	Menerima, menelaah ringkas, dan meneruskan disposisi					Surat masuk dan lembar disposisi	5 menit	Disposisi	
4.	Mencatat, memindai/mengandakan dan mendistribusikan surat dan disposisi Kepala Dinas ke Sekretariat dan/atau Bidang-Bidang					Surat masuk dan lembar disposisi	15 menit	Agenda dan arsip	

Gambar 5

Contoh *Flowchart* SOP AP (Teknis)

SOP Penanganan Gangguan Koneksi Internet pada Jaringan Kabel

No.	Kegiatan	Pelaksana Pranata Komputer/ Petugas TI	Mutu Baku			Keterangan
			Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima pengaduan gangguan koneksi internet pada jaringan kabel		pengaduan gangguan koneksi internet	10 menit	Pengaduan gangguan koneksi internet	
2.	Melakukan <i>ping</i> pada komputer yang mengalami gangguan ke <i>IP Gateway</i> , <i>IP semarangkota.go.id</i> , <i>IP</i> di luar Pemerintah Kota Semarang		komputer yang terkoneksi ke jaringan Pemkot Semarang	10 menit	Hasil pengecekan	
3.	Melakukan <i>traceroute</i> ke <i>IP</i> di luar jaringan Pemerintah Kota Semarang		komputer yang terkoneksi ke jaringan Pemkot Semarang	10 menit	Hasil pengecekan	
4.	Melakukan pengecekan konfigurasi <i>IP</i> komputer yang mengalami gangguan dengan menggunakan <i>command prompt</i> dan/atau menggunakan fitur yang terdapat dalam sistem operasi komputer		komputer yang terkoneksi ke jaringan Pemkot Semarang	10 menit	Hasil pengecekan	
5.	Melakukan pengecekan pengaturan pada komputer yang mengalami gangguan, antara lain namun tidak terbatas pada: pengecekan anti virus dan <i>firewall</i>		komputer yang terkoneksi ke jaringan Pemkot Semarang	10 menit	Hasil pengecekan	
6.	Melakukan pengecekan fisik perangkat jaringan yang terhubung dengan komputer yang mengalami gangguan dengan memperhatikan aliran listrik menuju perangkat dan lampu indikator yang terdapat pada perangkat jaringan		Komputer dan kabel yang terkoneksi ke jaringan Pemkot Semarang	10 menit	Hasil pengecekan	
7.	Melakukan pengecekan konfigurasi jaringan pada tiap perangkat jaringan yang terhubung dengan komputer yang mengalami gangguan dengan menggunakan metode antara lain namun tidak terbatas pada: <i>telnet</i> , <i>ssh</i> ataupun dengan <i>console</i> pada perangkat jaringan		Komputer, kabel UTP, kabel <i>console</i>	20 menit	Hasil pengecekan	
8.	Melakukan penanganan gangguan berdasarkan inventarisasi permasalahan pada jaringan		komputer yang terkoneksi ke jaringan Pemkot Semarang	30 menit	Jaringan terkoneksi	
9.	Menyusun laporan penanganan gangguan koneksi internet pada jaringan kabel		komputer	10 menit	laporan	

BAB V  
PENYUSUNAN DAN PENETAPAN SOP

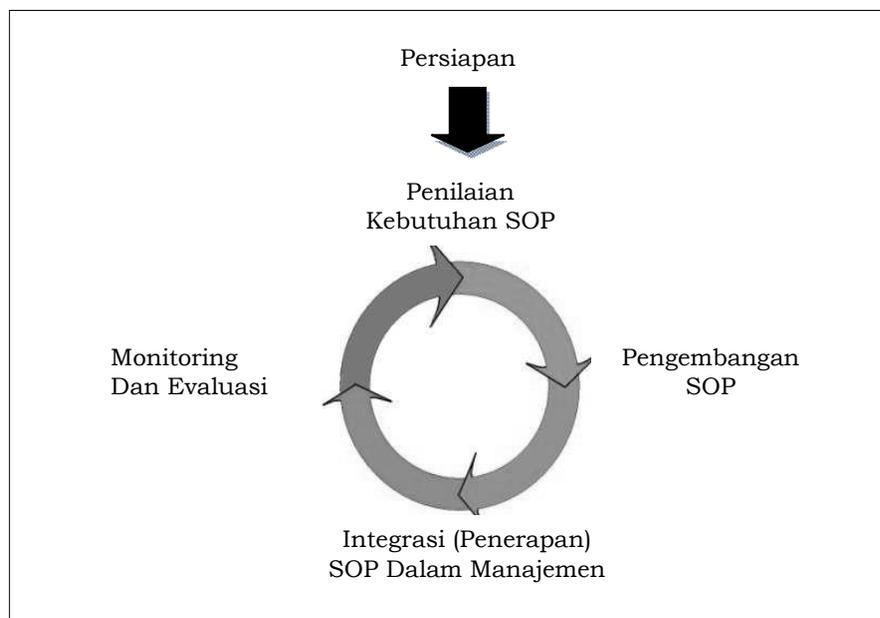
A. Penyusunan Dokumen SOP AP

Keberhasilan penyusunan SOP AP memerlukan pimpinan yang memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasi, berkemauan, tegas, dan menerima serta melakukan perubahan. Pimpinan merupakan aktor inti perubahan yang akan menjadi panutan bagi seluruh pegawai yang menjadi bawahannya.

Penyusunan SOP AP meliputi siklus sebagai berikut:

1. persiapan;
2. penilaian kebutuhan SOP AP;
3. pengembangan SOP AP;
4. penerapan SOP AP; dan
5. monitoring dan evaluasi SOP AP.

Gambar 6  
Siklus Penyusunan SOP AP



## 1. Persiapan Penyusunan SOP AP

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

### a. Membentuk Tim

#### 1) Tim Penyusun SOP AP Perangkat Daerah terdiri dari:

- a) penanggungjawab : Kepala Perangkat Daerah
- b) ketua : Sekretaris Perangkat Daerah/Kepala Bagian Tata Usaha/Kepala Bagian Umum/Sekretaris Inspektur
- c) sekretaris : Jabatan Pengawas di bidang umum dan kepegawaian/Jabatan Pengawas di bidang tata usaha sekretariat daerah/Jabatan Pengawas di bidang tata usaha dan kepegawaian/Jabatan Pengawas di bidang administrasi dan umum
- d) anggota : Tim Penyusun SOP AP Unit Kerja

Setiap Kepala Perangkat Daerah menugaskan 1 (satu) orang pegawai sebagai fasilitator/mentor penyusunan SOP AP yang bertugas memberikan bimbingan teknis dan asistensi penyusunan SOP AP di unit-unit kerja.

#### 2) Tim Penyusun SOP AP Pemerintah Kota Semarang terdiri dari:

- a) penanggungjawab : Walikota Semarang
- b) ketua : Sekretaris Daerah
- c) wakil ketua : Asisten Administrasi Pemerintahan
- d) sekretaris : Kepala Bagian Organisasi
- e) anggota : Tim Penyusun SOP AP Perangkat Daerah, Jabatan Pengawas, Jabatan Pelaksana, dan Jabatan Fungsional pada Bagian Organisasi Sekretaris Daerah

Dalam pembentukan tim penyusun SOP AP perangkat daerah dan Pemerintah Kota Semarang, dapat dilibatkan beberapa unsur:

#### 1) internal

Anggota tim dapat diambil dari unit yang memiliki tugas yang berkaitan dengan peningkatan kapasitas internal manajemen.

## 2) independen (konsultan)

Anggota tim dapat diambil dari unit eksternal organisasi (konsultan).

## 3) gabungan

Gabungan kedua model tim tersebut merupakan model tim yang ideal.

Tugas tim antara lain:

- 1) melakukan identifikasi kebutuhan;
- 2) mengumpulkan data;
- 3) merumuskan misi, tujuan dan sasaran tim;
- 4) melakukan analisis prosedur;
- 5) melakukan pengembangan;
- 6) melakukan uji coba;
- 7) melakukan sosialisasi;
- 8) mengawal penerapan;
- 9) memonitor dan melakukan evaluasi;
- 10) melakukan penyempurnaan-penyempurnaan; dan
- 11) menyajikan hasil-hasil pengembangan mereka kepada pimpinan.

## b. Kelengkapan Tim

Kelengkapan tim meliputi:

- 1) kewenangan dan tanggung jawab;
- 2) struktur yang jelas dan tidak terlalu banyak hirarki;
- 3) pedoman bagi tim dalam melaksanakan tugasnya;
- 4) fasilitas yang dibutuhkan tim, seperti: pembiayaan, sarana dan prasarana, dan kebutuhan lainnya; dan
- 5) pelatihan bagi anggota tim.

## 2. Penilaian Kebutuhan SOP AP

Penilaian kebutuhan adalah proses awal penyusunan SOP AP yang dilakukan untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan SOP AP yang akan disusun. Bagi perangkat daerah/unit kerja yang sudah memiliki SOP AP, maka tahapan ini merupakan tahapan untuk melihat kembali SOP AP yang sudah dimilikinya dan mengidentifikasi perubahan-perubahan yang diperlukan.

Bagi perangkat daerah/unit kerja yang sama sekali belum memiliki SOP AP, maka proses ini murni merupakan proses mengidentifikasi kebutuhan SOP AP. Penilaian kebutuhan SOP AP bertujuan untuk mengetahui ruang lingkup, jenis, dan jumlah SOP AP yang dibutuhkan.

Beberapa aspek yang perlu dipertimbangkan dalam melakukan penilaian kebutuhan, yaitu:

a. lingkungan operasional

Berikut ini adalah berbagai hal yang dapat membantu mengidentifikasi aspek-aspek lingkungan operasional:

- 1) hubungan antara perangkat daerah dengan perangkat daerah terkait;
- 2) hubungan perangkat daerah dengan unit kerja; dan
- 3) sumber daya manusia yang ada dalam organisasi.

b. kebijakan pemerintah

Kebijakan pemerintah adalah peraturan perundang-undangan yang memberikan pengaruh dalam penyusunan SOP AP, bisa berbentuk undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan presiden, peraturan daerah atau bentuk peraturan lain yang terkait dengan organisasi pemerintah.

c. kebutuhan organisasi dan pemangku kepentingan

Hal yang mempengaruhi kebutuhan organisasi dan pemangku kepentingan yaitu:

- 1) adanya perubahan struktur organisasi;
- 2) adanya keinginan dari pemangku kepentingan untuk melakukan perubahan terhadap kualitas pelayanan; dan
- 3) perubahan pada sarana dan prasarana yang dimiliki.

Langkah-langkah dalam penilaian kebutuhan yaitu:

- a. menyusun rencana tindak penilaian kebutuhan;
- b. melakukan penilaian kebutuhan;
- c. membuat sebuah daftar mengenai SOP AP yang akan dikembangkan; dan
- d. membuat dokumen penilaian kebutuhan SOP AP.

3. Pengembangan SOP AP

Pengembangan SOP AP memerlukan *review* berulang kali sebelum akhirnya menjadi SOP AP yang valid dan menjadi acuan bagi setiap proses dalam organisasi.

Pengembangan SOP AP meliputi lima tahapan proses kegiatan sebagai berikut:

- a. pengumpulan informasi dan indentifikasi alternatif;
- b. analisis dan pemilihan alternatif;
- c. penulisan SOP AP;
- d. pengujian dan *review* SOP AP; dan
- e. pengesahan SOP AP.

Di antara tahapan penulisan, *review* dan pengujian SOP AP terdapat tahapan yang bersifat pengulangan untuk memperoleh SOP AP yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan.

a. Pengumpulan Informasi dan Identifikasi Alternatif SOP AP

Berdasarkan penilaian kebutuhan dapat ditentukan berbagai informasi yang dibutuhkan untuk pengembangan SOP AP. Ada berbagai kemungkinan teknik pengumpulan informasi yang dapat digunakan untuk mengembangkan SOP AP, seperti:

- 1) curah pendapat;
- 2) diskusi terfokus;
- 3) wawancara;
- 4) survei;
- 5) perbandingan kualitas; dan
- 6) dokumen.

Dalam prakteknya berbagai teknik di atas dapat digunakan secara simultan untuk memperoleh hasil pengembangan SOP AP yang baik.

Pada langkah selanjutnya tim harus menganalisis dan menentukan alternatif prosedur yang paling memenuhi kebutuhan organisasi.

Sebagai alternatif cara untuk mengidentifikasi kebutuhan SOP AP dapat dipergunakan cara identifikasi judul-judul SOP AP dengan melakukan analisis tugas dan fungsi yang dimiliki perangkat daerah sesuai dengan peraturan pembentukan perangkat daerah yang bersangkutan. Cara identifikasi ini dilakukan berdasarkan asumsi-asumsi sebagai berikut:

- a) bahwa setiap perangkat daerah/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Semarang dapat

- dipastikan selalu memiliki peraturan mengenai struktur organisasi dan tata kerja sebagai dasar pembagian struktur organisasi serta pembagian tugas dan fungsi organisasinya;
- b) bahwa tugas dan fungsi setiap perangkat daerah/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Semarang terbagi habis seiring dengan pembagian struktur organisasi dari tingkatan tertinggi sampai dengan tingkatan terendah;
  - c) bahwa setiap tugas dan fungsi struktur terendah dalam setiap perangkat daerah/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Semarang dapat dipastikan mencerminkan fungsi dari tugas dan fungsi struktur tingkat atasnya sampai struktur yang paling tinggi, atau dengan kata lain bahwa tugas dan fungsi yang ada di dalam struktur terendah merupakan operasionalisasi tugas dan fungsi seluruh tingkatan yang ada dalam struktur organisasi yang bersangkutan;
  - d) bahwa tugas dan fungsi setiap perangkat daerah/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Semarang tercerminkan dari output final yang dihasilkan oleh seluruh tingkatan struktur organisasi yang bersangkutan, baik yang berupa barang/benda (dokumen), yang berdimensi produk maupun yang berdimensi proses berupa jasa/kegiatan;
  - e) bahwa judul-judul SOP AP dirumuskan berdasarkan output final yang didahului aspek kegiatan (aspek prosedur) secara keseluruhan (makro) maupun secara parsial (mikro), yaitu: saat awal, pada saat dan setelahnya;
  - f) bahwa setiap perangkat daerah/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Semarang memiliki fungsi utama, fungsi bantuan teknis seperti pengawasan dan fungsi pendukung/kesekretariatan, sehingga judul-judul SOP AP sangat ditentukan jenis-jenis fungsi dari struktur organisasi yang bersangkutan dan sekaligus sebagai unit inti fungsi tersebut; dan

- g) bahwa fungsi-fungsi struktur organisasi pemerintah yang sama akan memiliki SOP AP yang relatif sama dengan perbedaan hanya pada kolom pelaksana dan mutu baku serta identitas tertentu saja.

Adapun langkah-langkah identifikasi SOP AP berdasarkan analisis tugas dan fungsi yang dimiliki perangkat daerah/unit kerja adalah sebagai berikut:

- a) menganalisis tugas dan fungsi

Dilakukan dengan memerinci tugas dan fungsi struktur organisasi terendah menjadi kegiatan yang operasional yang mencerminkan output sementara;

- b) mengidentifikasi output final

Identifikasi output final dari output sementara yang dihasilkan struktur terendah organisasi pemerintah dengan melakukan penelusuran struktur yang menghasilkan output final tersebut;

- c) mengidentifikasi aspek kegiatan dari output final

Dilakukan dengan merumuskan aspek kegiatan keseluruhan (makro) dan aspek parsial (mikro) yang ada di awal, pada saat dan setelah dari output final tersebut;

- d) merumuskan judul SOP AP

Dilakukan dengan menggabungkan aspek kegiatan dengan output final; dan

- e) mengidentifikasi seluruh judul SOP AP

Keseluruhan judul SOP AP inilah merupakan kebutuhan yang harus disusun.

- b. Analisis dan Pemilihan Alternatif

Prinsip-prinsip penyusunan SOP sebagaimana diuraikan dalam bab sebelumnya dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan mana alternatif prosedur yang akan dipilih untuk distandarkan. Hasil pengujian akan memberikan informasi mengenai keuntungan dan kerugian dari setiap alternatif yang diajukan.

- c. Penulisan SOP AP

Kegiatan penulisan SOP AP adalah pembuatan unsur prosedur SOP AP yang terdiri dari bagian *flowchart* dan identitas dengan menggunakan 5 (lima) simbol dan format

diagram alir bercabang yang telah dibahas pada BAB sebelumnya. Dalam menentukan SOP AP yang akan dibuat, terlebih dahulu diidentifikasi melalui tugas dan fungsi sebagaimana yang telah dijelaskan pada bagian penilaian kebutuhan. Hal yang penting dalam proses ini adalah bahwa aktivitas yang terdapat dalam organisasi saling terkait dengan proses dan prosedur yang akan distandarkan.

d. Pengujian dan *review* SOP AP

Tahapan pengujian dan *review* dilakukan melalui dua cara, yaitu:

- 1) Simulasi; dan
- 2) uji coba.

e. Pengesahan SOP AP

Proses pengesahan akan meliputi penelitian ulang oleh Kepala Perangkat Daerah/Walikota terhadap prosedur yang distandarkan. Oleh karena itu, jika tim menyusun ringkasan eksekutif, akan sangat membantu Kepala Perangkat Daerah/Walikota dalam memahami hasil rumusan sebelum melakukan pengesahan.

4. Penerapan SOP AP

Keberhasilan pelaksanaan penerapan bergantung pada keberhasilan proses simulasi dan pengujian pada tahapan pengembangan SOP AP. Atas dasar hal tersebut di atas, untuk menjamin keberhasilan penerapan SOP AP diperlukan strategi penerapan yang meliputi langkah-langkah sebagai berikut:

- a. perencanaan penerapan SOP AP;
- b. pemberitahuan;
- c. distribusi dan aksesibilitas;
- d. pelatihan dan pemahaman SOP AP; dan
- e. supervisi.

5. Monitoring dan Evaluasi Penerapan SOP AP

a. Monitoring

Proses ini harus diarahkan untuk membandingkan dan memastikan kinerja pelaksana sesuai dengan maksud dan tujuan yang tercantum dalam SOP AP yang baru, mengidentifikasi permasalahan yang mungkin timbul,

dan menentukan cara untuk meningkatkan hasil penerapan atau menyediakan dukungan tambahan untuk semua pelaksana. Monitoring SOP AP dilaksanakan secara reguler setiap 6 (enam) bulan sekali sedangkan pelaksanaan monitoring secara umum melekat pada saat SOP AP dilaksanakan oleh pelaksananya.

Dengan menggunakan instrumen-instrumen tersebut selanjutnya dapat ditentukan metode-metode monitoring, yang antara lain dapat berupa:

- 1) observasi supervisor;
- 2) interview dengan pelaksana;
- 3) interview dengan pihak penerima layanan;
- 4) pertemuan dan diskusi kelompok kerja; dan
- 5) pengarahan dalam pelaksanaan.

b. Evaluasi

Tidak selamanya sebuah SOP AP berlaku secara permanen, karena perubahan lingkungan organisasi selalu membawa pengaruh pada SOP AP yang telah ada. Oleh karena itu, SOP AP perlu secara terus menerus dievaluasi agar prosedur-prosedur dalam organisasi selalu merujuk pada akuntabilitas dan kinerja yang baik.

Evaluasi SOP AP secara reguler dilaksanakan dalam kurun waktu 1 (satu) tahun dan secara insidental dapat dilakukan sesuai kebutuhan organisasi yang bersangkutan. Tahapan evaluasi bertujuan untuk melihat kembali tingkat keakuratan dan ketepatan SOP AP yang sudah disusun dengan proses penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi.

Untuk menghasilkan evaluasi yang baik, evaluasi SOP AP setidaknya dilakukan oleh tim yang menyusun SOP AP tersebut, karena dipandang mampu melihat mana detail yang perlu dirubah, disempurnakan ataupun dibuatkan yang baru. Namun demikian, keterlibatan orang lain diluar tim yang memiliki kompetensi untuk melakukan evaluasi tersebut akan sangat membantu tim evaluasi.

## B. Penetapan Dokumen SOP AP

Penetapan SOP AP dilakukan secara berjenjang mulai dari Walikota untuk SOP AP yang umum (generik) dan/atau lintas perangkat daerah, Kepala Perangkat Daerah untuk SOP AP yang operasional (spesifik) dan/atau intern perangkat daerah.

Prosedur Penetapan Dokumen SOP AP adalah sebagai berikut:

1. SOP AP disusun oleh tiap unit kerja dan disampaikan kepada Kepala Perangkat Daerah melalui Sekretaris Perangkat Daerah sebagai Ketua Tim Penyusun SOP AP Perangkat Daerah untuk ditetapkan menjadi Keputusan Kepala Perangkat Daerah; dan
2. SOP AP lintas perangkat daerah disusun oleh masing-masing perangkat daerah dan disampaikan kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah sebagai Ketua Tim Penyusun SOP AP Pemerintah Kota Semarang untuk ditetapkan menjadi Keputusan Walikota.

## BAB VI PENUTUP

Meskipun SOP AP merupakan bagian kecil dari aspek penyelenggaraan administrasi pemerintahan, namun demikian SOP AP memiliki peran yang besar untuk menciptakan pemerintahan yang efisien, efektif dan konsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Oleh karena itu, pedoman ini menjadi instrumen yang penting untuk mendorong setiap perangkat daerah/unit kerja di lingkungan Pemerintah Kota Semarang dalam memperbaiki proses internal masing-masing sehingga mereka dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pada gilirannya, peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan akuntabilitas yang pada akhirnya juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

WALIKOTA SEMARANG,

ttd

HENDRAR PRIHADI

LAMPIRAN II  
 PERATURAN WALIKOTA SEMARANG  
 NOMOR 49 TAHUN 2019  
 TENTANG  
 PEDOMAN PENYUSUNAN  
 STANDAR OPERASIONAL  
 PROSEDUR ADMINISTRASI  
 PEMERINTAHAN DI LINGKUNGAN  
 PEMERINTAH KOTA SEMARANG

PEDOMAN PRAKTIS PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
 ADMINISTRASI PEMERINTAHAN PERANGKAT DAERAH

A. IDENTIFIKASI KEGIATAN

Proses awal dalam menyusun SOP AP adalah mengidentifikasi kebutuhan yang kemudian disusun menjadi sebuah kegiatan. Langkah sederhana mengidentifikasi kegiatan sebagai berikut:

1. membuat daftar tugas dan fungsi sesuai dengan susunan organisasi dan tatakerja, daftar rencana kerja tahunan dan dokumen pelaksana anggaran; dan
2. menentukan kegiatan yang akan di SOP-AP kan.

B. MENYUSUN DIAGRAM *FLOWCHARTS* SOP AP

Contoh Diagram *Flowcharts* SOP AP

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Jabatan Pelaksana	Kasub-bag Umpeg	Sekretaris	Kepala Dinas	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
						10	11	12	
1.	Menerima, mencatat, menyiapkan lembar disposisi dan meneruskan surat masuk ke Kasubbag. Umum dan Kepegawaian.	2				Surat masuk	5 menit	Penyampaian surat masuk	
2.	Menerima, menelaah ringkas surat, dan meneruskan surat masuk ke Sekretaris.					Surat masuk	10 menit	Penyampaian surat masuk	
3.	Menerima, menelaah ringkas surat, dan meneruskan surat masuk ke Kepala Dinas atau mengembalikan surat masuk ke Kasubbag. Umum dan Kepegawaian untuk ditindaklanjuti sesuai permasalahan.					Surat masuk	10 menit	Penyampaian surat masuk	Panah balikan apabila surat tidak relevan atau surat yang menurut sifat dan ruang lingkupnya dapat langsung ditindaklanjuti
4.	Menerima, menelaah ringkas surat, dan mendisposisi surat masuk ke Sekretaris dan/atau Kepala Bidang melalui Sekretaris.					Surat masuk	5 menit	Disposisi	

Penyusunan diagram SOP AP memperhatikan beberapa hal berikut:

1. penulisan pelaksana dipisahkan dari kolom kegiatan;
2. penulisan pelaksana kegiatan dimulai dari sebelah kiri dengan simbol kapsul/*terminator* (  ) tanpa mengurutkan hierarki jabatan dari pelaksana;
3. uraian kegiatan menggunakan kata kerja aktif yang diawali dengan kata “me-“;
4. hindari penggunaan kata “membantu”, karena tidak memiliki kejelasan peranan;
5. kosakata aktif yang dapat digunakan antara lain:
  - a. menetapkan sasaran, yaitu:
    - 1) menyetujui;
    - 2) memberi otoritasi;
    - 3) menggambarkan;
    - 4) menentukan;
    - 5) mengembangkan;
    - 6) mengarahkan;
    - 7) mendirikan;
    - 8) merencanakan; dan
    - 9) mempersiapkan.
  - b. tugas manager dalam mengeksekusi, yaitu:
    - 1) mencapai;
    - 2) menilai;
    - 3) menarik;
    - 4) memastikan;
    - 5) mengevaluasi;
    - 6) mengidentifikasi;
    - 7) menerapkan;
    - 8) meningkatkan;
    - 9) menginstal;
    - 10) membatasi;
    - 11) memelihara;
    - 12) memonitor;
    - 13) mereview;
    - 14) menetapkan;
    - 15) menspesifikasi; dan
    - 16) menstandar.

- c. jabatan spesialis dan kontribusi, yaitu:
    - 1) menganalisis;
    - 2) menilai;
    - 3) memungkinkan;
    - 4) meramalkan;
    - 5) menerjemahkan;
    - 6) membenarkan;
    - 7) merekomendasikan;
    - 8) mengusulkan; dan
    - 9) mendamaikan.
  - d. tugas operasional, yaitu:
    - 1) memeriksa;
    - 2) membandingkan;
    - 3) menyebarkan;
    - 4) mengumpulkan;
    - 5) menginformasikan;
    - 6) memberitakan;
    - 7) mengadakan;
    - 8) memperoleh;
    - 9) mengoperasikan;
    - 10) melaksanakan;
    - 11) menyajikan;
    - 12) memproses;
    - 13) menghasilkan;
    - 14) menyediakan;
    - 15) menyampaikan; dan
    - 16) menyediakan.
6. definisi kata kerja aktif yang dapat digunakan antara lain:
- a. spesialis dan pendukung, yaitu:
    - 1) menganalisis;
    - 2) menilai;
    - 3) merekomendasikan;
    - 4) mengusulkan; dan
    - 5) menginterpretasikan.
  - b. tugas operasional, yaitu:
    - 1) memberitakan;
    - 2) menyajikan; dan
    - 3) menyediakan.

- c. menetapkan sasaran, yaitu:
    - 1) menyetujui;
    - 2) mengotorisasi;
    - 3) menentukan;
    - 4) mengembangkan;
    - 5) mengarahkan;
    - 6) mendirikan;
    - 7) merencanakan; dan
    - 8) mempersiapkan.
  - d. tugas manajer dalam mengeksekusi, yaitu:
    - 1) memastikan;
    - 2) mengevaluasi;
    - 3) menerapkan;
    - 4) memelihara; dan
    - 5) mereview.
  - e. lain-lain, yaitu:
    - 1) mengangkat;
    - 2) mengaudit;
    - 3) mengadakan;
    - 4) konsultasi;
    - 5) mengoordinir;
    - 6) saran;
    - 7) membuat;
    - 8) mendesain;
    - 9) menindaklanjuti;
    - 10) manaje;
    - 11) memotivasi;
    - 12) negosiasi;
    - 13) mengelola;
    - 14) mengawasi;
    - 15) melatih; dan
    - 16) verifikasi.
7. tidak ada batasan jumlah kegiatan dan jumlah pelaksana dalam penyusunan SOP AP, namun harus memperhatikan prinsip penyusunan SOP AP;
8. masyarakat atau penerima layanan tidak termasuk dalam kolom pelaksana;

9. kolom mutu baku kelengkapan dituliskan sesuai dengan kegiatan yang dilaksanakan;
10. kolom mutu baku waktu adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan kegiatan yang tidak termasuk waktu tunggu;
11. kolom mutu baku output disesuaikan dengan keluaran dari kegiatan yang dilakukan;
12. kolom keterangan dapat diisi dengan, antara lain: pengarsipan, penyimpanan file dan dokumentasi; dan
13. di akhir kegiatan menggunakan simbol kapsul/terminator (  ).

### C. MENYUSUN BAGIAN IDENTITAS SOP AP

#### Contoh Bagian Identitas SOP AP

 1 PEMERINTAH KOTA SEMARANG DINAS SOSIAL	NOMOR SOP	067.2/....	2
	TANGGAL PEMBUATAN		3
	TANGGAL REVISI		4
	TANGGAL EFEKTIF		5
	DISAHKAN OLEH	Kepala Dinas Sosial Kota Semarang (TTD)	
NAMA SOP	Penanganan Surat Masuk		7
DASAR HUKUM	8	KUALIFIKASI PELAKSANA	9
1. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah; 2. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang; 3. Peraturan Walikota Semarang Nomor 26 Tahun 2010 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang; 4. Peraturan Walikota Semarang Nomor 33 Tahun 2013 tentang Pedoman Pola Klasifikasi Kearsipan Pemerintah Kota Semarang; 5. Peraturan Walikota Semarang Nomor 68 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Sosial Kota Semarang.		1. Memahami kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Dinas Sosial; 2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer perkantoran; 3. Mengetahui prosedur pengelolaan surat.	
KETERKAITAN	10	PERALATAN/PERLENGKAPAN	12
1. SOP Pengelolaan Surat; 2. SOP Pemberian Tanggapan terhadap Surat Masuk.		1. Alat tulis dan kertas; 2. Komputer/Printer/Scanner; 3. Buku agenda; 4. Lembar disposisi; 5. Jaringan Internet.	
PERINGATAN	11	PENCATATAN DAN PENDATAAN	13
Apabila penanganan surat masuk tidak tepa waktu maka pelaksanaan pengelolaan surat akan terganggu dan menghambat penyelesaian tugas kedinasan.		Dicatat dan didata secara manual maupun elektronik.	

Penyusunan Bagian Identitas SOP AP memperhatikan beberapa hal sebagai berikut:

1. logo dan nomenklatur yang digunakan adalah logo dan nomenklatur perangkat daerah, bukan unit kerja;
2. kolom penomoran SOP AP disesuaikan dengan kode klasifikasi kearsipan, yaitu dimulai dengan kode 067.2 (kode untuk penyusunan sistem dan prosedur);
3. kolom tanggal pembuatan berupa tanggal selesainya SOP AP dibuat. Bukan tanggal dimulainya pembuatan;

4. kolom tanggal revisi diisi dengan tanggal SOP AP direvisi;
5. kolom tanggal efektif diisi dengan tanggal ditandatanganinya dokumen SOP AP;
6. kolom pengesahan disahkan oleh Kepala Perangkat Daerah;
7. kolom nama SOP AP disesuaikan dengan kegiatan yang sesuai dengan tugas dan fungsi yang dimiliki;
8. kolom dasar hukum diisi dengan peraturan yang paling teknis yang berkaitan dengan SOP AP;
9. kolom kualifikasi pelaksana disesuaikan dengan kompetensi yang dibutuhkan untuk melakukan kegiatan;
10. kolom keterkaitan menjelaskan SOP AP lain yang terkait secara langsung dalam proses pelaksanaan kegiatan dan menjadi bagian dari kegiatan tersebut;
11. kolom peringatan dapat disesuaikan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan peraturan lain yang bersangkutan;
12. kolom peralatan dan perlengkapan menjelaskan mengenai daftar peralatan utama dan perlengkapan yang dibutuhkan secara langsung dengan prosedur; dan
13. kolom pencatatan dan pendataan memuat berbagai hal yang perlu didata dan dicatat. Dalam kaitan ini, perlu dibuat formulir-formulir tertentu yang akan diisi oleh setiap pelaksana yang terlibat dalam proses. Setiap pelaksana yang ikut berperan dalam proses, diwajibkan untuk mencatat dan mendata apa yang sudah dilakukannya, dan memberikan pengesahan bahwa langkah yang ditanganinya dapat dilanjutkan pada langkah selanjutnya. Pendataan dan pencatatan akan menjadi dokumen yang memberikan informasi penting mengenai “apakah prosedur telah dijalankan dengan benar”.

WALIKOTA SEMARANG,

ttd

HENDRAR PRIHADI

LAMPIRAN III  
PERATURAN WALIKOTA SEMARANG  
NOMOR 49 TAHUN 2019  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN  
STANDAR OPERASIONAL  
PROSEDUR ADMINISTRASI  
PEMERINTAHAN DI LINGKUNGAN  
PEMERINTAH KOTA SEMARANG

FORMAT KEPUTUSAN KEPALA PERANGKAT DAERAH TENTANG  
PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
ADMINISTRASI PEMERINTAHAN



PEMERINTAH KOTA SEMARANG  
DINAS SOSIAL KOTA SEMARANG  
Jl. Pemuda No.148 Telp. (024) 3540129, 3513366 Pes. 1239/1293 Fax. (024) 3542522  
SEMARANG (50132)

KEPUTUSAN KEPALA DINAS SOSIAL KOTA SEMARANG  
NOMOR

TENTANG  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DI DINAS SOSIAL KOTA SEMARANG

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA SEMARANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka kelancaran proses penyelenggaraan pemerintahan daerah yang tertib dan akuntabel serta untuk memberikan jaminan prosedur yang distandarkan, maka diperlukan adanya standar operasional prosedur administrasi pemerintahan;
- b. bahwa untuk melaksanakan maksud tersebut di atas, maka perlu diterbitkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Semarang tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Dinas Sosial Kota Semarang.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta (Himpunan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. 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);
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
6. 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 beberapa kali, terakhir 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);

7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
11. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang (Lembaran Daerah Kota Semarang Tahun 2016 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kota Semarang Nomor 114);
12. Peraturan Walikota Semarang Nomor 68 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Sosial Kota Semarang (Berita Daerah Kota Semarang Tahun 2016 Nomor 68).

**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan :

- KESATU : Menetapkan Keputusan Kepala Dinas Sosial Kota Semarang tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Dinas Sosial Kota Semarang, sebagaimana tersebut dalam lampiran yang merupakan bagian tak terpisahkan dari Keputusan ini;
- KEDUA : Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah agar tugas dan fungsi dapat dilaksanakan secara bertanggung jawab dan akuntabel;
- KETIGA : Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Semarang  
Pada tanggal

KEPALA DINAS SOSIAL KOTA SEMARANG

NAMA

SALINAN disampaikan kepada Yth:

1. Walikota Semarang;
2. Sekretaris Daerah Kota Semarang;
3. Asisten Administrasi Pemerintahan Sekda Kota Semarang;
4. Asisten Administrasi Ekonomi Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat;
5. Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Semarang.

WALIKOTA SEMARANG

ttd

HENDRAR PRIHADI