

**PANDUAN PENYUSUNAN
STANDAR OPERATING PROCEDURE (SOP)

PADA UNIT KERJA DI ITS**



**KANTOR PENJAMINAN MUTU
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
2019**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan YME, pedoman penyusunan SOP ini dapat diselesaikan. SOP merupakan dokumen berisi prosedur kerja, cara, atau langkah melakukan kegiatan di unit kerja yang ada di ITS. Dokumen SOP nantinya juga sebagai bentuk pembakuan prosedur kerja sesuai dengan proses bisnis pada unit kerja. SOP disusun dengan mengacu pada tupoksi sesuai SOTK Perek No 10 tahun 2016 dan rincian tugas masing-masing posisi dalam unit kerja.

Dokumen ini merupakan pedoman bagaimana SOP disusun. Semoga pedoman ini dapat menjadi panduan dalam membuat dan membakukan bentuk SOP untuk unit kerja seluruh ITS, untuk selanjutnya dapat menjadi acuan pelaksanaan pekerjaan di unit kerja masing-masing, dan sekaligus bahan acuan dalam mengkaji ulang prosedur menuju perbaikan berkelanjutan.

Surabaya, Oktober 2019

Kepala Kantor Penjaminan Mutu ITS

Prof. Dr. Ir. Aulia Siti Aisjah, MT

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I. PENDAHULUAN	4
1.1. Latar belakang penyusunan SOP.....	4
1.2. Tujuan penyusunan SOP	4
BAB 2. DOKUMEN SOP	5
2.1 Landasan hukum.....	5
2.2 Manfaat SOP	5
2.3 Format SOP	5
2.4 Dokumen SOP	6
2.5 Flowchart SOP	7
2.6 Template SOP.....	9
DAFTAR PUSTAKA	11

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang penyusunan SOP

Berdasarkan pada Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 12 tahun 2011 tentang Pedoman Penataan Tatalaksana, disebutkan bahwa penataan tatalaksana (*business process*) merupakan serangkaian proses analisis dan perbaikan tatalaksana pada unit kerja. Bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem, proses, dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien dan terukur, hingga pada akhirnya dapat tercapainya peningkatan efisiensi dan efektivitas proses manajemen serta kinerja pada unit kerja. Sekaligus merupakan salah satu alat bantu (*tools*) untuk peningkatan efisiensi dan efektivitas.

Terdapat 3 (tiga) muara dari penataan tatalaksana (*business process*) antara lain perbaikan struktur organisasi, pembuatan/perbaikan uraian pekerjaan (*job description*), serta penyusunan/perbaikan Standar Operating Procedure (SOP).

Standar Operating Procedure (SOP) adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis. SOP memuat serangkaian instruksi secara tertulis tentang kegiatan rutin atau berulang-ulang yang dilakukan oleh sebuah organisasi. Untuk itu SOP juga dilengkapi dengan referensi, lampiran, formulir, diagram dan alur kerja (*flow chart*).

Sebelum dilakukan pembuatan SOP, diperlukan proses mengkaji ulang (*review*) kembali tatalaksana (*business process*) berupa hasil pemetaan, analisis dan perbaikan tatalaksana organisasi secara keseluruhan maupun pada setiap fungsi organisasi. Kemudian, *review* kembali identifikasi kegiatan- yang ada pada setiap proses, melalui pengajuan beberapa pertanyaan dengan pendekatan 4W 1H yaitu: *What, Who, When, Where* dan *How*. Jika proses review tersebut telah dilakukan, maka SOP dapat mulai disusun.

1.2. Tujuan penyusunan SOP

Penyusunan *standard operating procedures (SOP)* dimaksudkan untuk mendokumentasikan prosedur kerja secara rinci, bertahap, dan sistematis yang terjadi di unit kerja. Hal ini merupakan salah satu langkah dalam penjaminan kualitas yaitu untuk menuliskan apa sudah dilakukan di unit kerja (*write what you do*). Dokumentasi tertulis ini selanjutnya berfungsi agar dalam pelaksanaan prosedur kerja di unit kerja mengacu pada SOP yang sudah dibuat, yang juga merupakan langkah penjaminan kualitas yaitu melakukan apa yang sudah dituliskan (*do what you write*). Kemudian proses kaji ulang (*review*) atas pelaksanaan SOP untuk proses perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*).

BAB 2. DOKUMEN SOP

2.1 Landasan hukum

landasan hukum yang digunakan dalam penyusunan SOP adalah:

- 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi nomor 12 tahun 2011 tentang pedoman penataan tatalaksana (*business process*)
- 2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 Tentang pedoman penyusunan standar operasional prosedur Administrasi pemerintahan
- 3 Peraturan Rektor ITS No 10 Tahun 2016, tentang Organisasi dan Tata Kerja (OTK) ITS.
- 4 Keputusan Rektor ITS nomor 1144/IT2/HK.00.01/2019, tentang peta proses bisnis di lingkungan ITS

2.2 Manfaat SOP

Sebagaimana tercantum dalam Permen PAN-RB No 35 tahun 2012, manfaat dari SOP bagi unit kerja anatra lain:

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya;
2. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang aparatur atau pelaksana dalam melaksanakan tugas;
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual aparatur dan organisasi secara keseluruhan;
4. Membantu aparatur menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari;
5. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas;
6. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan aparatur cara konkret 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 aparatur dalam melaksanakan tugasnya;
10. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi aparatur;
11. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang aparatur dalam melaksanakan tugasnya;
12. Sebagai instrumen yang dapat melindungi aparatur dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan;
13. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas;
14. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedur dalam memberikan pelayanan;
15. Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan.

2.3 Format SOP

SOP untuk unit kerja di ITS perlu dinyatakan dalam bentuk format tertentu. Format terbaik SOP adalah format yang sederhana dan dapat menyampaikan informasi yang dibutuhkan secara tepat serta

memfasilitasi implementasi SOP secara konsisten sesuai dengan tujuan penyusunannya. Untuk SOP unit kerja ITS ini digunakan format Diagram Alir (*Flowcharts*). F

Flowcharts merupakan format yang biasa digunakan, menyediakan mekanisme yang mudah untuk diikuti dan dilaksanakan oleh para pelaksana (pegawai) melalui serangkaian langkah-langkah sebagai hasil dari keputusan yang telah diambil. Adapun format flowchart yang digunakan adalah Format Diagram Alir Bercabang (*Branching Flowcharts*). Melibatkan beberapa simbol yang umum digunakan dalam menggambarkan proses.

Simbol yang digunakan dalam SOP terdiri dari 4 (empat) simbol dasar *flowcharts* (*Basic Symbol of Flowcharts*), yaitu

1. simbol kapsul (*terminator*),  mendeskripsikan kegiatan mulai dan berakhir;
2. simbol kotak (*process*),  mendeskripsikan proses atau kegiatan eksekusi;
3. simbol belah ketupat (*decision*)  mendeskripsikan kegiatan pengambilan keputusan;
4. anak panah (*arrow*).  mendeskripsikan arah kegiatan (arah proses kegiatan);

2.4 Dokumen SOP

Secara umum dokumen SOP selalu dikaitkan dengan format SOP. Pada umumnya dokumen SOP memiliki 2 (dua) unsur utama sesuai anatominya, yaitu Identitas SOP (berisi data-data yang menyangkut identitas SOP) dan Prosedur SOP (berisi kegiatan, pelaksana, mutu baku dan keterangan). Informasi pada Identitas SOP memenuhi aspek dokumentasi, sedangkan Prosedur SOP untuk memenuhi unsur prosedur.

Unsur dokumentasi SOP AP antara lain berisi:

1. **Identitas SOP** dibuat berupa kepala/*heading* dokumen.
Berisi informasi antara lain:
 - a. **Logo dan Nama Instansi (ITS) dan nama Unit Kerja,**
 - b. **Nama SOP dan Nomor SOP**, nomor prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan pedoman penomoran SOP sesuai Proses Bisnis
 - c. **Edisi SOP berupa perubahan/revisi keberapa.** Untuk versi awal dituliskan revisi “0”
 - d. **Tanggal Bulan Tahun, menunjukkan waktu mulai efektif diberlakukannya SOP.** Dan menunjukkan bahwa dokumen SOP ini telah disusun dan direview sebelum tanggal penetapan pemberlakuan.
 - e. **Pengesahan oleh penyusun SOP dan pimpinan unit kerja.** Berisi nomenklatur jabatan, tanda tangan, nama, NIP, dan stempel/cap instansi. Penyusun SOP adalah kabag/kasubbag atau kepala unit/kepala seksi/kepala sub direktorat. Adapun pimpinan unit kerja adalah kepala kantor/direktur/kepala pusat/kepala lembaga/kepala biro atau yang sejenis. Penyusun dan pimpinan unit kerja disesuaikan dengan struktur organisasi dalam unit kerja tersebut dengan mengacu pada SOTK yang sedang berlaku. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan kekuatan hukum pada Dokumen SOP yang akan digunakan sebagai pedoman bagi setiap pegawai.
2. **Tujuan:** berisi tujuan keberadaan SOP ini dibuat dan kebutuhan organisasi
3. **Ruang Lingkup:** Berisi batasan, persyaratan, atau kondisi tertentu yang harus diperhatikan dalam melaksanakan kegiatan sesuai dengan SOP
4. **Ringkasan:** memuat ringkasan singkat mengenai prosedur yang dibuat
5. **Definisi Istilah/Singkatan/Simbol:** memuat definisi yang terkait dengan prosedur yang distandardkan.

Sedangkan Unsur prosedur merupakan bagian inti dari dokumen SOP, berisi:

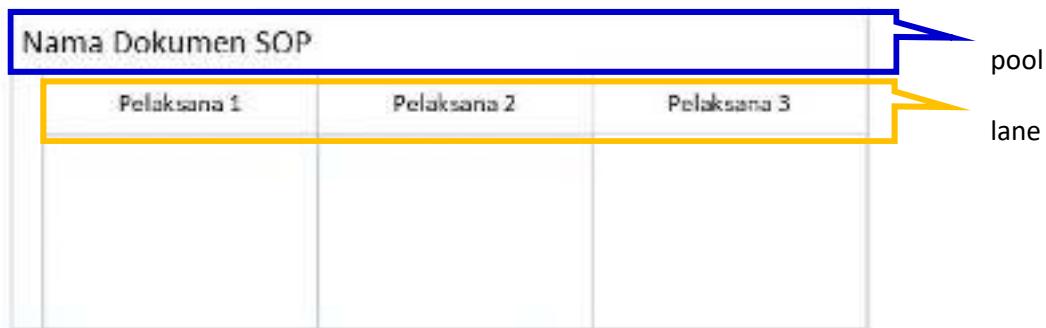
1. **Landasan Hukum**, berupa peraturan perundang-undangan yang mendasari prosedur yang di-SOP-kan beserta aturan pelaksanaannya;

2. **Keterkaitan**, memberikan penjelasan mengenai keterkaitan SOP dengan proses bisnis di unit kerja, serta keterkaitan SOP yang dibuat dengan SOP lain (misalkan SOP ini adalah bagian dari SOP yang lebih general, atau sebaliknya SOP ini merupakan bagian elaborasi dari SOP yang lebih besar)
 3. **Kualifikasi/posisi pelaksana SOP**, memberikan penjelasan mengenai kualifikasi pelaksana yang dibutuhkan dalam melaksanakan perannya pada SOP yang disusun. berupa kompetensi atau posisi dalam unit kerja yang diperlukan untuk dapat melaksanakan SOP ini secara optimal.
 4. **Flowchart SOP**. menjelaskan langkah-langkah kegiatan secara berurutan dan sistematis dari prosedur yang distandardkan, berisi :
 - a. langkah-langkah (prosedur)
 - b. Pelaksana yang merupakan pelaku (aktor) kegiatan;
 5. **Mutu Baku atau target**. Agar SOP ini dapat dikaitkan dengan kinerja, maka setiap aktivitas diidentifikasi mutu baku atau target tertentu, seperti:
 - a. waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan kegiatan (standar input)
 - b. outputnya kegiatan .
- Mutu baku ini akan menjadi alat kendali mutu sehingga produk akhirnya (*end product*) dari sebuah proses benar-benar memenuhi kualitas yang diharapkan.,
6. **Perlengkapan/peralatan**, memberikan penjelasan mengenai perlengkapan/peralatan utama yang dibutuhkan yang terkait secara langsung dengan SOP ini. Dapat berupa sistem informasi yang digunakan terkait dengan pelaksanaan SOP.
 7. **Peringatan/Resiko**, memberikan penjelasan mengenai kemungkinan-kemungkinan yang terjadi ketika prosedur tidak dilaksanakan. Peringatan memberikan indikasi berbagai permasalahan yang mungkin muncul dan berada di luar kendali pelaksana ketika prosedur tidak dilaksanakan, dampak lain yang ditimbulkan, dan bagaimana cara mengatasinya bila diperlukan. Umumnya menggunakan kata peringatan, yaitu apabila (diisi jika SOP tidak dijalankan) maka (diisi dampak jika SOP tidak dijalankan) yang dikenal dengan bentuk “If-Then”. Resiko ini dapat juga mengandung batas waktu (*dead line*) kegiatan harus sudah dilaksanakan;
 8. **Formulir/form yang menyertai SOP**. 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. Formulir ini akan menjadi dokumen yang memberikan informasi penting mengenai “apakah prosedur telah dijalankan dengan benar”.

2.5 Flowchart SOP

Flowchart SOP dibuat dengan menggunakan notasi grafis standar sebagaimana dituliskan dalam *Quick Guide Business Process Model and Notation* (BPMN) yang dikeluarkan oleh Biro Hukum Kemenristekdikti tahun 2017. Notasi grafis ini digunakan untuk memodelkan logika dari alur proses secara hirarki. Notasi grafis ini mengacu pada elemen dan notasi pada BPMN, terdiri dari:

1. Swimlane vertikal. Mekanisme untuk mengatur dan memisahkan peran atau penanggungjawab dari suatu proses. Terdiri dari Pool dan Lane. Pelaksana 1 diusahakan adalah pelaksana yang terkait dengan proses kerja awal dalam prosedur ini. Diletakkan di kolom sebelah kiri. Pelaksana selanjutnya (2,3, dst) ditempatkan pada kolom sebelah kanan selanjutnya, merupakan orang yang melaksanakan proses dengan penempatan mengikuti logika proses. Berikut bentuk swimlane yang digunakan dalam penulisan flowchart SOP.



2. Flow dan connecting object. Proses (atau obyek) yang mengalir pada suatu prosedur yang dihubungkan dengan anak panah, terdiri dari:
 - a. Event. Suatu kejadian dan sifatnya pasif. Menggunakan simbol kapsul (*terminator*). Untuk event mulai dimulai dari sebelah kiri dan dituliskan pada kolom pelaksana 1 yang menjadi awal dimulainya prosedur ini.

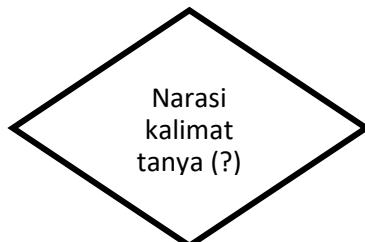
Simbol event mulai: dan simbol event berakhir.

- b. Activity. Menggunakan simbol kotak (*process*) dan dilengkapi narasi kegiatan yang dilakukan. Narasi dituliskan dalam bentuk kalimat aktif.

Simbol aktivitas:

- c. Gateway. Pemecah dari aktivitas, mengarahkan pada pengambilan keputusan. Menggunakan simbol belah ketupat (*decision*). Dilengkapi dengan narasi berupa kalimat tanya dan diakhiri dengan tanda tanya (?), yang menyatakan syarat pemecahan aktivitas. Dilanjutkan dengan dua atau lebih anak panah yang menunjukkan dua atau lebih opsi jawaban atas pertanyaan tersebut.

Simbol gateway:



- d. Connecting. Menggunakan simbol anak panah, yang menghubungkan semua simbol flow object diatas dengan mengikuti logika sistematika prosedur yang terjadi pada proses kegiatan SOP.

2.6 Template SOP

	INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER Kampus ITS Sukolilo-Surabaya 60111 Telp: 031-5994251-54, 5947274, 5945472 Fax: 031-5947264, 5950808 http://www.its.ac.id	UNIT KERJA	
NOMOR SOP	Pemberian nomor mengacu pada Pedoman Penomoran SOP	Edisi / Revisi Tuliskan No revisi Penyusunan SOP (untuk awal tuliskan 0)	
NAMA SOP		Tanggal, Bulan, Tahun Tuliskan bulan dan tahun berlakunya SOP	
Penyusun	Kabag/kasubbag	Pengesahan	Pimpinan unit kerja

1. TUJUAN / MAKSUD

Tuliskan tujuan dari keberadaan SOP ini.

Misalnya: SOP ini dimaksudkan untuk mengendalikan proses reakrediasi prodi

2. RUANG LINGKUP

Tuliskan batasan, persyaratan, atau kondisi tertentu yang harus diperhatikan dalam melaksanakan kegiatan sesuai dengan SOP.

Misalnya, untuk SOP reakreditasi prodi di KPM, maka dituliskan : SOP ini dapat efektif diterapkan bila prodi menyerahkan draft borang sebelum 6 (enam) bulan sebelum masa akreditasi prodi habis, dengan ketersediaan reveiwer internal.

3. RINGKASAN

Tuliskan memuat ringkasan singkat mengenai prosedur yang dibuat.

Misalnya: .SOP ini merupakan prosedur yang harus diikuti untuk mengendalikan proses reakreditasi prodi

4. DEFINISI ISTILAH/SINGKATAN/SIMBOL

Tuliskan semua istilah, singkatan, dan simbol yang digunakan dalam SOP ini. Berikan penjelasan definisi dari istilah, kepanjangan dari singkatan, dan arti simbol.

5. LANDASAN HUKUM

Tuliskan landasan / dasar hukum yang digunakan (landasan / dasar hukum dapat mengacu pada UU / Permen / Perek

6. KETERKAITAN

Tuliskan keterkaitan proses bisnis di unit kerja dengan SOP yang disusun ini. Tuliskan juga keterkaitan SOP yang dibuat ini dengan SOP lain pada unit kerja yang sama atau memungkinkan keterkaitan dengan unit kerja yang berbeda

7. KUALIFIKASI/POSISI PELAKSANA SOP

Tuliskan kualifikasi pelaksana yang dibutuhkan dalam melaksanakan perannya pada SOP yang disusun. berupa kompetensi atau posisi dalam unit kerja yang diperlukan untuk dapat melaksanakan SOP ini secara optimal

8. FLOWCHART SOP

Tuliskan dalam bentuk diagram/bagan alir yang menjelaskan prosedur kerja secara berurutan dan sistematis, berisi : langkah-langkah (prosedur), dan pelaksana yang merupakan pelaku (aktor) kegiatan.

9. MUTU BAKU ATAU TARGET

Tuliskan sasaran mutu yang diacu pada pelaksanaan prosedur kerja pada SOP, berupa waktu yang diperlukan (standar input) dan output kegiatan.

Misalnya : jangka waktu review borang oleh reviewer internal adalah 1 minggu

Dinyatakan dalam bentuk table seperti contoh berikut:

NO	INDIKATOR	STANDAR	INSTRUMEN
1	Jumlah reviewer internal	2 orang	
2	Kualifikasi reviewer internal	<ul style="list-style-type: none">• Tidak berasal dari prodi yang sama• 1 orang Asesor BAN dan 1 orang Auditor SPMI• Kriteria tambahan yaitu pernah menjadi Tim Pembuat Borang BAN PT	Formulir penentuan reviewer
3	Waktu review borang	1 minggu (7 hari)	Surat tugas

10. PERLENGKAPAN / PERALATAN

Tuliskan perlengkapan/peralatan utama yang dibutuhkan secara langsung terkait dengan SOP ini. Dapat berupa sistem informasi yang digunakan.

Misalnya: untuk SOP reakreditasi prodi di KPM, peralatan yang digunakan adalah SIMONA (sistem informasi akreditasi)

11. PERINGATAN/RESIKO

Tuliskan berbagai kemungkinan resiko dan potensial resiko ketika prosedur tidak dilaksanakan. Berisi indikasi permasalahan yang mungkin muncul dan berada di luar kendali pelaksana, dampak yang ditimbulkan, dan bagaimana cara mengatasinya bila diperlukan.

Misalnya : pada SOP reakreditasi prodi, **apabila** review internal tidak dilakukan **maka** isian borang bisa tidak atau kurang sesuai dengan standar kriteria yang ada di APS 4.0. **Jika** lamanya review internal lebih dari satu minggu **maka** keseluruhan waktu proses review internal terhadap borang akan semakin lama dan berpengaruh pada kualitas borang prodi sebelum borang dikirim melalui SAPTO.

12. FORMULIR KEGIATAN

Tuliskan formulir-formulir yang digunakan dalam menjalankan kegiatan proses pada SOP. Formulir dimaksudkan untuk mencatat dan mengumpulkan data, sekaligus untuk mengecek apakah prosedur telah dijalankan dengan benar.

DAFTAR PUSTAKA

- 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi nomor 12 tahun 2011 tentang pedoman penataan tatalaksana (*business process*)
- 2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 Tentang pedoman penyusunan standar operasional prosedur Administrasi pemerintahan
- 3 Peraturan Rektor ITS No 10 Tahun 2016, tentang Organisasi dan Tata Kerja (OTK) ITS.
- 4 Keputusan Rektor ITS nomor 1144/IT2/HK.00.01/2019, tentang peta proses bisnis di lingkungan ITS
- 5 Biro Hukum Kemenristekdikti tahun 2017, *Quick Guide Bussiness Process Model and Notation (BPMN)*