



**KEPUTUSAN KETUA BADAN PENGAWAS PEMILU  
NOMOR : 0063/K.BAWASLU/OT.03/IV/2019  
TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
DI LINGKUNGAN BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM,  
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM PROVINSI, DAN  
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KABUPATEN/KOTA**

KETUA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik, maka diperlukan prosedur kerja yang ditata dengan baik pada seluruh unit organisasi di lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;
  - b. bahwa untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas pengawasan Pemilu yang dilakukan oleh Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota, agar lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel, sebagaimana diatur dalam Peraturan Bawaslu Nomor 8 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1423) maka dipandang perlu dibuat pedoman penyusunan SOP;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum tentang Pedoman Penyusunan SOP di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;

Mengingat : 1. 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);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
  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 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5071);
  5. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6109);
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150);
  7. Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Wewenang, Organisasi, dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Badan Pengawas Pemilihan Umum, Sekretariat Bawaslu Provinsi, dan Sekretariat Bawaslu Kabupaten/Kota, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 141);
  8. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 8 Tahun 2017 tentang Tata cara Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1423);
  9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
  10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);

11. Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 2 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Badan Pengawas Pemilihan Umum, Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi Sekretariat Panitia Pengawas Pemilihan Umum kabupaten/Kota, dan Sekretariat Panitia Pengawas Pemilihan Umum Kecamatan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 187);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 411);
13. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis pengawasan Pemilu Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan :
- KESATU : Pedoman Penyusunan SOP di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;
- KEDUA : Pedoman Penyusunan SOP ini menjadi acuan bagi seluruh unit kerja Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota dalam menyusun SOP sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing;
- KETIGA : Penetapan SOP ditandatangani dan disahkan oleh Ketua atau Sekretaris Jenderal Badan Pengawas Pemilihan Umum;
- KEEMPAT : Setiap perubahan SOP terkait dengan adanya perkembangan unit kerja harus mendapat persetujuan Sekretaris Jenderal Badan Pengawas Pemilihan Umum; dan
- KELIMA : Pedoman Penyusunan SOP di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota, selanjutnya disebut dengan Pedoman Penyusunan SOP dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam Lampiran Keputusan Ketua Badan Pengawas Pemilihan Umum ini.

Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Jakarta

Pada tanggal : 4 April 2019

KETUA

TTD

**A B H A N**

**LAMPIRAN KEPUTUSAN KETUA BAWASLU  
NOMOR 0063/K.BAWASLU/OT.03/IV/2019  
TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI  
LINGKUNGAN BADAN PENGAWAS  
PEMILIHAN UMUM, BADAN PENGAWAS  
PEMILIHAN UMUM PROVINSI, DAN BADAN  
PENGAWAS PEMILIHAN UMUM  
KABUPATEN/KOTA**

**PEDOMAN**

PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
DI LINGKUNGAN BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM,  
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM PROVINSI, DAN  
BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM KABUPATEN/KOTA

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Untuk mendorong penyelenggaraan pemerintah yang lebih efektif, efisien dan akuntabel, Pemerintah telah mencanangkan program reformasi birokrasi melalui penerapan prinsip-prinsip penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance and clean government*) yang secara umum ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Secara operasional wujud peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat adalah berupa perbaikan dan penyempurnaan proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan sehingga lebih mencerminkan birokrasi yang mampu menjalankan fungsi pelayanan umum yang berkualitas, memuaskan, transparan, dapat dipertanggungjawabkan.

Sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas tersebut, diperlukan ketersediaan SOP sebagai pedoman/petunjuk bagi para aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan dan bagi masyarakat pengguna layanan (pelanggan) untuk mengetahui/memahami akan suatu prosedur pelayanan yang dilakukan oleh aparatur. Dengan demikian dapat dihindarkan tumpang tindih tanggung jawab dan kesalahan prosedur dalam melaksanakan tugas.

Dalam rangka memudahkan penyusunan dan pengembangan SOP sesuai dengan Peraturan Bawaslu, maka diharapkan uraian pada bab-bab sebelumnya dapat dijadikan acuan dalam mengembangkan SOP. Selanjutnya SOP dimaksud merupakan acuan dalam menyusun standar pelayanan.

## **B. Maksud, Tujuan dan Manfaat**

### **1. Maksud**

Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota merupakan instansi yang memberikan pelayanan baik secara internal Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota maupun secara eksternal kepada instansi pemerintah lainnya atau pelayanan langsung kepada masyarakat.

Untuk itu, Pedoman Penyusunan SOP ini disusun agar dapat digunakan oleh seluruh unit kerja di lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota dan yang berada dibawahnya untuk menstandarkan prosedur-prosedur penting dalam penyusunan SOP.

### **2. Tujuan dan Manfaat**

Pedoman umum penyusunan SOP bertujuan untuk mendorong setiap unit kerja di lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota dan yang berada dibawahnya untuk menyusun SOP baik dalam menyelenggarakan tugas dan fungsi maupun dalam memberikan manfaat pelayanan kepada masyarakat. SOP yang disusun oleh setiap unit kerja di lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota dan yang berada dibawahnya ini diharapkan:

- a. Memberikan kepastian dan keseragaman dalam proses pelaksanaan suatu tugas dan pemberian pelayanan kepada masyarakat;
- b. Menunjang kelancaran dalam proses pelaksanaan tugas dan kemudahan pengendalian;
- c. Mempertegas tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas bagi aparatur;
- d. Meningkatkan daya guna dan hasil guna secara berkelanjutan dalam melaksanakan tugas umum di bidang pengawasan pemilu;

- e. Meningkatkan profesionalitas dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan di bidang pengawasan pemilu;
- f. Memberikan informasi mengenai pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh aparatur secara proporsional; dan
- g. Memberikan kejelasan dan transparansi kepada masyarakat sebagai penerima layanan mengenai hak dan kewajibannya.

### 3. Manfaat

- a. Menjamin adanya standarisasi proses penyelenggaraan tugas dan kegiatan.
- b. Meningkatkan akuntabilitas dengan melaporkan dan mendokumentasikan hasil dalam pelaksanaan tugas.
- c. Membantu pegawai menjadi lebih mandiri.
- d. Memudahkan penelusuran terjadinya penyimpangan dan memudahkan langkah perbaikan.

## C. Pengertian Umum

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan dan didokumentasikan dari aktivitas rutin dan berulang yang dilakukan oleh suatu organisasi. Secara singkat pengertian SOP adalah penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, bagaimana, kapan, dimana dan oleh siapa. SOP dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan menghambat kinerja organisasi secara keseluruhan.
2. Pelayanan eksternal, yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Pelayanan internal adalah berbagai jenis pelayanan yang dilakukan oleh unit-unit pendukung (Sekretariat) kepada seluruh unit-unit pegawai yang berada dalam lingkungan internal unit kerja peradilan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
4. Prosedur kerja adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lainnya, sehingga menunjukkan adanya urutan tahapan secara jelas dan pasti, serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang tugas. Khusus prosedur yang berhubungan dengan perizinan dan pelayanan kepada masyarakat harus diinformasikan kepada masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan agar terwujud transparansi.

5. Simbol-simbol, merupakan suatu gambar yang merepresentasikan suatu proses tertentu dalam SOP.
6. *Output* adalah hasil yang diperoleh dari jenis pelayanan yang dikerjakan oleh suatu unit kerja baik berupa barang maupun jasa.
7. SOP teknis pengawasan Pemilu pengawasan Pemilu adalah standar prosedur yang sangat rinci dan bersifat teknis pengawasan Pemilu. Setiap prosedur diuraikan dengan sangat teliti sehingga tidak ada kemungkinan variasi lain.
8. SOP administratif adalah standar prosedur yang disusun bagi jenis pekerjaan yang bersifat administratif, yaitu pekerjaan yang dilaksanakan oleh lebih dari satu orang atau pekerjaan yang melibatkan banyak orang, dan bukan merupakan satu kesatuan yang tunggal (tim, panitia)

#### **D. Asas-Asas Penyusunan SOP**

1. Asas Pembakuan

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

2. Asas Pertanggungjawaban

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

3. Asas Kepastian

SOP yang disusun harus mengacu dan berdasar pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, memberikan kepastian prosedur standar mutu dan standar pelayanan.

4. Asas Keterkaitan

Bahwa dalam penyusunan SOP senantiasa terkait dengan administrasi kegiatan lainnya baik langsung ataupun tidak langsung.

5. Asas Kecepatan dan Kelancaran

SOP dapat digunakan untuk menjamin terselesaikannya suatu tugas pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, tepat sasaran, menjamin kemudahan dan kelancaran secara prosedural.

6. Asas Keamanan

SOP harus menjamin kepastian dan memberikan perlindungan secara hukum kepada semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.



## 7. Asas Keterbukaan

Penyusunan SOP harus dapat menciptakan transparansi dalam pelaksanaan tugas sehingga tidak muncul kecurigaan baik dari aparaturnya sebagai pemberi layanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan.

## E. Prinsip-Prinsip penyusunan

Prinsip yang harus menjadi perhatian dalam penyusunan SOP yaitu memenuhi: spesifik, dapat diukur, mudah diterapkan, relevan, dan ada batas waktu, serta mudah dilacak, yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. SOP harus ditulis secara jelas, sederhana dan tidak berbelit-belit sehingga mudah dimengerti dan diterapkan untuk satu kegiatan tertentu;
2. SOP harus dapat menjadi pedoman yang terukur baik mengenai norma waktu, hasil kerja yang tepat dan akurat, maupun rincian biaya pelayanan dan tatacara pembayaran bila diperlukan adanya biaya pelayanan;
3. SOP harus dapat memberikan kejelasan kapan dan siapa yang harus melaksanakan kegiatan, berapa waktu yang dibutuhkan dan sampai dimana tanggung jawab masing-masing pejabat/pegawai;
4. SOP harus mudah dirumuskan dan selalu bisa menyesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan kebijakan yang berlaku;
5. SOP harus dapat menggambarkan alur kegiatan yang mudah ditelusuri jika terjadi hambatan;
6. Prosedur-prosedur yang distandarkan harus dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan oleh semua aparaturnya bahkan bagi seseorang yang sama sekali baru dalam pelaksanaan tugasnya.

## F. Ruang Lingkup

Ruang lingkup SOP meliputi berbagai prosedur pelaksanaan kegiatan tugas dan fungsi atau prosedur pemberian layanan baik internal di lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota dan yang berada dibawahnya maupun eksternal kepada masyarakat atau kepada instansi pemerintah yang lain yang dilakukan oleh unit kerja di lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota

Sedangkan ruang lingkup Pedoman Penyusunan SOP ini meliputi tipe, format, dokumen, muatan, penetapan, SOP, dan langkah-langkah penyusunan, serta standar pelayanan.

## **BAB II**

### **TIPE DAN FORMAT STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**

#### **A. Tipe SOP**

SOP dapat dibedakan dalam dua tipe, yaitu:

##### **1. SOP Teknis pengawasan Pemilu**

SOP teknis pengawasan Pemilu adalah standar prosedur yang sangat rinci dan bersifat teknis untuk mendukung pelaksanaan pencegahan, pengawasan, penindakan, dan penyelesaian sengketa Pemilu serta pendidikan, pelatihan, penelitian, dan pengembangan. Setiap prosedur diuraikan dengan sangat teliti sehingga tidak ada kemungkinan variasi lain.

##### **2. SOP Administratif**

SOP administratif adalah standar prosedur yang disusun bagi jenis pekerjaan yang bersifat administratif, yaitu pekerjaan yang dilaksanakan oleh lebih dari satu orang atau pekerjaan yang melibatkan banyak orang, dan bukan merupakan satu kesatuan yang tunggal (tim, panitia). SOP ini berisi tahapan pelaksanaan pekerjaan atau langkah-langkah pelaksanaan pekerjaan yang menyangkut urusan kesekretariatan pada unit pendukung.

Jenis SOP administratif melingkupi pekerjaan yang bersifat makro dan mikro. SOP administratif makro adalah SOP administrasi yang menggambarkan pelaksanaan pekerjaan bersifat makro dan melingkupi beberapa pekerjaan yang bersifat mikro, sedangkan SOP administrasi yang bersifat mikro adalah SOP administrasi yang merupakan bagian dari SOP administrasi makro yang membentuk satu kesinambungan aktivitas.

#### **B. Format SOP**

Format SOP yang dipergunakan di lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota, sebagai berikut:

##### **1. Format Diagram Alir Bercabang (*Branching Flowcharts*)**






Format yang dipergunakan dalam SOP teknis pengawasan Pemilu dan Administrasi adalah format diagram alir bercabang (*branching Flowcharts*). Hal ini diasumsikan bahwa prosedur pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Badan

Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota memuat banyak kegiatan (lebih dari sepuluh) dan memerlukan banyak pengambilan keputusan.

Oleh sebab itu untuk menyamakan format maka seluruh prosedur pelaksanaan tugas dan fungsi teknis pengawasan Pemilu pengawasan Pemilu dan administrasi yang dibuat dalam bentuk diagram alir bercabang (*branching Flowcharts*) termasuk juga prosedur yang singkat (sedikit, kurang dari sepuluh) dengan/atau tanpa pengambilan keputusan.

## 2. Menggunakan maksimal 5 (Lima) Simbol *Flowcharts*

Simbol yang digunakan dalam SOP teknis pengawasan Pemilu pengawasan Pemilu dan administrasi hanya terdiri dari 5 (lima) simbol, yaitu:

- 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/Panah/*Arrow* (  ) untuk mendeskripsikan arah kegiatan (arah proses kegiatan); dan
- e. Simbol Segilima/*Off-Page Connector* (  ) untuk mendeskripsikan hubungan antar simbol yang berbeda halaman.

Asumsi yang dipergunakan mengapa hanya 5 (lima) simbol yang dipergunakan adalah:

- a. SOP mendeskripsikan prosedur teknis pengawasan Pemilu dan administrasi, yaitu kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh lebih dari satu aktor dan bersifat makro maupun mikro yang menyangkut urusan teknis pengawasan Pemilu pengawas Pemilu dan urusan administrasi;
- b. Hanya ada dua alternatif sifat kegiatan teknis pengawasan Pemilu dan administrasi yaitu kegiatan eksekusi (*process*) dan pengambilan keputusan (*decision*);
- c. 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 sejenisnya.
- d. Penyusunan SOP teknis pengawasan Pemilu dan Administrasi ini, hanya memberlakukan penulisan *flowcharts* secara vertikal, artinya bahwa

*branching flowchart* 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/Aktor dipisahkan dari aktivitas

Penulisan aktor dalam SOP teknis pengawasan Pemilu dan administrasi ini dipisahkan dari aktivitas (kegiatan-kegiatan). Oleh karena itu untuk menghindari repetisi (pengulangan) yang tidak perlu dan tumpang tindih (*overlapping*) yang tidak efisien maka penulisan kegiatan tidak disertai dengan aktor pelaksana kegiatan dan dipisahkan dalam kolom aktor tersendiri. 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 *nett* (konsep final), mengarsipkan dokumen. Penulisan aktor tidak diurutkan secara hirarki tetapi berdasarkan pada sekuen kegiatan sehingga kegiatan selalu dimulai dari sisi kiri dan tidak ada kegiatan yang dimulai dari tengah maupun sisi kanan matriks *flowcharts*.

### 4. Dilengkapi Data Identitas, Mutu Baku dan Keterangan SOP teknis pengawasan Pemilu dan Administrasi yang persyaratannya disamping matriks *flowcharts* yang berisi nomor, aktivitas (kegiatan) dan *flowcharts*, dilengkapi dengan data identitas, mutu baku dan keterangan.

### 5. Format khusus terkait *layout* penulisan SOP, yaitu:

- a. Penulisan SOP pada kertas berukuran A4 (320x297 mm)
- b. Arah kertas (*paper orientation*) untuk bagian sampul dengan penulisan tegak (*Portrait*) sedangkan bagian isi lampiran dengan penulisan horisontal/mendatar (*Landscape*)
- c. Jenis huruf adalah Arial dengan ukuran disesuaikan Dokumentasi SOP harus dibuat baik dalam bentuk *softcopy*, maupun bentuk *hardcopy*.

### 6. Standar mutu *output*

SOP yang akan disusun dilengkapi dengan standar-standar mutu, baik dilihat dari sisi *output* yang dihasilkan, waktu penyelesaian, kelengkapan, ketepatan, dan kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta kriteria lainnya. Untuk setiap aktivitas yang dimuat pemuatan dalam SOP, standar-standar mutu ini sangat penting, mengingat setiap prosedur harus

memiliki kepastian dalam penyelesaian *outputnya* dilihat dari kriteria-kriteria sebagaimana disebutkan di atas.

#### 7. Standar sarana dan prasarana

SOP yang telah disusun juga harus dilengkapi dengan standar sarana dan prasarana yang akan digunakan dalam melaksanakan prosedur-prosedur yang distandarkan.

## BAB III

### MUATAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DAN PENETAPANNYA

#### A. Muatan SOP


Setiap SOP harus dilengkapi dengan hal-hal sebagai berikut:

1. Unit kerja, nomenklatur unit kerja pembuat;
2. Nomor SOP, nomor prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan tata naskah dinas yang berlaku di Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota;
3. Tanggal Pembuatan, tanggal pertama kali SOP dibuat berupa tanggal selesainya SOP dibuat bukan tanggal dimulainya pembuatannya;
4. Tanggal Revisi, tanggal SOP direvisi atau tanggal ditinjau ulangnya SOP yang bersangkutan;
5. Tanggal Efektif, tanggal mulai diberlakukan;
6. Pengesahan dilakukan oleh Ketua atau Sekretaris Jenderal Bawaslu.  
Lembar pengesahan berisi nama jabatan, tanda tangan, nama pejabat yang disertai dengan NIP;
7. Nama SOP, nama prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan tugas dan fungsi yang dimiliki;
8. Dasar Hukum berupa peraturan perundang-undangan yang mendasari prosedur yang di-SOP-kan beserta aturan pelaksanaannya;
9. Kualifikasi Pelaksana, memberikan penjelasan mengenai kualifikasi pelaksana dibutuhkan dalam melaksanakan perannya pada prosedur yang distandarkan. SOP teknis pengawasan Pemilu dan Administrasi dilakukan oleh lebih dari satu aktor pelaksana, oleh sebab itu maka kualifikasi yang dimaksud adalah berupa kompetensi (keahlian) bersifat massal untuk semua aktor dan bukan bersifat individu, yang diperlukan untuk dapat melaksanakan SOP ini secara optimal.
10. Keterkaitan, memberikan penjelasan mengenai keterkaitan prosedur yang distandarkan dengan prosedur lain yang standar (Standar Operasional Prosedur lain yang terkait).

11. Peralatan dan Perlengkapan, memberikan penjelasan mengenai daftar peralatan utama (pokok) dan perlengkapan yang dibutuhkan yang terkait secara langsung dengan prosedur yang di-SOP-kan.
12. Peringatan, memberikan penjelasan mengenai kemungkinan-kemungkinan yang terjadi ketika prosedur yang seharusnya dilaksanakan, tetapi 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/apabila-maka (*if-then*).
13. Pencatatan dan pendataan, memuat berbagai hal yang perlu didata dan dicatat oleh setiap pegawai yang berperan dalam pelaksanaan prosedur yang telah distandarkan. Dalam kaitan ini, perlu dibuat formulir-formulir tertentu yang akan diisi oleh setiap pegawai yang terlibat dalam proses (Misalnya formulir yang menunjukkan perjalanan sebuah proses pengolahan dokumen pelayanan perijinan. Atas dasar formulir ini akan diketahui apakah prosedur sudah sesuai dengan mutu baku yang ditetapkan dalam SOP). Setiap pegawai 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". Yang dimaksudkan pencatatan dalam hal ini merupakan dokumen kontrol dari prosedur yang di-SOP-kan, baik buku kontrol, kartu kendali, formulir pengecekan, ataupun *check-list* (daftar simak), seperti: Buku Ekspedisi, Buku *Log*, Buku Dokumen Kegiatan.
14. Uraian SOP, berupa *flowcharts* yang menjelaskan langkah-langkah kegiatan secara terinci dan sistematis dari prosedur yang distandarkan, yang berisi:
  - a. Nomor kegiatan;
  - b. Uraian Aktivitas yang berisi kegiatan-kegiatan;
  - c. Pelaksana yang merupakan aktor kegiatan;
  - d. Mutu Baku:
    - (1) yang berisi kelengkapan;
    - (2) waktu;
    - (3) *output*.
  - e. Keterangan.

Agar SOP ini terkait dengan kinerja, maka setiap aktivitas hendaknya mengidentifikasi mutu baku tertentu, seperti: waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan persyaratan/kelengkapan yang diperlukan (*standar input*) dan outputnya. Mutu baku ini akan menjadi alat kendali mutu sehingga produk akhirnya (*end product*) dari sebuah proses benar-benar memenuhi kualitas yang diharapkan, sebagaimana ditetapkan dalam standar pelayanan.

Berikut format SOP:

 <p><b>BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM REPUBLIK INDONESIA/PROVINSI .../KAB/KOTA....</b></p> <p><b>SEKRETARIS JENDERAL BADAN PENGAWAS PEMILU</b></p>	Nomor SOP	.... (1).....
	Tanggal Pembuatan	.... (2).....
	Tanggal Revisi	.... (3).....
	Tanggal Efektif	.... (4).....
	Disahkan oleh	<b>KETUA BAWASLU ATAU SEKRETARIS JENDERAL</b>
	<b>NAMA KETUA/SEKJEN</b>	
	Nama SOP	.... (5).....
<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana</b>	
.... (6).....	.... (9).....	
<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan / Perlengkapan</b>	
.... (7).....	.... (10).....	
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan</b>	
.... (8).....	.... (11).....	

Keterangan :

- (1) **Nomor SOP**, nomor prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan Perbawaslu No.16 tahun 2015 tentang Pola Klasifikasi Arsip di lingkungan Setjen Bawaslu yaitu dengan format (nomor)/SJ/OT.03/bulan/Tahun, contoh: 001/SJ/OT.03/IV/2017;
- (2) **Tanggal Pembuatan**, tanggal pertama kali SOP dibuat berupa tanggal selesainya SOP dibuat bukan tanggal dimulainya pembuatannya;
- (3) **Tanggal Revisi**, tanggal SOP direvisi atau tanggal rencana ditinjauulangnya SOP yang bersangkutan;
- (4) **Tanggal Efektif**, tanggal mulai diberlakukan SOP atau sama dengan tanggal ditandatanganinya Dokumen SOP;
- (5) **Nama SOP**, judul prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan kegiatan yang sesuai dengan tugas dan fungsi yang dimiliki;
- (6) **Dasar Hukum**, berupa peraturan perundang-undangan yang mendasari prosedur yang di-SOP-kan beserta aturan pelaksanaannya;



- (7) **Keterkaitan**, memberikan penjelasan mengenai keterkaitan prosedur yang distandarkan dengan prosedur lain yang distandarkan (SOP lain yang terkait secara langsung dalam proses pelaksanaan kegiatan dan menjadi bagian dari kegiatan tersebut);
- (8) **Peringatan**, memberikan 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/apabila-maka (*if-then*) atau batas waktu (*dead line*) kegiatan harus sudah dilaksanakan;
- (9) **Kualifikasi Pelaksana**, memberikan penjelasan mengenai kualifikasi pelaksana yang dibutuhkan dalam melaksanakan perannya pada prosedur yang distandarkan. SOP Administrasi dilakukan oleh lebih dari satu pelaksana, oleh sebab itu maka kualifikasi yang dimaksud adalah berupa kompetensi (keahlian dan ketrampilan) bersifat umum untuk semua pelaksana dan bukan bersifat individu, yang diperlukan untuk dapat melaksanakan SOP ini secara optimal;
- (10) **Peralatan dan Perlengkapan**, memberikan penjelasan mengenai daftar peralatan utama (pokok) dan perlengkapan yang dibutuhkan yang terkait secara langsung dengan prosedur yang di-SOP-kan;
- (11) **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. Berdasarkan formulir ini, akan diketahui apakah prosedur sudah sesuai dengan mutu baku yang ditetapkan dalam 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. Pendataan dan pencatatan akan menjadi dokumen yang memberikan informasi penting mengenai “apakah prosedur telah dijalankan dengan benar”.

Tabel I  
Format SOP

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelaksana 1	Pelaksana 2	Pelaksana 3	Kelengkapan	Waktu	Output	

## **B. Prosedur Penetapan SOP**

SOP sebagai sebuah pedoman pelaksanaan kegiatan yang mengikat seluruh unsur yang ada di setiap unit kerja, harus disahkan dalam suatu keputusan Ketua atau Sekretaris Jenderal Badan Pengawas Pemilihan Umum setelah melalui proses *review*.

Adapun proses penetapan dilakukan dengan:

- a. *Review* pada unit kerja di lingkungan Badan Pengawas Pemilu dilaksanakan oleh unit kerja yang membidangi Pengawasan Internal;
- b. *Review* pada unit kerja di lingkungan Badan Pengawas Pemilu Provinsi dilaksanakan oleh Kepala Sekretariat Bawaslu Provinsi dan dilaporkan kepada Sekretaris Jenderal Bawaslu melalui unit kerja yang membidangi Pengawasan Internal; dan
- c. *Review* pada unit kerja di lingkungan Badan Pengawas Pemilu Kabupaten/Kota dilaksanakan oleh Kepala Sekretariat Bawaslu Provinsi dan dilaporkan kepada Sekretaris Jenderal Bawaslu melalui unit kerja yang membidangi Pengawasan Internal.

## BAB IV

### LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Prosedur penyusunan SOP merupakan sebuah siklus, yang dimulai dari penilaian kebutuhan SOP (*SOP Need Assessment*), pengembangan SOP (*SOP Development*), penerapan SOP (*SOP Implementation*), hingga monitoring dan evaluasi SOP (*SOP Monitoring and Evaluation*) dan jika dari hasil evaluasi perlu dilakukan penyempurnaan ataupun pembuatan SOP yang baru, maka proses dimulai kembali dari tahapan penilaian kebutuhan Standar Operasional Prosedur.

#### A. Penilaian Kebutuhan SOP

Penilaian kebutuhan adalah proses awal penyusunan SOP yang dilakukan untuk mengidentifikasi kebutuhan Standar Operasional Prosedur yang akan disusun. Bagi organisasi yang sudah memiliki SOP, maka tahapan ini merupakan tahapan untuk melihat kembali SOP yang sudah dimilikinya dan mengidentifikasi perubahan-perubahan yang diperlukan. Bagi organisasi yang sama sekali belum memiliki SOP, maka proses ini merupakan proses identifikasi SOP yang dibutuhkan.

##### 1. Tujuan penilaian kebutuhan

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

##### 2. Aspek yang mempengaruhi penilaian kebutuhan

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

###### a. Lingkungan Operasional

Semakin besar organisasi, semakin luas ruang lingkup penilaian kebutuhan, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Faktor-faktor internal antara lain: struktur organisasi, tugas dan fungsi yang diemban, jumlah SDM, sarana dan prasarana yang dibutuhkan, dan jenis layanan yang dilaksanakan. Faktor-faktor eksternal meliputi antara lain: tuntutan dan

keinginan pengguna layanan, hubungan antar organisasi dengan berbagai pihak baik dalam maupun luar negeri, dan berbagai bentuk jaringan kerja.

b. Peraturan Perundang-undangan

Keberadaan Peraturan perundang-undangan mempengaruhi penyusunan SOP, mulai dari undang-undang, dan turunannya sampai kepada peraturan/keputusan Ketua dan/atau Sekretaris Jendral Badan Pengawas Pemilihan Umum.

c. Kebutuhan Organisasi dan Pemangku Kepentingan (*Stakeholders*)

Penilaian kebutuhan organisasi dan Pemangku Kepentingan (*Stakeholdersnya*) berkaitan erat dengan skala prioritas terhadap prosedur-prosedur yang harus distandarkan, karena perubahan struktur organisasi, tugas dan fungsi, serta desakan *stakeholders* yang menginginkan perubahan kualitas layanan. SOP juga harus berubah karena perubahan-perubahan pada sarana dan prasarana dan perkembangan teknologi informasi.

3. Langkah-langkah Penilaian Kebutuhan

a. Menciptakan Komitmen Pimpinan

Penyusunan SOP memerlukan komitmen yang kuat dari semua unsur pimpinan organisasi, memiliki ketegasan, mau menerima dan melakukan perubahan. Pimpinan sebagai aktor perubahan (*agent of change*) yang akan menjadi panutan bagi seluruh pegawai yang menjadi bawahannya. Komitmen tersebut sangat penting bagi kelancaran dan keberhasilan penyusunan. Komitmen mulai dari penyediaan berbagai sumber daya yang dibutuhkan (personil, waktu, tempat pertemuan, dll).

b. Menyusun rencana tindak penilaian kebutuhan

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

**Tabel II**  
**Rencana Tindak Penyusunan SOP**

No.	Uraian Kegiatan	Output	Penanggung Jawab	Jadwal			
				I	II	III	IV
1	2	3	4	5			
1.							
2.							
Dst.							

Keterangan:

Kolom 1: Nomor urut kegiatan SOP

Kolom 2: Uraian SOP yang dinilai.

Kolom 3: Output dari SOP yang dinilai/disusun.

Kolom 4: Pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penilaian SOP.

Kolom 5: Jadwal penyelesaian.

c. Melakukan penilaian kebutuhan

1) Unit kerja yang telah memiliki SOP, harus dilakukan penyempurnaan secara berkesinambungan, dimulai dari:

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

2) Satuan kerja yang belum memiliki SOP, penilaian kebutuhan dimulai dengan:

- a) mempelajari aspek lingkungan operasional, peraturan perundangundangan, petunjuk teknis pengawasan Pemilu maupun dokumen-dokumen internal organisasi yang memberikan pengaruh terhadap proses organisasi;
- b) Proses akan menghasilkan kebutuhan sementara mengenai SOP apa yang perlu dibuat.

d. Membuat daftar SOP yang akan dikembangkan.

Berdasarkan hasil penilaian di atas dibuat daftar SOP yang akan disusun maupun yang akan disempurnakan, dengan memperhatikan:

- 1) Dampak yang akan terjadi, baik secara internal maupun eksternal, apabila SOP ini dikembangkan dan diimplementasikan;
- 2) Keterkaitan dengan tugas dan fungsi;
- 3) Keterkaitan dengan peraturan perundang-undangan;
- 4) Keterkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat/Pemangku

- Kepentingan (*Stakeholdersnya*);
- 5) Keterkaitan dengan prosedur lainnya.

Kebutuhan pengembangan SOP dapat disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel III**  
**Daftar Kebutuhan Pengembangan SOP**  
**Unit kerja ..... (1)**

No.	SOP yang akan dikembangkan		Alasan Pengembangan
	Bidang	SOP	
(2)	(3)	(4)	(5)
1.			
2.			
3.			
dst			

Keterangan:

- (1) Nama unit kerja SOP
- (2) Nomor Urut daftar SOP
- (3) Bidang tugas/proses tertentu (misalnya perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi, atau kepegawaian, keuangan, pembuatan kebijakan, dan lainnya)
- (4) Nama SOP yang akan dibakukan
- (5) Pertimbangan penyusunan SOP.

e. Melakukan analisis terhadap SOP yang telah ada berdasarkan daftar yang dikembangkan dalam tahapan huruf d. Tahapan yang lebih mendalam dilakukan dengan melihat kembali pada setiap SOP yang ada, dan mengidentifikasi bagian-bagian mana saja yang perlu dikembangkan, direvisi, diganti, atau dihilangkan. SOP yang berkaitan dengan hukum dan perundangan harus memiliki prioritas yang tinggi untuk dikembangkan.

f. Membuat dokumen penilaian kebutuhan SOP.

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

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

- 4) Jika organisasi belum memiliki SOP, alasan mengapa diperlukan SOP tersebut.

## **B. Pengembangan SOP**

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

### **1. Pembentukan Tim**

Pengembangan SOP dilaksanakan dengan membentuk tim yang secara khusus menanganinya. Tim pengembangan SOP dibentuk dari orang-orang yang berada dalam unit kerja mulai dari tingkat eselon I sampai dengan eselon III. Unit kerja dapat melibatkan tenaga yang mumpuni/ahli sehingga bisa menghasilkan SOP yang optimal.

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

### **2. Pengumpulan Informasi, Identifikasi SOP dan Alternatifnya**

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

### **3. Analisis dan Pemilihan Alternatif**

Langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap alternatif-alternatif prosedur yang berhasil diidentifikasi untuk dibuatkan standarnya. Rujukan dalam menentukan alternatif mana yang dipilih antara lain meliputi aspek-aspek: kelayakan, implementasi, efisiensi dan efektivitas, berorientasi pada pihak yang dilayani, kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan, dan kelayakan politis. Dengan membandingkan berbagai alternatif melalui keuntungan dan kerugian yang kemungkinan terjadi jika diterapkan, selanjutnya dapat dipilih alternatif mana yang dipandang dapat memenuhi kebutuhan organisasi. Proses analisis ini akan menghasilkan prosedur-prosedur yang telah dipilih, baik berupa penyempurnaan prosedur-prosedur yang sudah ada sebelumnya, pembuatan prosedur-prosedur yang sudah ada namun belum distandarkan, atau prosedur-prosedur yang belum ada sama sekali/baru.

### **4. Penulisan SOP**

Setelah berbagai alternatif prosedur dipilih, langkah selanjutnya adalah menyusun SOP. Pada proses penulisan ini, untuk memperoleh prosedur yang baik, tim harus kembali mengumpulkan informasi yang dirasakan kurang, melakukan analisis, mengidentifikasi dan menetapkan alternatif.

Aspek yang perlu diperhatikan dalam penyusunan SOP, adalah tipe dan format SOP. Penulisan SOP minimal memuat uraian prosedur, syarat-syarat kelengkapan, dan simbol (dalam *flowcharts*) sehingga mudah dipahami.

### **5. Pengintegrasian SOP**

SOP yang telah disusun perlu diintegrasikan ke dalam buku dokumen yang nantinya akan menjadi panduan dalam pelaksanaan prosedur-prosedur pelaksanaan tugas pokok dan fungsi ataupun penyelenggaraan pelayanan. Pengintegrasian dilakukan karena satu prosedur dengan prosedur lainnya yang saling berkaitan, harus diselaraskan sehingga terwujud konsistensi, dan keseragaman antara satu dengan yang lain, dan tidak saling bertentangan yang akan menghambat prosedur itu sendiri.

### **6. Pengujian dan Review SOP**

SOP yang telah dirumuskan oleh tim harus melalui tahapan pengujian yang dilakukan melalui penerapan langsung pada unit pengguna atau pelaksana prosedur. Proses pengujian bertujuan untuk mendapatkan informasi-informasi lebih lanjut yang belum ditampung dalam prosedur atau yang diperlukan oleh tim sebagai bentuk *review* atas SOP. Langkah-langkah pengujian dan *review* dilakukan sebagai berikut:



- a. Penyiapan dokumen Standar Operasional Prosedur yang sudah diintegrasikan
- b. Simulasi/Ujicoba terhadap SOP
- c. Penyempurnaan SOP

Proses pengujian dapat dilakukan berulang kali, sehingga dihasilkan rumusan yang benar-benar sesuai.

## **7. Pengesahan SOP**

SOP yang sudah diuji dan *direview* disampaikan kepada pimpinan unit kerja untuk mendapatkan pengesahan. Proses pengesahan merupakan tindakan pengambilan keputusan oleh pimpinan, meliputi penelitian dan evaluasi terhadap prosedur yang distandarkan. SOP yang akan disahkan harus memuat ringkasan eksekutif untuk membantu pimpinan memahami hasil rumusan sebelum melakukan pengesahan. Meskipun SOP telah disahkan oleh pimpinan, proses *review* secara berkelanjutan tetap dilakukan agar diperoleh SOP yang benar-benar efisien dan efektif.

Agar SOP yang telah disusun dapat lebih bermanfaat dalam rangka peningkatan pelayanan untuk memenuhi harapan pengguna layanan, maka perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. SOP harus dievaluasi dan dikembangkan terus menerus sesuai dengan kebutuhan organisasi dalam menjawab tantangan perubahan, terutama yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan, dengan melihat perubahan-perubahan yang terjadi baik dari sisi lingkungan operasional, kebijakan pemerintah maupun kebutuhan internal organisasi.
2. SOP yang telah disusun perlu dilengkapi dengan standar mutu antara lain dari sisi *output* yang dihasilkan, waktu penyelesaian, kelengkapan, ketepatan, dan kesesuaian dengan peraturan perundangundangan.

SOP yang telah disusun juga harus dilengkapi dengan standar sarana dan prasarana yang akan digunakan dalam melaksanakan prosedur-prosedur yang distandarkan. Jika ternyata prosedur-prosedur yang telah distandarkan tidak didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, akan mengganggu konsistensi operasional pelaksanaannya dan secara keseluruhan akan mengganggu proses pelayanan yang diberikan.

### **C. Penerapan SOP**


Penerapan SOP dalam praktek penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi merupakan langkah selanjutnya setelah secara formal ditetapkan oleh pimpinan organisasi. Proses penerapan harus dapat memastikan bahwa *output* yang dikehendaki dapat diwujudkan yaitu:

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









### **D. Contoh isian SOP**

Cover – 1

<p style="text-align: center;"><b>(LOGO BAWASLU)</b></p> <p style="text-align: center;"><b>SOP</b> <b>(NAMA SOP)</b></p> <p style="text-align: center;"><b>(TAHUN PENYUSUNAN SOP)</b></p> <p style="text-align: center;"><b>(ALAMAT)</b></p>
--

 <p><b>BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM REPUBLIK INDONESIA</b></p> <p><b>SEKRETARIAT JENDERAL BADAN PENGAWAS PEMILU BIRO HUKUM, HUMAS DAN PENGAWASAN INTERNAL</b></p>	Nomor SOP	.... /Bawaslu/SJ/OT.03/XII/2018
	Tanggal Pembuatan	... Desember 2018
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	.. Desember 2018
	Disahkan oleh	<b>SEKRETARIS JENDERAL</b>  <b>GUNAWAN SUSWANTORO</b> NIP. 19660630 199303 1 001
Nama SOP	<b>Tata Cara Pelaporan Penolakan Gratifikasi</b>	
<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan</li> <li>Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum.</li> <li>Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2012 tentang Organisasi, Tugas, Fungsi, Wewenang dan Tata Kerja Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum, Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, Sekretariat Panitia Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota, dan Sekretariat Panitia Pengawas Pemilihan Umum Kecamatan.</li> <li>Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 2 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum, Sekretariat Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, Sekretariat Panitia Panitia Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota, dan Sekretariat Panitia Pengawas Pemilihan Umum Kecamatan.</li> <li>Peraturan Badan Pengawas Pemilihan Umum Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pengendalian Gratifikasi di Lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum.</li> <li>Peraturan Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia Nomor 02 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaporan Dan Penetapan Status Gratifikasi.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memahami ketentuan dan aturan tentang Gratifikasi.</li> <li>Mengetahui tugas dan fungsi sistem dan prosedur.</li> </ol>	
<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan / Perlengkapan</b>	
Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Term Of Reference</li> <li>Komputer, Printer, Scanner dan Jaringan Internet</li> <li>Formulir Penerimaan dan Penolakan Gratifikasi</li> </ol>	
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan</b>	
Jika SOP ini tidak dijalankan maka penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) tidak akan terlaksana di lingkungan Bawaslu.	Disimpan dalam bentuk dokumen tercetak dan elektronik.	

**SOP TATA CARA PELAPORAN PENOLAKAN GRATIFIKASI**

No.	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan	
		Pelapor	UPG Bawaslu RI	Sekretariat UPG Bawaslu RI	Ketua UPG	KPK	Kelengkapan	Waktu		Output
<b>A. Bawaslu Pusat</b>										
1.	Melaporkan penolakan Gratifikasi kepada Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG) di Bawaslu RI.							2 hari kerja	Laporan lisan	Pelaporan secara manual atau melalui media elektronik dengan mengisi formulir laporan Gratifikasi.
2.	Meminta kepada Sekretariat UPG Bawaslu RI untuk menyiapkan formulir pelaporan penolakan yang perlu diisi oleh Pelapor.						Laporan lisan	4 Jam	Formulir laporan penolakan Gratifikasi	
3.	Mengisi formulir pelaporan penolakan Gratifikasi.						Formulir laporan pelaporan Gratifikasi	4 Jam	Formulir laporan Gratifikasi yang telah diisi	
4.	Meneliti kelengkapan pengisian formulir pelaporan penolakan Gratifikasi.		Tidak				Formulir laporan Gratifikasi yang telah diisi	2 hari kerja	Hasil penelitian formulir laporan Gratifikasi	
5.	Menyampaikan formulir laporan Gratifikasi yang telah diisi lengkap kepada Ketua UPG			Ya 			Formulir laporan Gratifikasi yang telah diisi dan diteliti	1 hari kerja	Disposisi	
6.	Menyampaikan laporan penolakan Gratifikasi/Rekapitulasi laporan penolakan Gratifikasi kepada KPK						Disposisi	1 hari kerja	Rekapitulasi laporan penolakan Gratifikasi	

## **BAB V**

### **STANDAR PELAYANAN**

Standar pelayanan merupakan bentuk nyata bagi peningkatan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan membantu unit-unit penyedia jasa layanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Untuk meningkatkan kinerja pelayanan yang transparan, berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan perlu disusun SOP pada setiap jenis layanan, sehingga dapat menciptakan efisiensi dan efektivitas kinerja organisasi dalam mencapai tujuannya.

SOP disusun sebagai pedoman bagi para petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan dan bagi para pengguna jasa pelayanan sebagai dasar untuk mengetahui dan memahami prosedur, hak pengguna dan kewajiban yang harus dipenuhi.

Pentingnya penyusunan standar pelayanan ini berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal, Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis pengawasan Pemilu Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik dan Perbawaslu Nomor 8 Tahun 2017 tentang tata cara penyusunan SOP di lingkungan Badan Pengawas Pemilu.

#### **A. Pengertian**

1. Standar pelayanan adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas;
2. Pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga ditentukan oleh pihak yang dilayani ataupun dipenuhi kebutuhannya.

#### **B. Manfaat**

Manfaat adanya standar pelayanan antara lain adalah memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka akan mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, memberikan fokus pelayanan kepada

pelanggan/masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia layanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.

Disamping itu standar pelayanan juga dapat berfungsi sebagai alat untuk *check and balances* terhadap kegiatan pelayanan. Di satu sisi menjadi acuan bagi penyelenggara pelayanan agar dapat memberikan pelayanan dengan baik sekaligus menjamin penyelenggara pelayanan dalam melakukan tugas secara benar. Sedangkan pada sisi lain, berfungsi sebagai alat kontrol bagi penerima jasa layanan terhadap pelayanan yang diterima. Dengan demikian standar pelayanan dapat menjadi alat sinergi antara pemberi layanan dan penerima layanan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima.

### **C. Prinsip Penyusunan Standar Pelayanan**

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

#### **1. Konsensus**

Standar pelayanan yang ditetapkan merupakan komitmen dan hasil kesepakatan bersama antara pimpinan dan staf unit pelayanan dengan memperhatikan sungguh-sungguh kepentingan pihak yang berkepentingan serta mengacu kepada norma atau peraturan yang telah ada.

#### **2. Sederhana**

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

#### **3. Konkret**

Standar pelayanan yang ditetapkan bersifat nyata dan jelas untuk dilaksanakan.

#### **4. Mudah Diukur**

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

#### **5. Terbuka**

Standar pelayanan yang ditetapkan bersifat terbuka untuk menerima saran dan masukan demi penyempurnaan.

#### **6. Terjangkau**

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

7. Dapat dipertanggungjawabkan

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

8. Mempunyai batas waktu pencapaian

Standar pelayanan dapat memberikan ketepatan waktu bagi pencapaian hal-hal yang telah diatur dalam standar pelayanan.

9. Berkesinambungan

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

Untuk menciptakan suatu standar pelayanan yang dapat digunakan sebagai tolak ukur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka ada beberapa hal yang perlu dilakukan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi keseluruhan aktivitas dalam pemberian pelayanan mulai saat pengguna layanan (pelanggan) datang sampai dengan menerima hasil pelayanan. Apabila terdapat lebih dari satu jenis layanan yang dilaksanakan, maka harus dilakukan identifikasi langkah-langkah aktivitas untuk masing-masing jenis layanan tersebut. Makin sedikit aktivitas yang dilakukan, maka makin pendek prosedur yang dilalui, sehingga makin cepat layanan diberikan;
2. Mengidentifikasi persyaratan yang dibutuhkan pada setiap tahapan dalam pemberian layanan. Langkah mengidentifikasi persyaratan layanan sangat tergantung pada rumusan yang dihasilkan saat identifikasi aktivitas dalam pemberian pelayanan. Perlu dicermati bahwa persyaratan pelayanan tidak hanya berupa dokumen (surat-surat) tetapi termasuk pula persyaratan dalam bentuk barang maupun biaya;
3. Mengidentifikasi sarana dan prasarana yang diperlukan dalam memberikan pelayanan. Langkah mengidentifikasi sarana dan prasarana dilakukan dengan melihat hasil identifikasi aktivitas dan persyaratan dalam pemberian layanan. Perlu diingat bahwa tidak setiap layanan memerlukan sarana dan prasarana yang sama, tergantung pada jenis aktivitas layanan; dan
4. Menentukan waktu dan biaya layanan. Penentuan waktu dan biaya layanan sangat tergantung pada hasil identifikasi aktivitas, persyaratan, sarana dan prasarana yang digunakan, dengan mempertimbangkan harapan pengguna

layanan. Dengan demikian akan dapat ditetapkan total waktu dan biaya layanan yang diperlukan.

#### D. Keterkaitan Standar Pelayanan dengan SOP

Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna layanan. Standar pelayanan harus memuat: persyaratan pelayanan, sarana dan prasarana, mutu yang diharapkan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya layanan dan proses pengaduan. Penyusunan standar pelayanan didasarkan pada SOP yang telah disusun. Untuk mengetahui keterkaitan antara SOP dengan standar pelayanan dapat menggunakan tabel berikut ini:

Tabel IV  
Daftar Keterkaitan antara SOP dengan Standar Pelayanan

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

Dari tabel di atas berbagai hal yang dapat diungkapkan dalam menyusun standar pelayanan yaitu:

- 1) Membutuhkan SOP, persyaratan, sarana dan prasarana, waktu, biaya, serta mutu yang diharapkan;
- 2) Menentukan jumlah: persyaratan yang dibutuhkan, sarana dan prasarana, waktu yang diperlukan, biaya yang harus dikeluarkan, dan kualitas secara keseluruhan; semua jumlah-jumlah (  $\sqrt{\quad}$  ) di-*crosscheck* dengan kemampuan instansi untuk memenuhinya dan harapan masyarakat yang dilayani;
- 3) Hasil kajian dan telaahan digunakan sebagai acuan bagi pemberi jasa layanan dan menjadi indikator keberhasilan pelayanan;
- 4) Apabila diumumkan kepada masyarakat penerima jasa maka dapat dipakai sebagai tolak ukur (*benchmark*) untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat sehingga dapat memenuhi keinginan masyarakat pengguna layanan; dan
- 5) Apabila ingin memberikan nilai tambah dalam pelayanan, standar pelayanan dilengkapi dengan jaminan kepuasan pelanggan sebagai Maklumat Pelayanan/Janji Layanan.

## **E. Penyusunan Standar Layanan**

Penyusunan Standar Layanan di lingkungan Badan Pengawas Pemilu disesuaikan dengan karakteristik unit kerja masing-masing. Penyusunan Standar layanan di lingkungan unit kerja yang menangani teknis pengawasan Pemilu dilakukan mengacu pada ketentuan perundang-undangan tentang tata cara pengaturan pengawasan, penanganan pelanggaran dan penyelesaian sengketa. Sedangkan penyusunan standar layanan di lingkungan unit kerja yang menangani administrasi agar mengacu pada ketentuan perundang-undangan terkait.



## **BAB VI**

### **MONITORING, SUPERVISI DAN EVALUASI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**

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

Monitoring, Supervisi dan Evaluasi SOP mencakup 2 aspek; pertama monitoring, supervisi penyusunan SOP, kedua, evaluasi penerapan SOP. Aspek monitoring pertama difokuskan kepada pemantauan perkembangan penyusunan SOP pada seluruh unit kerja di lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota dalam rangka memastikan kepatuhan mereka dalam menyusun SOP. Sedangkan evaluasi diarahkan untuk menilai penerapan SOP pada seluruh unit kerja di lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota.

Monitoring, supervisi dan Evaluasi SOP dilaksanakan oleh unit kerja yang ditunjuk oleh Sekretaris Jenderal Bawaslu, dan dilaksanakan secara berjenjang sebagai berikut:

- a. Monitoring, supervisi dan evaluasi pada unit kerja di lingkungan Badan Pengawas Pemilu dilaksanakan oleh unit kerja yang membidangi Pengawasan Internal;
- b. Monitoring, supervisi dan evaluasi pada unit kerja di lingkungan Badan Pengawas Pemilu Provinsi dilaksanakan oleh Kepala Sekretariat Bawaslu Provinsi dan dilaporkan kepada Sekretaris Jenderal Bawaslu melalui unit kerja yang membidangi Pengawasan Internal; dan
- c. Monitoring, supervisi dan evaluasi pada unit kerja di lingkungan Badan Pengawas Pemilu Kabupaten/Kota dilaksanakan oleh Kepala Sekretariat Bawaslu Provinsi dan dilaporkan kepada Sekretaris Jenderal Bawaslu melalui unit kerja yang membidangi Pengawasan Internal.

Prosedur Monitoring, Supervisi dan Evaluasi dilaksanakan sebagai berikut:

#### 1. Monitoring dan Supervisi

Monitoring dan supervisi dimaksudkan untuk:

- a. Memantau proses penyusunan SOP pada unit kerja di lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota; dan
- b. Membandingkan dan memastikan kinerja pelaksana sesuai dengan maksud dan tujuan yang tercantum dalam SOP yang baru, mengidentifikasi permasalahan yang mungkin timbul, dan menentukan cara untuk meningkatkan hasil penerapan atau menyediakan dukungan tambahan untuk semua pelaksana.

Monitoring SOP dilaksanakan secara reguler dan secara umum melekat pada saat SOP dilaksanakan oleh pelaksananya.

Metode-metode monitoring dapat berupa:

- a. Observasi Supervisor. Metode ini menggunakan supervisor di setiap unit kerja sebagai observer yang memantau jalannya penerapan SOP;
- b. *Interview* dengan pelaksana. Monitoring dilakukan melalui wawancara dengan para pelaksana;
- c. *Interview* dengan pelanggan/anggota masyarakat. Pengumpulan informasi dari pihak luar organisasi, terutama para pelanggan atau masyarakat;
- d. Pertemuan dan diskusi kelompok kerja;
- e. Pengarahan dalam pelaksanaan. Monitoring juga dapat dilakukan melalui pengarahan-pengarahan dalam pelaksanaan, untuk menjamin agar proses berjalan sesuai dengan prosedur yang telah dibakukan.

Untuk membantu dokumentasi dalam melakukan monitoring, dapat digunakan tabel sebagai berikut:

Tabel V  
Monitoring dan Supervisi SOP

No	Nama SOP	Penilaian terhadap Proses Penyusunan	Penilaian terhadap Proses Penerapan	Catatan Hasil Penilaian	Tindakan yang Harus Diambil	Paraf Penilai
1	2	3	4	5	6	7

Cara pengisian:

Kolom 1 : Diisi dengan nomor urut

Kolom 2 : Diisi SOP yang dimonitor proses penerapannya

Kolom 3 : Kolom ini diisi jika SOP masih dalam proses penyusunan. Jika ternyata hasil penilaian berjalan dengan baik, maka diberikan tanda “x” pada kotak yang tersedia dengan label “Berjalan dengan baik”. Jika ternyata hasil penilaian menunjukkan bahwa penerapan SOP tidak dapat berjalan dengan baik, maka diberikan tanda “x” pada kotak dengan label “Tidak berjalan dengan baik”.

Kolom 4 : Kolom ini diisi jika SOP telah memasuki masa penerapan. Jika ternyata hasil penilaian berjalan dengan baik, maka diberikan tanda “x” pada kotak yang tersedia dengan label “Berjalan dengan baik”. Jika ternyata hasil penilaian menunjukkan bahwa penerapan SOP tidak dapat berjalan dengan baik, maka diberikan tanda “x” pada kotak dengan label “Tidak berjalan dengan baik”

Kolom 5 : Diisi dengan catatan hasil penilaian, terutama untuk hasil penilaian “Tidak berjalan dengan baik”. Catatan antara lain adalah: alasan mengapa prosedur tidak dapat berjalan dengan baik, hal-hal mana yang dianggap tidak berjalan dengan baik, apa kemungkinan penyebab”

Kolom 6 : Diisi dengan tindakan-tindakan yang harus diambil agar SOP dapat diterapkan dengan baik, misalnya: perlu adanya penyempurnaan, pelatihan bagi pelaksana, perbaikan sarana yang tidak memadai, dan sebagainya

Kolom 7 : Diisi dengan paraf petugas yang melakukan penilaian

Selain membantu memastikan bahwa SOP telah dilaksanakan dengan benar, hasil monitoring kinerja juga dapat dijadikan masukan dalam fase berikutnya dalam – Evaluasi.

## 2. Evaluasi

SOP secara substansial akan membantu organisasi untuk mewujudkan sebuah komitmen jangka panjang dalam rangka membangun sebuah organisasi menjadi lebih efektif dan kohesif. Tidak selamanya sebuah SOP berlaku secara permanen, karena perubahan lingkungan organisasi selalu membawa pengaruh pada SOP yang telah ada. Oleh karena itulah SOP perlu secara terus menerus dievaluasi agar prosedur-prosedur dalam organisasi selalu merujuk pada akuntabilitas dan kinerja yang baik. Evaluasi SOP secara regular dilaksanakan dalam kurun waktu 1 (satu) tahun dan secara insidental dapat dilakukan sesuai kebutuhan organisasi yang bersangkutan.

Tahapan evaluasi dalam siklus penyusunan SOP merupakan sebuah analisis yang sistematis terhadap serangkaian proses operasi dan aktivitas yang telah dibakukan dalam bentuk SOP dari sebuah organisasi dalam rangka menentukan efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi secara keseluruhan. Tujuannya adalah untuk melihat kembali tingkat keakuratan dan ketepatan SOP yang sudah disusun dengan proses penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif.

Evaluasi, sebagai langkah tindak lanjut dari tahapan monitoring, dapat meliputi substansi SOP itu sendiri atau berkaitan dengan proses penerapannya.

Untuk memudahkan evaluasi, dapat digunakan tabel sebagai berikut:

Tabel VI  
Evaluasi Penerapan SOP

No	Penilaian	SOP Nomor ...					
		1	2	3	4	5	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
	Mampu mendorong peningkatan Kinerja						
	Mudah dipahami						
	Mudah dilaksanakan						
	Semua orang dapat menjalankan perannya masing-masing						
	Mampu mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan proses						
	Mampu menjawab kebutuhan peningkatan kinerja organisasi						
	Sinergi satu dengan lainnya						
	Dst....						

Cara pengisian:

Kolom 1 Diisi dengan nomor urut

Kolom 2 Kriteria penilaian evaluasi (bisa ditambahkan dan diubah sesuai kebutuhan evaluasi)

Kolom 3 s.d 8 dan seterusnya diisi jika masih ada SOP yang akan dievaluasi.

Setiap SOP selalu diberi nomor kode, Nomor ini akan lebih mudah untuk merepresentasi SOP. Setiap SOP yang dievaluasi dicantumkan nomornya pada kolom di atas nomor kolomnya masing-masing.

Pada setiap sel sesuai dengan kriteria penilaiannya, SOP dinilai dengan memberikan tanda “X” jika hasil penerapannya ternyata tidak sesuai dengan pernyataan, dan tanda “ - ” jika sesuai dengan pernyataan.

Keberhasilan evaluasi tidak hanya terletak pada bagaimana informasi dikumpulkan sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan di atas, namun demikian juga pada siapa yang melakukan evaluasinya (evaluator).

Untuk menghasilkan evaluasi yang baik, diperlukan tim evaluator yang baik pula. Oleh karena itu, evaluasi SOP setidaknya dilakukan oleh tim yang menyusun SOP tersebut. Tim ini, karena keterlibatannya sejak awal, dipandang dapat memperhatikan detail-detail yang termuat dalam SOP tersebut, sehingga mampu melihat mana detail yang perlu dirubah, disempurnakan ataupun dibuatkan yang baru.

Namun demikian, keterlibatan orang lain diluar tim yang sudah ada yang dianggap memiliki kompetensi untuk melakukan evaluasi tersebut akan sangat membantu tim evaluasi. Pelibatan orang semacam ini akan memberikan pandangan lain yang mungkin dapat memberikan pembaruan-pembaruan yang diperlukan dalam evaluasi.

## **BAB VII**

### **PENUTUP**

Demikian pedoman ini dibuat untuk dapat dilaksanakan, sehingga dengan adanya SOP dan standar pelayanan pada unit kerja di lingkungan Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota, diharapkan pelaksanaan pekerjaan dapat lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel serta terciptanya pelayanan prima kepada para pengguna layanan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Badan Pengawas Pemilihan Umum, Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi, dan Badan Pengawas Pemilihan Umum Kabupaten/Kota.