

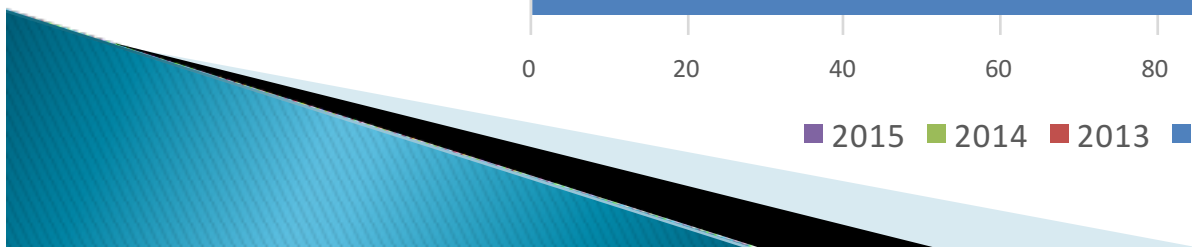
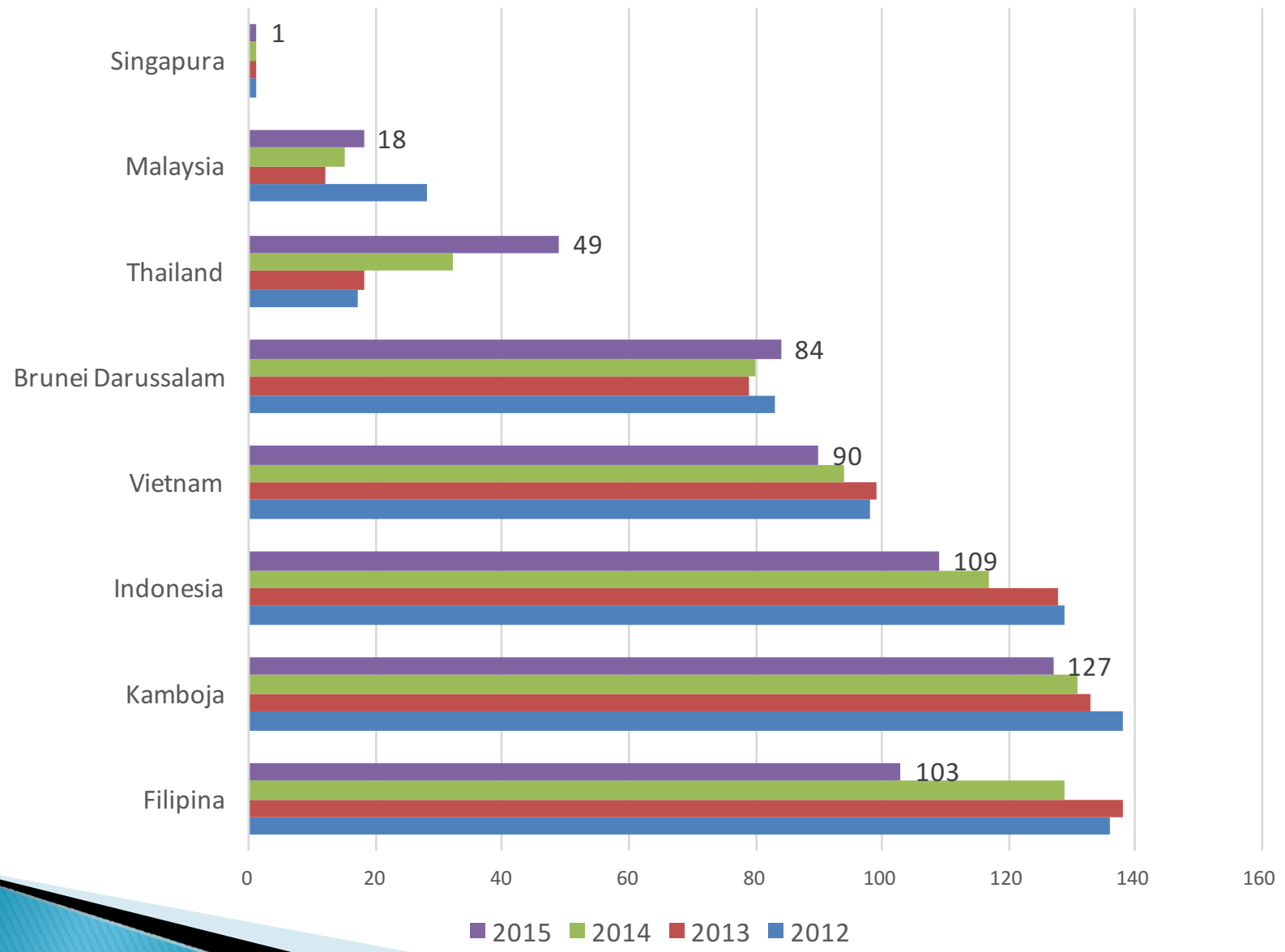
Konsep Dasar Standar Operasional Prosedur (SOP) Untuk Percepatan Reformasi Birokrasi

Wahyudi Kumorotomo, PhD









Magister Administrasi Publik
Universitas Gadjah Mada
www.kumoro.staff.ugm.ac.id



Business Climate Ranking



Doing Business Ranking: Indonesia *)

Topics	2015 Rank	2016 Rank	Change in Rank
Starting a business	163	173	 -10
Dealing with construction permits	110	107	 3
Getting electricity	45	46	 -1
Registering property	131	131	No change
Getting credit	71	70	 1
Protecting investors	87	88	 -1
Paying taxes	160	148	 12
Trading across borders	104	105	 -1
Enforcing contracts	170	170	No change
Resolving insolvency	73	77	 -4

*) Peringkat dari 185 negara. Sumber: www.doingbusiness.org

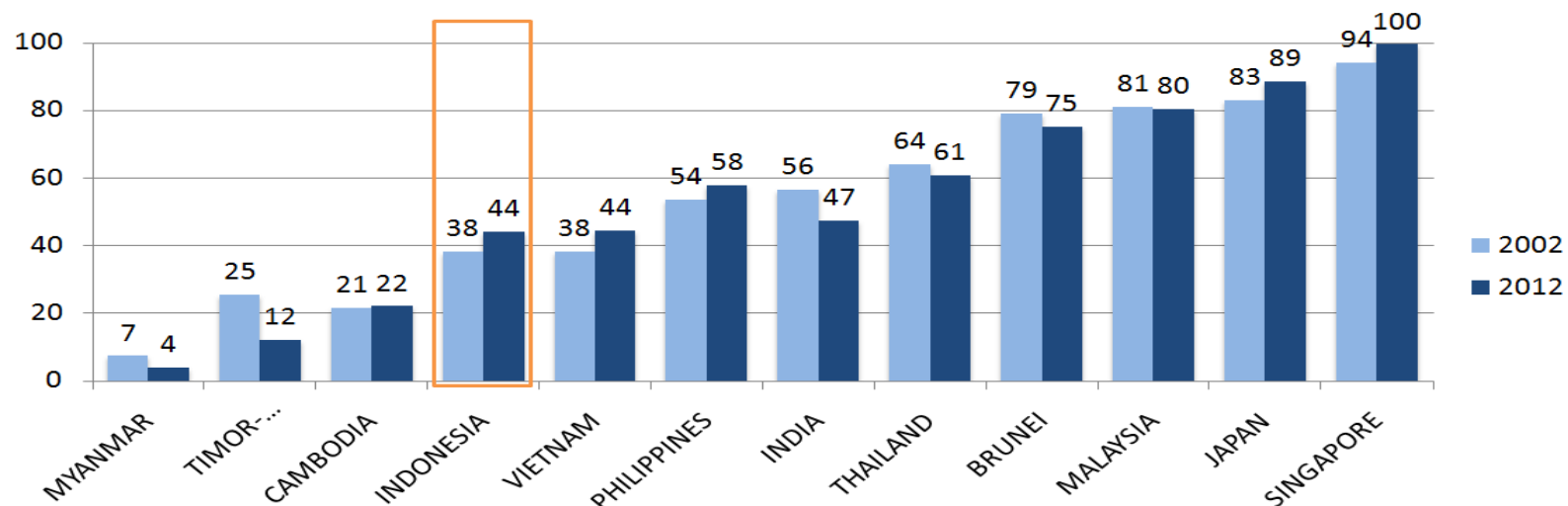
Mengapa birokrasi harus direformasi?

Worldwide Governance Indicators Government Effectiveness

- Kualitas Pelayanan Publik
- Kualitas Pelayanan Aparatur
- Tingkat Kemandirian dari Tekanan Politik
- Kualitas Rumusan Kebijakan dan Implementasinya
- Kredibilitas komitmen pemerintah



© 2013



Percentile rank among all countries (ranges from 0 (lowest) to 100 (highest) rank)

Sumber: Bank Dunia, 2013

Peringkat Kemudahan Akses Bisnis di Indonesia (Bank Dunia, 2013)

Ekonomi	Kemudahan Berbisnis	Memulai Bisnis	Kemudahan IMB	Akses Listrik	Mendaftarkan Aset	Kemudahan Kredit	Perlindungan Investor	Pajak
Singapore	1	3	3	6	28	3	2	5
Malaysia	6	16	43	21	35	1	4	36
Thailand	18	91	14	12	29	73	12	70
South Africa	41	64	26	150	99	28	10	24
Sri Lanka	85	54	108	91	145	73	52	171
Philippines	108	170	99	33	121	86	128	131
Pakistan	110	105	109	175	125	73	34	166
Lebanon	111	120	179	51	112	109	98	39
Ukraine	112	47	41	172	97	13	128	164
Papua New	113	101	165	24	87	86	68	116
Indonesia	120	175	88	121	101	86	52	137
India	134	179	182	111	92	28	34	158

Target Capaian RB

Indikator Sasaran	Satuan	Tahun dan Perkembangan Capaian				Target RPJMN 2010–2014
		2010	2011	2012	2013	
Sasaran 1 : Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN	IPK	28	30	32	32	50
	Opini WTP BPK atas LKKL (Pusat)	56,41%	77%	74%	n.a	100%
	Opini WTP atas LKPD (Daerah)	3%	9%	16%	n.a	60%
Sasaran 2 : Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	Integritas Pelayanan Publik (Pusat)	6,16	7,07	6,86	7,37	8.0
	Integritas Pelayanan Publik (Daerah)	5,26	6,00	6,32	6,82	8.0
	IKM atas Pelayanan Publik	60	76,6	83, 2	n.a	85
	Jumlah PTSP di Daerah	394	420	444	467	530

Target Capaian RB

Indikator Sasaran	Satuan	Tahun dan Perkembangan Capaian				Target RPJMN 2010–2014
		2010	2011	2012	2013	
Sasaran 3 : Kapasitas dan Akuntabilitas Kinerja Birokrasi	Indeks Efektivitas Pemerintahan	-0,26	-0,19	-0,24	n.a	0,5
	Instansi Pusat yg Akuntabel	63,29 %	82,93 %	95,06 %	94,04%	100%
	Instansi Provinsi yg Akuntabel	31,03 %	63,33 %	75,76 %	84,84 %	80%
	Instansi Kab/Kota yg Akuntabel	8,77%	12,78%	24,20%	n.a	60%
	Instansi Pusat yg Melaksanakan RB	14%	16%	40%	66,66%	100%
	Instansi Daerah yg Melaksanakan RB	-	-	33 Prov 33 Kab, 33 Kota (Pilot)	n.a	100% Prov, 60% Kab/Kota

Dengan sejumlah kondisi indeks pemerintahan dan daya saing yang masih jauh dari target di atas apakah mungkin birokrasi direformasi secepatnya?



Sangat mungkin!!

Salah satunya dengan penyempurnaan proses bisnis yang tercermin dalam pelaksanaan SOP, SP & SPM

8 AREA PERUBAHAN

SEMUA ASPEK MANAJEMEN PEMERINTAHAN

NO	AREA PERUBAHAN	KONDISI DIHARAPKAN
1	POLA PIKIR & BUDAYA KERJA	Birokrasi dengan integritas & kinerja tinggi
2	PERUNDANG-UNDANGAN	Regulasi tertib, tidak tumpang tindih dan kondusif
3	ORGANISASI	Organisasi tepat fungsi dan tepat ukuran
4	TATALAKSANA	Tatalaksana jelas, efektif, efisien, terukur dan sesuai prinsip <i>good governance</i>
5	MANAJEMEN SDM APARATUR	SDM apatur berintegritas, netral , kompeten, <i>capable</i> , profesional, berkinerja tinggi dan sejahtera
6	PENGAWASAN	Penyelenggaraan pemerintahan bersih dan bebas KKN
7	AKUNTABILITAS	Meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi
8	PELAYANAN PUBLIK	Pelayanan prima sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat

DEFINISI

Standar Pelayanan Minimal (SPM)

ketentuan tentang **jenis** dan **mutu pelayanan dasar** yang merupakan **urusan wajib** daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.

Standar Pelayanan (SP)

suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Standard Operating Procedures (SOP)

Serangkaian **instruksi tertulis** yang dibakukan mengenai berbagai **proses** penyelenggaraan administrasi pemerintahan, **bagaimana** dan **kapan** harus dilakukan, **dimana** dan oleh **siapa** dilakukan

- Pro status quo karena kondisi saat ini sangat menguntungkan

Tidak mau berubah



- Tidak memahami atau Khawatir akan perubahan mengakibatkan kerugian baginya

Ragu untuk berubah




- Kelompok reformis yang dapat menjadi Agen-agen pembaharu

Menghendaki Perubahan

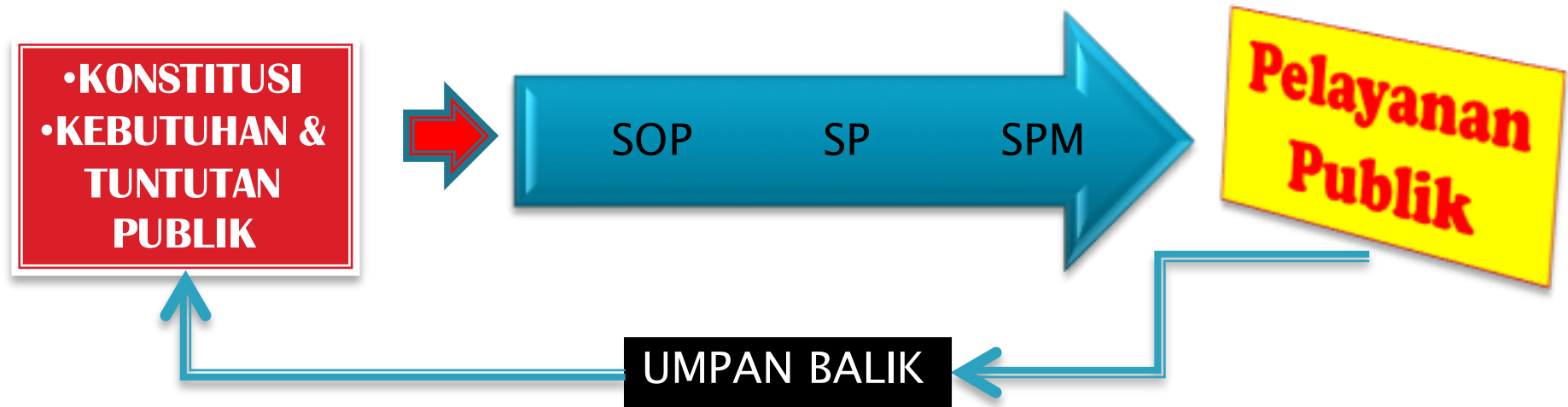


Sikap Birokrat Terhadap Reformasi Birokrasi

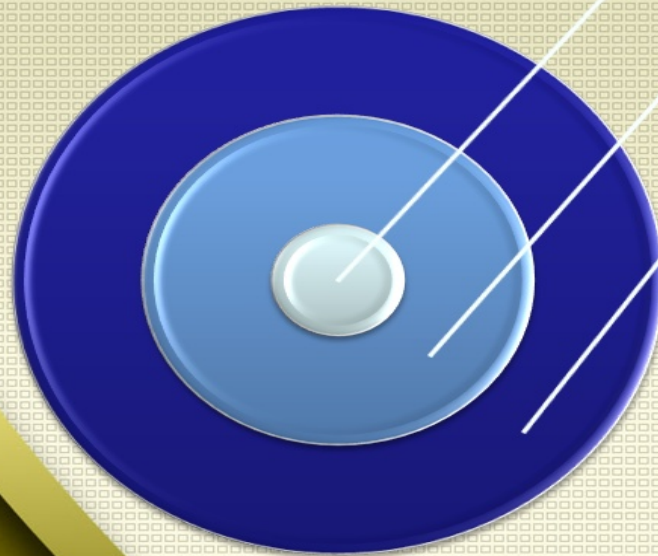
SOP dan SP disusun dan dilaksanakan untuk menghadapi tantangan tersebut dengan sasaran

1. Setiap instansi pemerintah sampai dengan unit yang terkecil memiliki dan melaksanakan SOP masing-masing dan dapat memenuhi target SP.
 2. Penyempurnaan proses penyelenggaraan pemerintahan;
 3. Ketertiban dalam penyelenggaraan pemerintahan;
 4. Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- 

TUGAS APARATUR



KETERKAITAN SUBSTANSI (MUATAN)



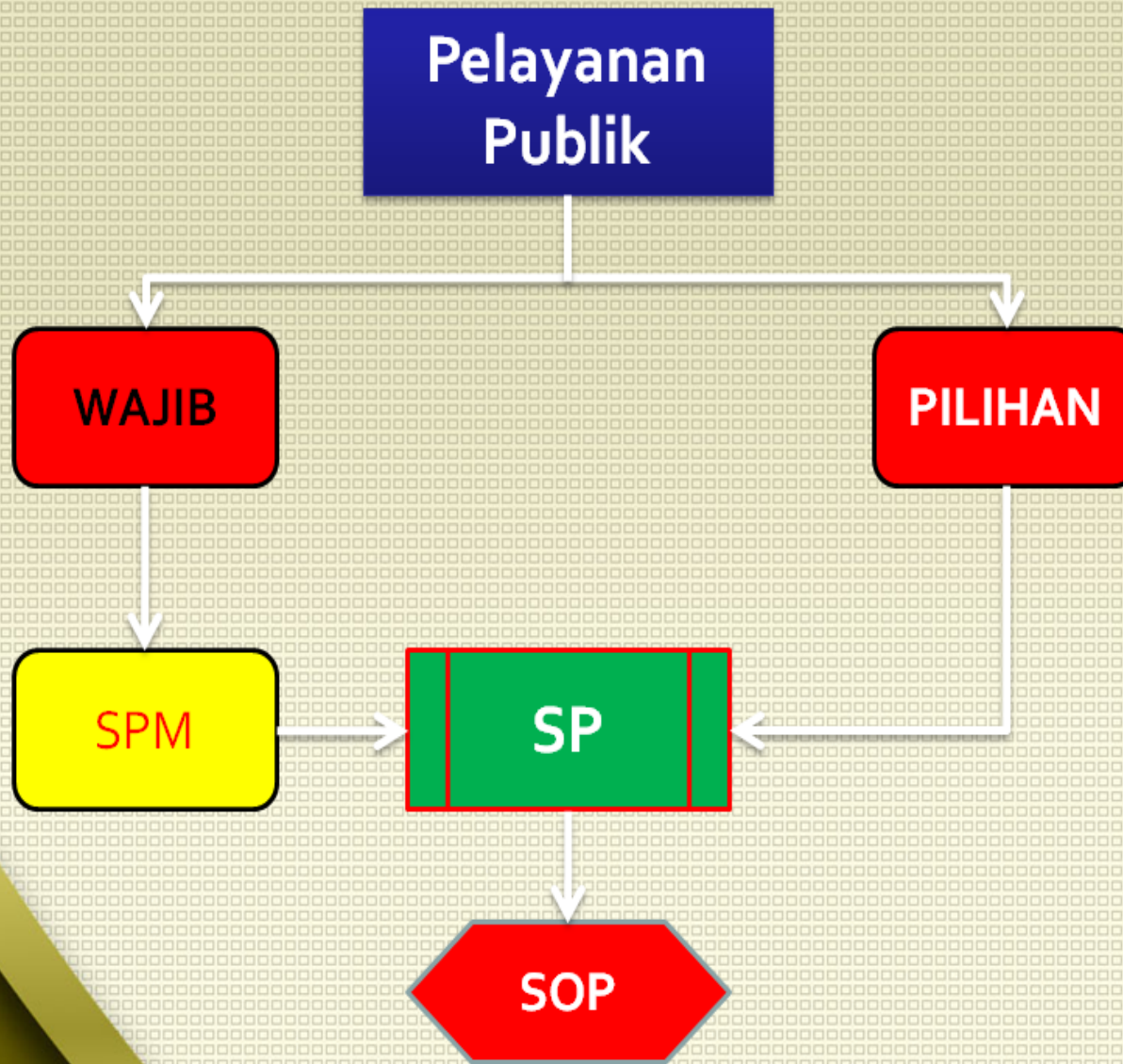
SOP

SP

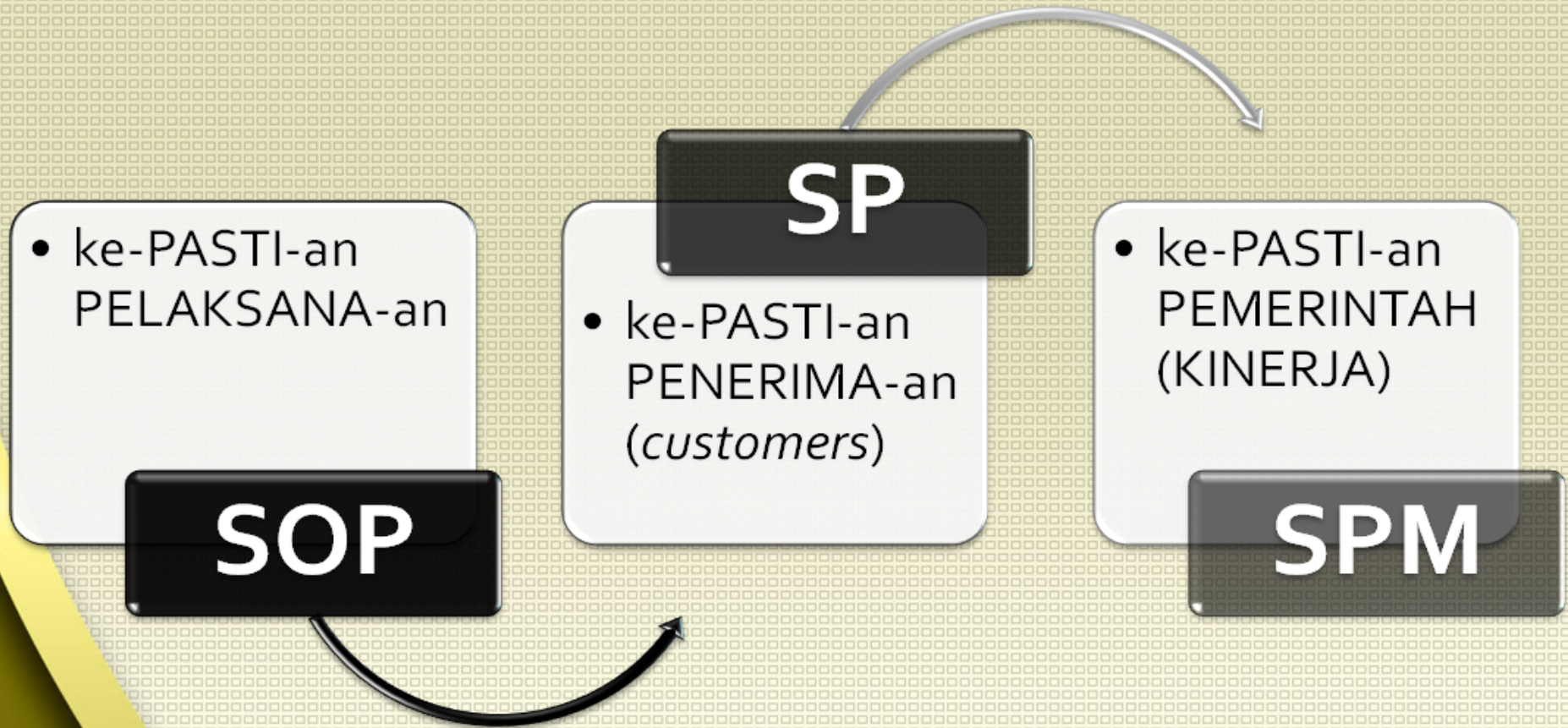
SPM



Keterkaitan SOP, SP dan Pelayanan Publik



MANFAAT SOP, SP & SPM



CONTOH

SPM BIDANG PEMERINTAHAN DALAM NEGERI DI KABUPATEN/KOTA

No	Jenis Pelayanan Dasar	Standar Pelayanan Minimal		Batas Waktu Pencapaian (Tahun)	Satuan Kerja/Lembaga Penanggung Jawab
		Indikator	Nilai		
I.	Pelayanan Dokumen Kependudukan	1. Cakupan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	100%	2011	Dinas Kependudukan
		2. Cakupan penerbitan akta kelahiran	100%	2011	Dinas Kependudukan
II.	Pemeliharaan Ketentraman dan Ketertiban Masyarakat	1. Cakupan petugas Perlindungan Masyarakat (Linmas) di Kabupaten/ Kota	50%	2015	Dinas Trantib
		2. Tingkat penyelesaian pelanggaran K3 (ketertiban, ketentraman, keindahan) di Kabupaten/ Kota	70%	2010	Dinas Trantib

A. Pendahuluan

[Gambaran umum tugas dan fungsi unit pelayanan]

Contoh Dokumen SP

B. Standar Pelayanan

Jenis Pelayanan

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	
2.	Persyaratan	
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	
4.	Jangka waktu penyelesaian	
5.	Biaya/tarif	
6.	Produk Pelayanan	
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	
8.	Kompetensi pelaksana	
9.	Pengawasan internal	
10.	Penanganan pengaduan	
11.	Jumlah Pelaksana	
12.	Jaminan Pelayanan	
13.	Jaminan Keamanan	
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	
15.	(Komponen tambahan bila perlu)	

Kepala SKPD

.....

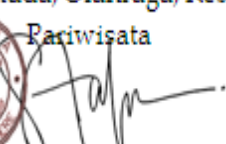
[Nama]

CONTOH DOKUMEN SOP



Pemerintah Kabupaten Katingan
Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata

Bidang Kebudayaan dan Pariwisata

Nomor SOP	: 556/PI.1/2012
Tanggal Pembuatan	: 17/08/2012
Tanggal Revisi	: Maret 2015 (direncanakan)
Tanggal Efektif	: 6/09/2012
Disahkan oleh	Kepala Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata  Drs. Landung Ahmad Narendra, MA. NIP. 19681116 198904 1 004
Nama SOP	: Pembuatan Surat Ijin Usaha Kepariwisata (SIUK)

Dasar Hukum

1. Undang Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata
2. Peraturan Daerah Kabupaten Katingan Nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Katingan

Keterkaitan SOP

1. SOP Survey Lapangan
2. SOP Pengesahan Naskah Dinas

Peringatan

Jika SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak tidak teregistrasinya potensi usaha jasa pariwisata dan perkembangan sektor pariwisata terhambat

Kualifikasi Pelaksana

1. Memahami prosedur ijin pariwisata
2. Menguasai pengoperasian komputer
3. Memahami dampak pariwisata terhadap aspek lainnya, seperti: lingkungan,

Peralatan/Perlengkapan

1. Peta potensi wisata
2. Buku registrasi SIUK
3. Format SIUK
4. Lemari arsip

Pencatatan & Pendataan

(Tuliskan hambatan, penyimpangan, atau usulan perubahan SOP pada kolom di bawah ini. Bila tidak cukup, dapat ditambahkan pada lembar kosong)

CONTOH DOKUMEN SOP

No.	KEGIATAN	PELAKSANA			Fungsional Bidang Budpar	MUTU BAKU			Keterangan
		Pemohon	Petugas Pendaftaran	Petugas Survey		Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon mengajukan berkas kepada petugas loket pendaftaran					Surat permohonan, fotocopy KTP, fotocopy HO, surat keterangan	10 menit	Berkas Permohonan	
2	Petugas Pendaftaran meneliti kelengkapan berkas pemohon dan menyerahkan hasilnya ke petugas survey, jika sudah lengkap maka dilakukan survey, jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi					Berkas permohonan	10 menit	Hasil verifikasi	
3	Petugas Survey melakukan survey ke lokasi Usaha Jasa Pariwisata					Daftar cek survey	1 jam (60)	Laporan survey	SOP Survey Lapangan
4	Fungsional Bidang Budpar menerima hasil survey, jika tidak sesuai dengan peraturan maka permohonan ditolak dan dikembalikan kepada Pemohon, jika sesuai peraturan maka dibuat Draft SIUK					Data potensi	15 menit	Disposisi	
5	Fungsional Bidang Budpar meregistrasi Draft SIUK lalu diserahkan kepada Kabid Budpar untuk disahkan					Disposisi	5 menit	Draft SIUK	SOP Pengesahan Naskah Dinas
6	Fungsional Bidang Budpar menerima dan menggandakan SIUK yang sudah disahkan oleh Kepala Dinas					SIUK yang telah disahkan digandakan	10 menit	Dokumen SIUK yang telah digandakan	
7	Fungsional Bidang Budpar mengarsipkan dokumen SIUK pertama dan menyerahkan dokumen kedua kepada Petugas Pendaftaran					Dokumen SIUK pertama	5 menit	Arsip dokumen SIUK	
8	Petugas Pendaftaran menerima berkas SIUK, meregistrasi, dan menyerahkannya kepada Pemohon					Dokumen SIUK kedua	5 menit	Arsip dokumen SIUK kedua	
9	Pemohon menerima SIUK di Loker Pendaftaran					Arsip dokumen SIUK kedua	5 Menit	SIUK diterima pemohon	



TERIMA KASIH