



**PERATURAN SEKRETARIS MAHKAMAH AGUNG  
REPUBLIK INDONESIA**

---

NOMOR : 002 Tahun 2012

Tentang

**PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
DI LINGKUNGAN MAHKAMAH AGUNG DAN BADAN PERADILAN  
YANG BERADA DI BAWAHNYA**

**SEKRETARIS MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA,**

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 Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya;

b. bahwa untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas umum kekuasaan Kehakiman adalah kekuasaan yang merdeka untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan yang dilakukan oleh Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya, agar lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel, maka dipandang perlu dibuat pedoman penyusunan standar operasional prosedur;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur.

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, dan 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, dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

3. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5076);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1985 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3316), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4359), dan terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 3, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4958);
6. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1986 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3327) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2004 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 34, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4379) dan terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 34, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 158);
7. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1989 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3400) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4611), dan terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 159, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5078);
8. Undang-Undang Nomor 5 tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1986 Nomor 77,

Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3344), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2004 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 35, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4380), dan terakhir diubah dengan dengan Undang-Undang Nomor 51 tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 160, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5079);

9. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal;
10. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2004 Pengalihan Organisasi, Administrasi dan Finansial di lingkungan Peradilan Umum, Peradilan Agama, dan Peradilan Tata Usaha negara ke Mahkamah Agung Republik Indonesia;
11. Keputusan Presiden No. 13 Tahun 2005 tentang Sekretariat Mahkamah Agung RI;
12. Keputusan Presiden No. 14 Tahun 2005 tentang Kepaniteraan Mahkamah Agung RI;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/21IM.PANi11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
15. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
16. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 144 Tahun 2007 tentang Keterbukaan Informasi di Pengadilan;
17. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 1-144 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
18. Keputusan Sekretaris Mahkamah Agung Nomor MA/SEK/07/SK/III/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Mahkamah Agung RI;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **PERATURAN SEKRETARIS MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR MAHKAMAH AGUNG DAN BADAN PERADILAN YANG BERADA DI BAWAHNYA.**

Pasal 1

Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya, selanjutnya disebut dengan Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam Lampiran Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung.

Pasal 2

Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur ini menjadi acuan bagi seluruh satuan kerja Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya dalam menyusun Standar Operasional Prosedur sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.

Pasal 3

Setiap satuan kerja di lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya, harus menyusun Standar Operasional Prosedur yang berpedoman pada Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung.

Pasal 4

- (1) Standar Operasional Prosedur bersifat dinamis dan dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan masing-masing satuan kerja di lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya.
- (2) Setiap perubahan Standar Operasional Prosedur terkait dengan adanya perkembangan satuan kerja harus mendapat persetujuan Sekretaris Mahkamah Agung.
- (3) Kerangka susunan Standar Operasional Prosedur harus sesuai dengan Lampiran Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung.

Pasal 5

Penetapan Standar Operasional Prosedur ditandatangani oleh Pimpinan setiap satuan kerja secara hirarkis dan disahkan oleh Sekretaris Mahkamah Agung, (untuk satuan kerja Pengadilan Tingkat Pertama harus mendapat persetujuan Ketua Pengadilan Tingkat Banding, sedangkan pengadilan Tingkat Banding harus mendapat persetujuan dari masing-masing Pejabat Eselon I sesuai dengan lingkungan Peradilannya)

Pasal 6

Standar Operasional Prosedur yang telah ada atau berlaku pada satuan kerja di lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya agar disesuaikan dengan Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung ini.

Pasal 7

Peraturan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 24 Mei 2012  
SEKRETARIS MAHKAMAH AGUNG  
REPUBLIK INDONESIA

TTD.  
N U R H A D I

**LAMPIRAN PERATURAN SEKRETARIS MAHKAMAH AGUNG  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 002 TAHUN 2012  
TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
DI LINGKUNGAN MAHKAMAH AGUNG DAN BADAN PERADILAN  
YANG BERADA DIBAWAHNYA**

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Untuk mendorong penyelenggaraan pemerintah yang lebih efektif, efisien dan akuntabel, Pemerintah telah mencanangkan penerapan prinsip-prinsip penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance and clean government*) melalui penerapan reformasi birokrasi, 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 Standar Operasional Prosedur 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. Untuk menjamin adanya kesamaan pengertian dan keseragaman dalam penyusunan, Mahkamah Agung memandang perlu adanya pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur sebagai acuan bagi satuan kerja di lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya.

**B. Maksud, Tujuan dan Manfaat**

**1. Maksud**

Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya merupakan instansi yang memberikan pelayanan baik secara intern Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya maupun secara ekstern kepada

instansi pemerintah lainnya atau langsung kepada masyarakat. Pelayanan tersebut dilakukan baik pada tingkat unit eselon I di pusat, maupun pada satuan kerja di daerah. Untuk itu, Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur ini disusun agar dapat digunakan oleh seluruh satuan kerja di lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya untuk menstandarkan prosedur-prosedur penting dalam menyelenggarakan pelayanan.

## 2. Tujuan

Penggunaan pedoman umum penyusunan Standar Operasional Prosedur bertujuan untuk mendorong setiap unit kerja di lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya untuk menyusun Standar Operasional Prosedur baik dalam menyelenggarakan tugas dan fungsi maupun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Standar Operasional Prosedur yang disusun oleh setiap satuan kerja di lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan 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 dibidang peradilan.
- e. Memberikan informasi mengenai pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh aparatur peradilan secara proporsional.

Memberikan kejelasan dan transparansi kepada masyarakat sebagai penerima layanan mengenai hak dan kewajibannya.

## 3. Manfaat

- a. Standarisasi cara yang harus dilakukan dalam menyelesaikan pekerjaan, mengurangi kesalahan atau kelalaian.
- b. Menjamin proses yang telah ditetapkan dan dijadwalkan dapat berlangsung sebagaimana mestinya.
- c. Menjamin tersedianya data untuk penyempurnaan proses.
- d. Meningkatkan akuntabilitas dengan melaporkan dan mendokumentasikan hasil dalam pelaksanaan tugas.
- e. Memberikan cara konkrit untuk perbaikan kinerja.
- f. Menghindari terjadinya variasi proses pelaksanaan kegiatan dan tumpang tindih.

- g. Membantu pegawai menjadi lebih mandiri.
- h. Membantu mengidentifikasi apabila terjadi kesalahan prosedural.
- i. Memudahkan penelusuran terjadinya penyimpangan dan memudahkan langkah perbaikan.

### **C. Pengertian Umum**

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) atau Prosedur Tetap (Protap) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan dan didokumentasikan dari aktivitas rutin dan berulang yang dilakukan oleh suatu organisasi. Secara singkat pengertian Standar Operasional Prosedur adalah penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, bagaimana, kapan, dimana dan oleh siapa. Standar Operasional Prosedur 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 satuan 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 perijinan 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 Standar Operasional Prosedur.
6. Output adalah hasil yang diperoleh dari jenis pelayanan yang dikerjakan oleh suatu satuan kerja baik berupa barang maupun jasa.
7. Administrasi peradilan adalah pengelolaan proses pelaksanaan tugas dan fungsi peradilan yang dijalankan oleh Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya.

#### **D. Asas-Asas Penyusunan Standar Operasional Prosedur**

##### 1. Asas Pembakuan

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

##### 2. Asas Pertanggungjawaban

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

##### 3. Asas Kepastian

Adanya keseimbangan hak dan kewajiban antara aparatur selaku pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan sehingga masing-masing pihak mempunyai tanggung jawab yang sama.

##### 4. Asas Keterkaitan

Bahwa dalam pelaksanaannya Standar Operasional Prosedur senantiasa terkait dengan administrasi kegiatan umum lainnya baik secara langsung ataupun tidak langsung.

##### 5. Asas Kecepatan dan Kelancaran

Sebagai pendukung dalam melaksanakan tugas, maka Standar Operasional Prosedur 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

Standar Operasional Prosedur harus dapat menjamin kepentingan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan apa yang telah ditetapkan sehingga dapat tercipta kenyamanan dalam pelaksanaan tugas.

##### 7. Asas Keterbukaan

Keberadaan Standar Operasional Prosedur dapat menciptakan transparansi dalam pelaksanaan tugas sehingga tidak akan muncul kecurigaan baik dari aparatu sebagai pemberi layanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan.

#### **E. Prinsip-Prinsip penyusunan**

Prinsip yang harus menjadi perhatian dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur yaitu memenuhi unsur-unsur: spesifik, dapat diukur, mudah

diterapkan, relevan, dan ada batas waktu, serta mudah dilacak, yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Standar Operasional Prosedur harus ditulis secara jelas, sederhana dan tidak berbelit-belit sehingga mudah dimengerti dan diterapkan untuk satu kegiatan tertentu;
2. Standar Operasional Prosedur 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. Standar Operasional Prosedur 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. Standar Operasional Prosedur harus mudah dirumuskan dan selalu bisa menyesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan kebijakan yang berlaku.
5. Standar Operasional Prosedur harus dapat menggambarkan alur kegiatan yang mudah ditelusuri jika terjadi hambatan.

## **F. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Standar Operasional Prosedur meliputi berbagai prosedur pelaksanaan kegiatan tugas dan fungsi atau prosedur pemberian layanan baik internal di lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya maupun eksternal kepada masyarakat atau kepada instansi pemerintah yang lain yang dilakukan oleh satuan kerja di lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya.

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

# BAB I

## TIPE DAN FORMAT STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

### A. Tipe Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur dapat dibedakan dalam dua tipe, yaitu:

#### 1. Standar Operasional Prosedur Teknis

Standar Operasional Prosedur teknis adalah standar prosedur yang sangat rinci dan bersifat teknis. Setiap prosedur diuraikan dengan sangat teliti sehingga tidak ada kemungkinan variasi lain. Standar Operasional Prosedur teknis ini pada umumnya dicirikan dengan:

- a. Pelaksana prosedur bersifat tunggal, yaitu satu orang atau satu kesatuan tim kerja;
- b. Berisi cara melakukan pekerjaan atau langkah rinci pelaksanaan pekerjaan.

Standar Operasional Prosedur ini biasanya diterapkan dalam penyelenggaraan kegiatan teknis peradilan di lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya.

#### 2. Standar Operasional Prosedur Administratif (*administrative SOP*)

Standar Operasional Prosedur 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). Standar Operasional Prosedur ini dapat diterapkan pada pekerjaan yang menyangkut urusan kesekretariatan (administrasi) pada pendukung unit-unit (*supporting units*).

Standar Operasional Prosedur administratif ini pada umumnya dicirikan dengan:

- a. Pelaksana prosedur (aktor). berjumlah banyak (lebih dari satu orang) dan bukan merupakan satu kesatuan yang tunggal;
- b. Berisi tahapan pelaksanaan pekerjaan atau langkah-langkah pelaksanaan pekerjaan yang bersifat makro ataupun mikro yang tidak menggambarkan cara melakukan pekerjaan.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, jenis Standar Operasional Prosedur administratif melingkupi pekerjaan yang bersifat makro dan mikro. Yang dimaksud dengan Standar Operasional Prosedur administratif makro adalah Standar Operasional Prosedur administrasi yang menggambarkan pelaksanaan

pekerjaan bersifat makro dan melingkupi beberapa pekerjaan yang bersifat mikro, berisi langkah-langkah pekerjaan yang lebih rinci.

Sedangkan Standar Operasional Prosedur administrasi yang bersifat mikro adalah Standar Operasional Prosedur administrasi yang merupakan bagian dari Standar Operasional Prosedur administrasi makro yang membentuk satu kesinambungan aktivitas.

## B. Format Standar Operasional Prosedur

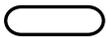
Format yang dipergunakan di lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya adalah Format Standar Operasional Prosedur administrasi peradilan, yang telah distandarkan untuk lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya. Adapun format Standar Operasional Prosedur administrasi peradilan di lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya adalah sebagai berikut:

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

Format yang dipergunakan dalam Standar Operasional Prosedur Administrasi Peradilan hanya format diagram alir bercabang (*branching flowcharts*) tidak ada format lainnya yang dipakai. Hal ini diasumsikan bahwa prosedur pelaksanaan tugas dan fungsi Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya memuat banyak kegiatan (lebih dari sepuluh) dan memerlukan banyak pengambilan keputusan. Oleh sebab itu untuk menyamakan format maka seluruh prosedur pelaksanaan tugas dan fungsi administrasi peradilan 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 Standar Operasional Prosedur administrasi pemerintahan 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);

- 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. Standar Operasional Prosedur Administrasi Peradilan untuk keperluan reformasi birokrasi hanya mendeskripsikan prosedur administrasi, yaitu kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh lebih dari satu aktor dan bersifat makro maupun mikro bukan bersifat teknis yang detail yang menyangkut urusan administrasi maupun urusan teknis;
- b. Hanya ada dua alternatif sifat kegiatan administrasi yaitu kegiatan eksekusi (*process*) dan pengambilan keputusan (*decision*);
- c. Simbol lain tidak dipergunakan disebabkan karena prosedur yang dideskripsikan tidak detail dan tidak bersifat teknis (bukan SOP), disamping itu kegiatan yang dilakukan oleh aktor pelaksana kegiatan sudah langsung operasional tidak bersifat teknikal (*technical procedures*) yang berlaku pada peralatan;
- d. Penulisan kegiatan dalam prosedur bersifat aktif (menggunakan kata kerja tanpa subyek) dengan demikian banyak symbol yang tidak dipergunakan seperti: simbol pendokumentasian, simbol persiapan, simbol persiapan, simbol penundaan dan symbol sejenisnya.
- e. Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Peradilan ini hanya memberlakukan penulisan flowcharts secara vertikal, artinya bahwa *branching flowcharts* dituliskan secara vertikal sehingga hanya mengenal penyambungan simbol yang menghubungkan antar halaman (*symbol segilima/off-page connector*) dan tidak mengenal simbol lingkaran kecil penghubung dalam satu halaman.

### 3. Aktor dipisahkan dari aktivitas

Penulisan aktor dalam Standar Operasional Prosedur administrasi peradilan 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 Standar Operasional Prosedur Administrasi Peradilan yang persyaratannya dalam kebijakan Reformasi Birokrasi disamping matriks *flowcharts* yang berisi nomor, aktivitas (kegiatan) dan *flowcharts*, dilengkapi dengan data identitas, mutu baku dan keterangan.

5. Format khusus terkait *layout* penulisan Standar Operasional Prosedur, yaitu:

a. Penulisan Standar Operasional Prosedur pada kertas berukuran A4 (320x297 mm)

b. Arah kertas (*paper orientation*) penulisan tegak (*portrait*)

c. Jenis huruf adalah Arial dengan ukuran disesuaikan Dokumentasi Standar Operasional Prosedur harus dibuat baik dalam bentuk *softcopy*, maupun bentuk *hardcopy*.

6. Standar mutu output

Standar Operasional Prosedur yang telah disusun perlu 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 Standar Operasional Prosedur, 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

Standar Operasional Prosedur yang telah disusun juga harus dilengkapi dengan standar sarana dan prasarana yang akan digunakan dalam melaksanakan prosedur-prosedur yang distandarkan. Ketersediaan sarana dan prasarana yang dipersyaratkan dapat mengganggu konsistensi prosedur dan pelayanan.

### BAB III

## DOKUMEN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR, MUATAN DAN PENETAPANNYA

### A. Dokumen Standar Operasional Prosedur

Dokumen Standar Operasional Prosedur adalah sekumpulan uraian prosedur yang disusun dalam satu buku yang dipergunakan dalam suatu kegiatan tertentu pada satuan kerja tertentu. Berdasarkan tingkatannya, dapat dikelompokkan sesuai jenjang penerapan dari Standar Operasional Prosedur yang bersangkutan yaitu mulai dari tingkat eselon I, eselon II, eselon III dan eselon IV.

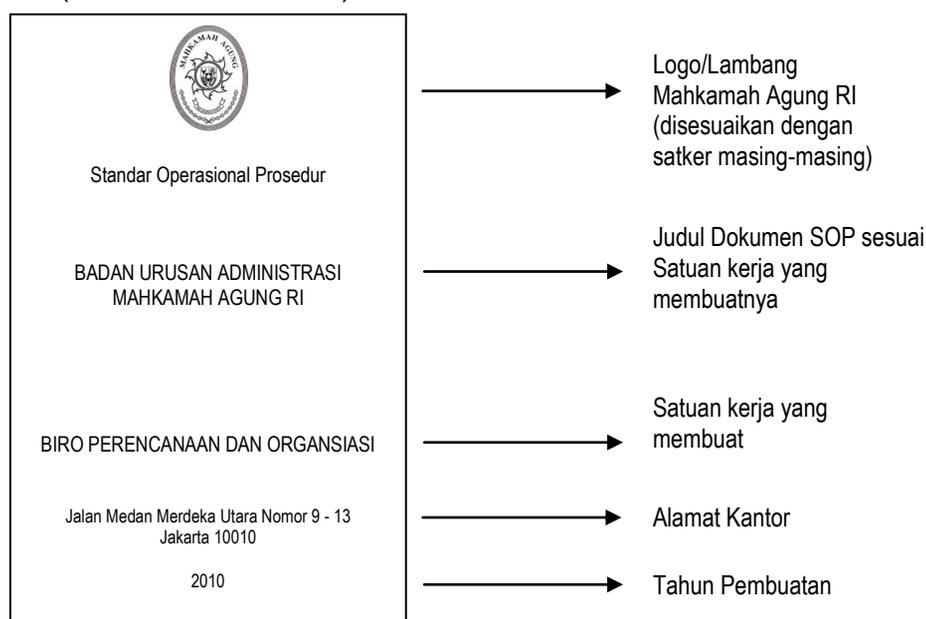
Informasi yang dimuat dalam dokumen Standar Operasional Prosedur antara lain:

#### 1. Halaman Judul

Halaman judul disesuaikan dengan kepentingan satuan kerja yang menyusun, berisi informasi mengenai:

- a. Logo/lambang Mahkamah Agung;
- b. Judul dokumen Standar Operasional Prosedur;
- c. Satuan Kerja;
- d. Tahun Pembuatan;
- e. Informasi lain yang diperlukan.

(Contoh Cover SOP)



#### 2. Penetapan Standar Operasional Prosedur

Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung yang termuat dokumen merupakan bentuk kekuatan hukum pada dokumen Standar Operasional Prosedur.

#### 3. Daftar Isi Dokumen Standar Operasional Prosedur

Daftar isi dibutuhkan untuk membantu mempercepat pencarian informasi yang diperlukan dalam dokumen Standar Operasional Prosedur terkait.

#### 4. Penjelasan Singkat Penggunaan

Sebagai sebuah dokumen yang menjadi pedoman, Dokumen Standar Operasional Prosedur memuat penjelasan bagaimana membaca dan menggunakan dokumen tersebut. Isi dari bagian penjelasan ini antara lain: Ruang Lingkup, menjelaskan tujuan dibuatnya prosedur dan kebutuhan organisasi; Ringkasan, memuat ringkasan singkat mengenai prosedur yang dibuat; dan Definisi/Pengertian-pengertian Umum, memuat beberapa definisi yang terkait dengan prosedur yang distandarkan.

#### 5. Prosedur-prosedur

Sebagai bagian dari dokumen Standar Operasional Prosedur, sebaiknya Standar Operasional Prosedur dibagi ke dalam jenis tertentu, sesuai dengan kebutuhan satuan kerja.

### **B. Muatan Standar Operasional Prosedur**

Setiap Standar Operasional Prosedur harus dilengkapi dengan hal-hal sebagai berikut:

1. Satuan Kerja/Unit Kerja, nomenklatur satuan kerja pembuat;
2. Nomor Standar Operasional Prosedur, nomor prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan tata naskah dinas yang berlaku di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya;
3. Tanggal Pembuatan, tanggal pertama kali Standar Operasional Prosedur dibuat berupa tanggal selesainya Standar Operasional Prosedur dibuat bukan tanggal dimulainya pembuatannya;
4. Tanggal Revisi, tanggal Standar Operasional Prosedur direvisi atau tanggal ditinjau ulangnya Standar Operasional Prosedur yang bersangkutan;
5. Tanggal Efektif, tanggal mulai diberlakukan;
6. Pengesahan oleh pejabat yang berkompeten pada tingkat satuan kerja. Item pengesahan berisi nama jabatan, tanda tangan, nama pejabat yang disertai dengan NIP;
7. Nama Standar Operasional Prosedur, 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.

Standar Operasional Prosedur 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 Standar Operasional Prosedur 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 Standar Operasional Prosedur). 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 Standar Operasional Prosedur, 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 Standar Operasional Prosedur 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.



## 1. Sekretaris Mahkamah Agung

Sekretaris Mahkamah Agung mengesahkan Standar Operasional Prosedur unit Eselon I Mahkamah Agung.

## 2. Pejabat Eselon II

Pejabat Eselon II dilingkungan Mahkamah Agung menetapkan SOP di lingkungan kerjanya masing-masing yang disetujui oleh Pejabat Eselon I selanjutnya disahkan oleh Sekretaris Mahkamah Agung.

## 3. Ketua Pengadilan Tingkat Banding

Ketua Pengadilan Tingkat Banding menetapkan SOP Pengadilan Tingkat Banding dan selanjutnya disahkan oleh Sekretaris Mahkamah Agung.

## 4. Ketua Pengadilan Tingkat Pertama

Ketua Pengadilan Tingkat Pertama menetapkan SOP Pengadilan Tingkat Pertama dan selanjutnya disetujui oleh Ketua Pengadilan Tingkat Banding, kemudian disahkan oleh Sekretaris Mahkamah Agung.

Contoh Lembar Pengesahan SOP:

		
<b>PENGESAHAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR BIRO PERENCANAAN DAN ORGANISASI BADAN URUSAN ADMINISTRASI MAHKAMAH AGUNG</b>		
Jakarta, ..... 2012		
Mengesahkan, Sekretaris MA-RI  NURHADI	Menyetujui Pejabat Eselon I  .....	Yang Menetapkan Pejabat Eselon II  .....



PENGESAHAN  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PENGADILAN TINGKAT BANDING  
(PT, PTA, PTTUN, DILMILTAMA, DILMILT)

(Nama Kota), ..... 2012

Mengesahkan,  
Sekretaris MA-RI

NURHADI

Yang Menetapkan  
Ketua Pengadilan Tingkat Banding

.....



PENGESAHAN  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PENGADILAN TINGKAT PERTAMA  
(PN, PA/Masy., PTUN, DILMIL)

(Nama Kota), ..... 2012

Mengesahkan,  
Sekretaris MA-RI

NURHADI

Menyetujui  
Ketua Pengadilan Tingkat  
Banding

.....

Menetapkan  
Ketua Pengadilan Tingkat  
Pertama

.....

## **BAB IV**

### **LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN**

### **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

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

#### **A. Penilaian Kebutuhan Standar Operasional Prosedur**

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

##### **1. Tujuan penilaian kebutuhan**

Penilaian kebutuhan Standar Operasional Prosedur bertujuan untuk mengetahui tingkat kebutuhan suatu satuan kerja dalam mengembangkan Standar Operasional Prosedur yang dimilikinya. Penilaian kebutuhan akan sangat bermanfaat dalam menentukan ruang lingkup, jenis, dan jumlah Standar Operasional Prosedur yang dibutuhkan. Ruang lingkup akan berkaitan dengan tugas mana yang prosedur operasionalnya akan menjadi target untuk distandarkan. Jenis akan berkaitan dengan tipe dan format Standar Operasional Prosedur yang sesuai untuk diterapkan. Jumlah akan berkaitan dengan berapa banyak Standar Operasional Prosedur 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 Standar Operasional Prosedur, mulai dari undang-undang, dan turunannya sampai kepada peraturan/keputusan Ketua Mahkamah Agung.

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

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. Standar Operasional Prosedur juga harus berubah karena perubahan-perubahan pada sarana dan prasarana dan perkembangan teknologi informasi.

### 3. Langkah-langkah Penilaian Kebutuhan

a. Menciptakan Komitmen Pimpinan

Penyusunan Standar Operasional Prosedur 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 I**  
**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) Satuan kerja yang telah memiliki Standar Operasional Prosedur, harus dilakukan penyempurnaan secara berkesinambungan, dimulai dari:

a) Melihat kembali informasi yang diperoleh dari hasil evaluasi, terutama terhadap hal yang tidak relevan dari Standar Operasional Prosedur tersebut.

b) Melakukan identifikasi terhadap kegiatan yang belum tercakup Standar Operasional Prosedur baik karena perubahan struktur maupun karena terlewatkan.

2) satuan kerja yang belum memiliki Standar Operasional Prosedur, penilaian kebutuhan dimulai dengan:

a) mempelajari aspek lingkungan operasional, peraturan perundang-undangan, petunjuk teknis maupun dokumen-dokumen internal organisasi yang memberikan pengaruh terhadap proses organisasi.

b) Proses akan menghasilkan kebutuhan sementara mengenai Standar Operasional Prosedur apa yang perlu dibuat.

d. Membuat daftar Standar Operasional Prosedur yang akan dikembangkan.

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

1) Dampak yang akan terjadi, baik secara internal maupun eksternal, apabila Standar Operasional Prosedur 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 Standar Operasional Prosedur dapat disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel I**  
**Daftar Kebutuhan Pengembangan SOP**  
**Satuan Kerja ..... (1)**

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

Keterangan:

- (1) Nama satuan 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 Standar Operasional Prosedur yang telah ada berdasarkan daftar yang dikembangkan dalam tahapan huruf d. Tahapan yang lebih mendalam dilakukan dengan melihat kembali pada setiap Standar Operasional Prosedur yang ada, dan mengidentifikasi bagian-bagian mana saja yang perlu dikembangkan, direvisi, diganti, atau dihilangkan. Standar Operasional Prosedur yang berkaitan dengan hukum dan perundangan harus memiliki prioritas yang tinggi untuk dikembangkan.
- f. Membuat dokumen penilaian kebutuhan Standar Operasional Prosedur.

Tahap akhir dari penilaian kebutuhan Standar Operasional Prosedur, harus membuat sebuah laporan atau dokumen penilaian kebutuhan Standar Operasional Prosedur. 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 Standar Operasional Prosedur yang telah ada.

- 4) Jika organisasi belum memiliki Standar Operasional Prosedur, alasan mengapa diperlukan Standar Operasional Prosedur tersebut.

## **B. Pengembangan Standar Operasional Prosedur**

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

### **1. Pembentukan Tim**

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

Secara operasional, efektivitas kerja tim sangat tergantung dari tingkat keterlibatan pimpinan satuan kerja dalam memberikan arahan sejak permulaan tim dibentuk, sehingga akan memudahkan proses pengembangan Standar Operasional Prosedur 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 Standar Operasional Prosedur, setelah mereka memperoleh penguatan internal, adalah mengumpulkan berbagai informasi yang diperlukan untuk menyusun Standar Operasional Prosedur. 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 Standar Operasional Prosedur, seperti melalui curah pendapat (*brainstorming*), kelompok diskusi fokus (*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 Standar Operasional Prosedur**

Setelah berbagai alternatif prosedur dipilih, langkah selanjutnya adalah menyusun Standar Operasional Prosedur. 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 Standar Operasional Prosedur, adalah tipe dan format Standar Operasional Prosedur. Penulisan Standar Operasional Prosedur minimal memuat uraian prosedur, syarat-syarat kelengkapan, dan simbol (dalam *flowchart*) sehingga mudah dipahami.

### **5. Pengintegrasian Standar Operasional Prosedur**

Standar Operasional Prosedur 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 Standar Operasional Prosedur**

Standar Operasional Prosedur 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 Standar Operasional Prosedur. Langkah-langkah pengujian dan review dilakukan sebagai berikut:

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

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

## **7. Pengesahan Standar Operasional Prosedur**

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

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

1. Standar Operasional Prosedur 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. Standar Operasional Prosedur yang telah disusun perlu dilengkapi dengan standar mutu antara lain dari sisi output yang dihasilkan, waktu penyelesaian, kelengkapan, ketepatan, dan kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan.
3. Standar Operasional Prosedur 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 Standar Operasional Prosedur**

Penerapan Standar Operasional Prosedur 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:

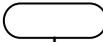
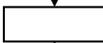
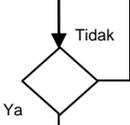
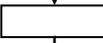
1. Setiap pelaksana mengetahui Standar Operasional Prosedur yang baru disusun dan alasan perubahannya.
2. Salinan/copy Standar Operasional Prosedur disebarluaskan sesuai kebutuhan dan siap diakses oleh semua pengguna potensial.
3. Setiap pelaksana mengetahui perannya dalam Standar Operasional Prosedur 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 Standar Operasional Prosedur).
4. Ada mekanisme untuk memonitor/memantau kinerja, mengidentifikasi masalah-masalah yang mungkin timbul, dan menyediakan dukungan dalam proses penerapan Standar Operasional Prosedur.

### **D. Monitoring dan Evaluasi penerapan Standar Operasional Prosedur**

Pelaksanaan penerapan Standar Operasional Prosedur 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 Standar Operasional Prosedur dapat dilakukan secara cepat dan tepat sesuai kebutuhan.

### E. Contoh Format Standar Operasional Prosedur

	<b>MAHKAMAH AGUNG RI</b> Biro Perencanaan dan Organisasi Badan Urusan Administrasi JL. Medan Merdeka Utara Nomor 9 - 13 Jakarta 10010	<b>Nomor SOP</b>	b)			
	<b>Tanggal Pembuatan</b>	c)				
	<b>Tanggal Revisi</b>	d)				
	<b>Tanggal Efektif</b>	e)				
	<b>Disahkan oleh</b>	Kepala Biro RENOG				
<b>SOP PENYUSUNAN ANALISIS LAPORAN HASIL PENGAWASAN</b>						
<b>Dasar Hukum:</b> 1. PMA No. 10 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Mahkamah Agung 2. KMA No. 581 Tahun 2006 tentang Penetapan Koordinator Penyelesaian Tindak Lanjut Hasil Pengawasan di Lingkungan Mahkamah Agung		<b>Kualifikasi Pelaksana :</b> 1. S-1 Ekonomi-Akuntansi/Manajemen 2. S1 Hukum-Administrasi Negara				
<b>Keterkaitan :</b> 1. SOP Penyusunan Rencana Tindak 2. SOP Monitoring Tindak Lanjut Temuan		<b>Peralatan/Perlengkapan :</b> Peralatan computer, jaringan internet dan buku-buku referensi				
<b>Peringatan :</b> Jika SOP tidak dilaksanakan, maka temuan tidak akan berakhir		<b>Pencatatan dan pendataan:</b> LHA ltjen				
No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Baku		
		Penganalisis Laporan	Kasubbag	Persyaratan/Perlengkapan	Waktu	Output
1	Menerima dan mencatat Laporan Hasil Audit			LHA dan referensi terkait	3 menit	Dicatatnya LHA dalam buku kendali
2	Menganalisa temuan dan rekomendasi serta menyusun usulan rencana tindak			LHA dan referensi terkait	180 menit	Disusunnya rekapitulasi temuan hasil audit
3	Merekam hasil analisa dan usulan rencana tindak			LHA, referensi penunjang dan computer	60 menit	Draft hasil analisis dan rencana tindak
4	Menyampaikan draft hasil analisa dan rekomendasi usulan rencana tindak kepada atasan			Draft hasil analisis dan rencana tindak	10 menit	Draft hasil analisis dan rencana tindak yang telah disetujui
5	Menyimpan/mengarsipkan draft hasil analisis dan rekomendasi usulan rencana tindak			Unit computer analisis dan rekapitulasi temuan hasil audit	10 menit	Tersimpannya analisis dan rekapitulasi hasil audit

## **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 Standar Operasional Prosedur pada setiap jenis layanan, sehingga dapat menciptakan efisiensi dan efektivitas kinerja organisasi dalam mencapai tujuannya.

Standar Operasional Prosedur 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 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.

#### **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. Konkrit**

Standar pelayanan yang ditetapkan bersifat nyata dan jelas untuk dilaksanakan.

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

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

#### **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.
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 Standar Operasional Prosedur

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 Standar Operasional Prosedur yang telah disusun. Untuk mengetahui keterkaitan antara Standar Operasional Prosedur dengan standar pelayanan dapat menggunakan tabel berikut ini:

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:

- o Membutuhkan Standar Operasional Prosedur, persyaratan, sarana dan prasarana, waktu, biaya, serta mutu yang diharapkan;
- o Menentukan jumlah: persyaratan yang dibutuhkan, sarana dan prasarana, waktu yang diperlukan, biaya yang harus dikeluarkan, dan kualitas secara keseluruhan;
- o semua jumlah-jumlah (  $\sqrt{\quad}$  ) di-*crosscheck* dengan kemampuan instansi untuk memenuhinya dan harapan masyarakat yang dilayani;
- o Hasil kajian dan telaahan digunakan sebagai acuan bagi pemberi jasa layanan dan menjadi indikator keberhasilan pelayanan;
- o 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.
- o Apabila ingin memberikan nilai tambah dalam pelayanan, standar pelayanan dilengkapi dengan jaminan kepuasan pelanggan sebagai Maklumat Pelayanan/Janji Layanan.

#### E. Janji Layanan

Janji layanan merupakan suatu komitmen dari para aparatur pelayanan yang merupakan janji kepada pengguna layanan untuk melakukan pelayanan yang baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

Di lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya saat ini sudah mengenal adanya prosedur kerja yang sudah dapat dijadikan acuan dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari. Beranjak dari prosedur kerja yang telah ada, dan untuk menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan pelaksanaan tugas dalam rangka peningkatan efisiensi, efektifitas, transparansi dan akuntabilitas maka prosedur kerja yang telah ada dapat dikembangkan menjadi Standar Operasional Prosedur.

Untuk kesamaan persepsi dan memudahkan pelaksanaan pengembangan Standar Operasional Prosedur, maka diharapkan uraian pada bab-bab sebelumnya dapat dijadikan acuan dalam mengembangkan Standar Operasional Prosedur. Selanjutnya Standar Operasional Prosedur dimaksud merupakan acuan dalam menyusun standar pelayanan.

Demikian pedoman ini dibuat untuk dapat dilaksanakan, sehingga dengan adanya Standar Operasional Prosedur dan standar pelayanan pada unit-unit organisasi di lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya, diharapkan pelaksanaan pekerjaan dapat lebih efisien, efektif, transparan dan akuntabel serta terciptanya pelayanan prima kepada para pengguna layanan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada dibawahnya.