



**PERATURAN SEKRETARIS  
MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA**

**NOMOR : 01 Tahun 2012**

**TENTANG**

**PEDOMAN MONITORING DAN EVALUASI  
TERHADAP STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
DI LINGKUNGAN MAHKAMAH AGUNG  
DAN BADAN PERADILAN YANG BERADA DI BAWAHNYA**

**MAHKAMAH AGUNG REPUBLIK INDONESIA**



**SEKRETARIS MAHKAMAH AGUNG  
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN SEKRETARIS MAHKAMAH AGUNG  
REPUBLIK INDONESIA**

---

**NOMOR : 01 Tahun 2012**

**Tentang**

**PEDOMAN MONITORING DAN EVALUASI TERHADAP 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 dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ada pada seluruh unit organisasi di lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya;
  - b. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan penerapan Standar Operasional Prosedur, perlu secara berkala dilakukan Monitoring dan Evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur tersebut;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, dipandang perlu menetapkan Keputusan Sekretaris Mahkamah Agung tentang Pedoman Monitoring dan Evaluasi 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 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 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1985 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3316), sebagaimana telah diubah dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4359), dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 3, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4958);
4. 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 dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 34, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 158);
5. 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 dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2004 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 35, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4380), dan terakhir dengan dengan Undang-Undang Nomor 51 tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 160, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5079);
6. 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 dan ditambah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4611), dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 50 Tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 159, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5078);

7. Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5076);
8. 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);
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. Peraturan Presiden No. 13 Tahun 2005 tentang Sekretariat Mahkamah Agung RI;
12. Peraturan Presiden No. 14 Tahun 2005 tentang Kepaniteraan Mahkamah Agung RI;
13. Keputusan Ketua Mahkamah Agung Nomor 1-144/KMA/SK/II/2011 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelayanan Informasi di Pengadilan;
14. Keputusan Ketua Mahkamah Agung R.I. Nomor. 026/KMA/SK/II/2012 Tentang Standar Pelayanan Peradilan;
15. Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 13 Tahun 2010 tentang Pembuatan SOP (Standard Operation Procedure);
16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan;
17. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
18. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
19. 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 MONITORING DAN EVALUASI TERHADAP STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI LINGKUNGAN MAHKAMAH AGUNG DAN BADAN PERADILAN YANG BERADA DI BAWAHNYA**

### Pasal 1

Pedoman Monitoring dan Evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya, selanjutnya disebut dengan Pedoman Monitoring dan Evaluasi Standar Operasional Prosedur dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan Lampiran Peraturan ini.

### Pasal 2

Pedoman Monitoring dan Evaluasi Standar Operasional Prosedur ini menjadi acuan bagi seluruh satuan kerja Mahkamah Agung dan Badan Peradilan yang berada di bawahnya dalam melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan atau implementasi Standar Operasional Prosedur.

### Pasal 3

Monitoring Standar Operasional Prosedur dilakukan secara berkala setiap tahun untuk mengetahui sejauhmana para pelaksana memahami dan melaksanakan Standar Operasional Prosedur di unit kerja masing masing.

### Pasal 4

Hasil kegiatan monitoring disusun dalam suatu laporan yang terstruktur dan sistematis yang akan dijadikan dasar dalam melakukan evaluasi Standar Operasional Prosedur.

### Pasal 5

Evaluasi Standar Operasional Prosedur dilakukan berdasarkan hasil monitoring untuk mengetahui sejauhmana Standar Operasional Prosedur dapat memperlancar pelaksanaan tugas dan sejauhmana diperlukan penyempurnaan-penyempurnaan terhadap Standar Operasional Prosedur yang ada di unit kerja masing masing.

Pasal 6

Hasil evaluasi Standar Operasional Prosedur disusun dalam suatu laporan yang terstruktur dan sistematis yang akan dijadikan dasar dalam melakukan penyempurnaan terhadap Standar Operasional Prosedur yang ada di unit kerja masing masing.

Pasal 7

Peraturan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal : 24 Mei 2012



**SEKRETARIS MAHKAMAH AGUNG  
REPUBLIK INDONESIA**

*Nurhadi*

**NURHADI**

**NIP. 19570619 198703 1 001**

## **PEDOMAN MONITORING DAN EVALUASI TERHADAP STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI LINGKUNGAN MAHKAMAH AGUNG DAN BADAN PERADILAN YANG BERADA DI BAWAHNYA**

### **I. PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelaksanaan penerapan Standar Operasional Prosedur harus secara terus menerus dipantau sehingga proses penerapannya dapat berjalan dengan baik. Masukan-masukan dalam setiap upaya monitoring akan menjadi bahan yang berharga dalam evaluasi sehingga penyempurnaan-penyempurnaan terhadap Standar Operasional Prosedur dapat dilakukan secara cepat sesuai kebutuhan. Agar monitoring dan evaluasi dapat berjalan dengan baik, maka perlu dibentuk tim monitoring dan evaluasi. Tim yang akan dapat bekerja secara efektif bila dipilih dari anggota tim yang sebelumnya terlibat dalam tim pengembangan Standar Operasional Prosedur dan tim supervisi. Agar tim monitoring dan evaluasi dapat bekerja dengan baik, tim ini perlu pula dibantu oleh tim yang berasal dari masing-masing unit kerja yang secara langsung dapat memantau jalannya penerapan Standar Operasional Prosedur pada proses penyelenggaraan organisasi khususnya yang berkaitan dengan unit kerjanya sebagai bagian dari proses secara keseluruhan dari organisasi.

#### **B. Tujuan dan Sasaran**

##### **1. Tujuan**

- a. Untuk mengetahui sejauhmana para pelaksana dapat memahami dan melaksanakan Standar Operasional Prosedur dengan baik.
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur tersebut.
- c. Untuk melakukan penyempurnaan terhadap Standar Operasional Prosedur bila diperlukan.

## 2. Sasaran

- a. Setiap Satuan Kerja di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan di bawahnya yang memiliki Standar Operasional Prosedur.
- b. Penjaminan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pada setiap Satuan Kerja di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan di bawahnya.
- c. Perbaikan dan penyempurnaan proses penyelenggaraan pemerintahan pada setiap Satuan Kerja di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan di bawahnya.
- d. Perbaikan dan penyempurnaan Standar Operasional Prosedur pada setiap Satuan Kerja di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan di bawahnya.

## II. Pengertian Umum

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan :

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 Standar Operasional Prosedur adalah penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, bagaimana, kapan dan berapa lama waktu yang diperlukan, 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. Monitoring adalah : kegiatan pemantauan atau pengamatan yang berlangsung selama kegiatan berjalan untuk memastikan dan mengendalikan keserasian pelaksanaan program dengan perencanaan yang telah ditetapkan.
3. Evaluasi adalah upaya menilai kualitas program dan hasil-hasilnya secara berkala dengan menggunakan pendekatan yang tepat.

## III. Ruang Lingkup

Monitoring dan Evaluasi dilakukan terhadap Standar Operasional Prosedur yang ada pada seluruh Satuan Kerja di Mahkamah Agung dan Badan Peradilan di bawahnya.

#### IV. Monitoring dan Evaluasi Standar Operasional Prosedur

##### 1. Monitoring

Sebagai bagian dari proses dalam penerapan Standar Operasional Prosedur, organisasi harus mempersiapkan sebuah mekanisme monitoring kinerja dan memastikan bahwa Standar Operasional Prosedur telah dilaksanakan dengan baik. Proses ini harus diarahkan untuk membandingkan dan memastikan kinerja pelaksana sesuai dengan maksud dan tujuan yang tercantum dalam Standar Operasional Prosedur yang berlaku, mengidentifikasi permasalahan yang mungkin timbul, dan menentukan cara untuk meningkatkan hasil penerapan atau menyediakan dukungan tambahan untuk semua pelaksana. Salah satu kunci keberhasilan penerapan Standar Operasional Prosedur adalah memonitor sampai sejauhmana setiap pelaksana menguasai Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan.

Tujuannya adalah agar setiap pelaksana dapat bertanggungjawab atas kinerja pelaksanaan tugasnya yang dilaksanakan dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku. Pelaksanaan monitoring terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur hendaknya dilakukan dengan tidak mengutamakan tindakan disipliner bagi para petugas yang melaksanakan tugasnya diluar Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan. Penerapan Standar Operasional Prosedur dengan tekanan lebih pada upaya meningkatkan disiplin hanya akan menimbulkan penolakan-penolakan dari para pelaksana. Yang justru perlu ditekankan adalah bahwa Standar Operasional Prosedur yang diterapkan merupakan upaya organisasi secara keseluruhan untuk lebih berkinerja, atau dalam organisasi publik lebih dikenal agar organisasi lebih memiliki akuntabilitas.

Seperti semua aspek yang terdapat dalam bagian penerapan ini, monitoring kinerjaapun harus memiliki perencanaan tersendiri dan harus direncanakan di depan. Hal-hal yang perlu diperhatikan ketika menyusun rencana meliputi antara lain : metode monitoring yang akan digunakan, peran masing-masing supervisor dan pelaksana, persyaratan dan kebutuhan pencatatan dan pelaporan, dan proses perbaikan kekurangan/kesalahan dalam penerapan Standar Operasional Prosedur serta siapa yang akan melakukan monitoring.

Metode monitoring berkaitan dengan instrumen yang digunakan. Standar Operasional Prosedur yang baik, sebagai sebuah standar, akan memiliki perkiraan-perkiraan waktu baku untuk penyelesaian pada setiap prosedur yang dilaksanakan oleh para pelaksana serta output yang dihasilkannya pada waktu melakukan penilaian kebutuhan Standar Operasional Prosedur.

Indikator-indikator serta target kinerja pelaksana telah juga diidentifikasi sehingga

pada waktu penerapan Standar Operasional Prosedur dapat dilihat terjadinya peningkatan/penurunan kinerja. Jika pendekatan ini dikaitkan dengan pengembangan dan penerapan Standar Operasional Prosedur, maka akan memberikan objektivitas yang jelas pada waktu penganalisaannya. Atas dasar ini, dapat ditentukan instrumen monitoring kinerja untuk penerapan Standar Operasional Prosedur baru. Hal yang dilihat adalah sejauhmana Standar Operasional Prosedur yang baru mampu meningkatkan kinerja individual para pelaksana, kinerja unit kerja dan organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, monitoring harus disertai sistem pengukuran kinerja yang jelas, seperti membandingkan antara kinerja nyata dengan kinerja yang diharapkan pada waktu melakukan pengembangan Standar Operasional Prosedur.

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

- a. Observasi Supervisor. Metode ini menggunakan supervisor di setiap unit kerja sebagai observer yang memantau jalannya penerapan Standar Operasional Prosedur.
- b. Interview dengan pelaksana. Selain dilakukan observasi oleh para supervisor, monitoring dapat dilakukan melalui wawancara dengan para pelaksana. Interview dapat dilakukan oleh tim monitoring yang telah dibentuk sebelumnya.
- c. Interview dengan pelanggan/anggota masyarakat. Informasi dari pihak luar organisasi, terutama para pelanggan atau masyarakat, juga sangat bermanfaat sebagai bahan masukan monitoring. Informasi yang diperoleh dari sisi pelanggan berkaitan dengan sisi kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan prosedur-prosedur yang pemberian pelayanan dapat dilakukan dengan baik pula.
- d. Pertemuan dan diskusi kelompok kerja. Pertemuan-pertemuan dengan kelompok kerja dari setiap unit kerja akan menjadi sarana yang efektif dalam melakukan monitoring. Pertemuan dapat dirancang secara periodik, bahkan untuk hal-hal yang perlu dipecahkan secara cepat, dapat dilakukan pertemuan mendadak.
- e. Pengarahan dalam pelaksanaan. Monitoring juga dapat dilakukan melalui pengarahan-pengarahan dalam pelaksanaan, untuk menjamin agar proses berjalan sesuai dengan prosedur yang telah dibakukan.

Supervisor akan mencatat dan mendokumentasikan berbagai hal berkaitan dengan pelaksanaan penerapan, yang antara lain meliputi :

- a. Sejauhmana setiap tahapan yang diuraikan dalam Standar Operasional Prosedur yang dapat berjalan sesuai dengan prakteknya.

- b. Jika tidak dapat berjalan sebagaimana telah dirumuskan, hal-hal apa yang menghambat, atau menjadi masalah. Apakah masalah terletak pada rumusan Standar Operasional Prosedur, atau masalah pada penguasaan para pelaksana terhadap Standar Operasional Prosedur, atau masalah terletak pada aspek kondisi yang kurang memenuhi seperti sarana dan prasarana yang kurang mendukung, atau masalah lainnya.
- c. Jika penerapan Standar Operasional Prosedur dapat berjalan, apakah setiap tahapan dapat berjalan sesuai dengan jadwal, waktu perkiraan dan
- d. menghasilkan output yang telah ditargetkan. Jika ternyata hasil yang diperoleh berada di bawah target-target yang ditetapkan, apa yang menjadi hambatan atau permasalahan. Apakah permasalahan berada pada rumusan Standar Operasional Prosedur atau pada penguasaan para pelaksana yang perlu melakukan penyesuaian sebelum akhirnya terbiasa dengan sistem yang baru. Atau dapat juga permasalahan terletak pada sarana dan prasana pendukungnya.
- e. Tindakan-tindakan apa yang diambil oleh para pelaksana untuk mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi agar proses tetap dapat berjalan? Sejauhmana tindakan-tindakan tersebut dapat mempercepat proses atau justru memperlambat proses? Sejauhmana tindakan-tindakan tersebut dapat dibenarkan oleh pihak manajemen atau sejauhmana tindakan-tindakan tersebut telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku?

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

**Tabel 1**  
**Monitoring Pelaksanaan STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**

No.	Prosedur	Penilaian Terhadap Penerapan	Catatan Hasil Penilaian	Tindakan Yang Harus Diambil	Paraf Penilai
1	2	3	4	5	6
1.		Berjalan dengan baik			
		Tidak Berjalan dengan baik			
2.		Berjalan dengan baik			
		Tidak Berjalan dengan baik			
3.		Berjalan dengan baik			
		Tidak Berjalan dengan baik			

Cara pengisian :

Kolom 1 Diisi dengan nomor urut.

Kolom 2 Diisi Standar Operasional Prosedur yang dimonitor proses penerapannya.

Kolom 3 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 Standar Operasional Prosedur tidak dapat berjalan dengan baik, maka diberikan tanda "x" pada kotak dengan label "Tidak berjalan dengan baik".

Kolom 4 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 5 Diisi dengan tindakan-tindakan yang harus diambil agar Standar Operasional Prosedur dapat diterapkan dengan baik, misalnya : perlu adanya penyempurnaan, pelatihan bagi pegawai, perbaikan sarana yang tidak memadai, dan sebagainya.

Kolom 6 Diisi dengan paraf petugas yang melakukan penilaian.

Selain membantu memastikan bahwa Standar Operasional Prosedur telah dilaksanakan dengan benar, hasil monitoring kinerja juga dapat dijadikan masukan dalam fase berikutnya dalam - Evaluasi.

## 2. Evaluasi

Standar Operasional Prosedur secara substansial akan membantu organisasi menjadi lebih efektif, efisien dan produktif. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur ini, maka organisasi telah melakukan sebuah komitmen jangka panjang dalam rangka membangun sebuah organisasi menjadi lebih efektif dan kohesif. Tidak selamanya sebuah Standar Operasional Prosedur berlaku secara permanen, karena perubahan lingkungan organisasi selalu membawa pengaruh pada Standar Operasional Prosedur yang telah ada. Oleh karena itulah Standar Operasional Prosedur perlu secara terus menerus dievaluasi agar prosedur-prosedur dalam organisasi selalu merujuk pada akuntabilitas dan kinerja yang baik. Tahapan evaluasi dalam siklus penyusunan Standar Operasional Prosedur merupakan sebuah analisis yang sistematis terhadap serangkaian proses operasi dan aktivitas yang telah dibakukan dalam bentuk Standar Operasional Prosedur dari sebuah organisasi dalam rangka menentukan efektifitas pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi secara keakuratan dan ketepatan Standar Operasional Prosedur 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 Standar Operasional Prosedur itu sendiri atau berkaitan dengan proses penerapannya. Dari sisi substansi, evaluasi dilakukan dengan mengacu kepada pertanyaan-pertanyaan antara lain sebagai berikut :

- a. Sejauhmana Standar Operasional Prosedur yang diterapkan dapat mendorong peningkatan kinerja individual, unit kerja dan organisasi secara keseluruhan? Pertanyaan ini merupakan pertanyaan inti dari evaluasi, yang membawa langkah evaluasi ke pertanyaan selanjutnya seperti diuraikan di bawah ini.

- b. Sejahtera Standar Operasional Prosedur yang diterapkan mampu dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh para pelaksana? Hal paling mudah dilihat dari penerapan Standar Operasional Prosedur adalah bagaimana Standar Operasional Prosedur dapat dengan mudah dipahami dan diterapkan secara benar oleh setiap individu dalam organisasi yang ditugasi untuk melaksanakan prosedur yang tertuang dalam Standar Operasional Prosedur. Sejahtera setiap orang yang ditugasi melaksanakan prosedur tertentu sudah mampu melaksanakannya dengan baik? Pertanyaan ini berkaitan dengan pertanyaan di atas. Jika Standar Operasional Prosedur mudah dipahami, maka akan memudahkan pula untuk pelaksanaannya. Namun demikian, dalam hal tertentu pendapat ini belum tentu benar, karena setiap orang memiliki pengalaman dan tingkat kepandaian yang berbeda.
- c. Sejahtera diperlukan penyempurnaan-penyempurnaan terhadap Standar Operasional Prosedur yang telah diterapkan atau bahkan sejahtera diperlukan Standar Operasional Prosedur yang baru? Dari tahapan monitoring sebenarnya dapat dilihat masukan-masukan mengenai tahapan mana yang dipandang menghambat, kurang tepat atau perlu dibuat Standar Operasional Prosedur yang baru.
- d. Sejahtera Standar Operasional Prosedur yang diterapkan mampu mengatasi berbagai masalah yang akan dipecahkan melalui penerapan Standar Operasional Prosedur? Secara khusus Standar Operasional Prosedur juga didisain untuk memecahkan masalah prosedural yang menghambat proses organisasi.
- e. Sejahtera Standar Operasional Prosedur yang diterapkan mampu menjawab tantangan perubahan lingkungan organisasi? Baik perubahan yang berkaitan dengan pemerintah ataupun perubahan dalam kaitan untuk pemenuhan harapan masyarakat atau pelanggan.
- f. Sejahtera Standar Operasional Prosedur yang diterapkan dapat berjalan secara sinergis satu dengan yang lainnya? Dari tahapan monitoring juga dapat diketahui tahapan prosedur mana yang tidak berfungsi sehingga mengganggu keseluruhan proses organisasi, atau prosedur mana yang berjalan lambat sehingga mengganggu prosedur-prosedur lainnya yang bergantung pada prosedur tersebut, dan lainnya.

Untuk memudahkan evaluasi, dapat digunakan tabel sebagai berikut :

**Tabel 2**  
**Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur**

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

Kolom 1 Kolom 2 : Nomor urut dan Penilaian

Kolom 3 s/d 8 dan seterusnya jika masih ada Standar Operasional Prosedur yang akan dievaluasi

Cara pengisian :

Diisi dengan nomor unit.

Kriteria penilaian evaluasi (bisa ditambahkan dan dirubah sesuai kebutuhan evaluasi)

Setiap Standar Operasional Prosedur selalu diberi nomor kode. Nomor ini akan lebih mudah untuk merepresentasi Standar Operasional Prosedur.

Setiap Standar Operasional Prosedur yang dievaluasi dicantumkan normornya pada kolom di atas nomor kolomnya masing-masing.

Pada setiap sel sesuai dengan kriteria penilaiannya, Standar Operasional Prosedur dinilai dengan memberikan tanda "X" jika hasil penerapannya ternyata tidak sesuai dengan pernyataan, dan tanda "/" jika sesuai dengan pernyataan.

Dari sisi proses penerapan, pertanyaan-pertanyaan yang dapat diajukan dalam melakukan evaluasi antara lain sebagai berikut :

- Sejauhmana strategi penerapan yang telah dilakukan berhasil mendorong penerapan Standar Operasional Prosedur secara benar? Proses penerapan yang benar, melalui perencanaan yang sistematis, pemberian pelatihan-pelatihan, pemberitahuan serta pembukaan akses yang luas, akan meningkatkan tingkat keberhasilan penerapan.
- Sejauhmana tingkat penerimaan para pelaksana terhadap Standar Operasional Prosedur yang telah diterapkan? Sikap keengganan terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur akan menghambat proses organisasi secara keseluruhan. Minimnya pemberitahuan, pelatihan dan aksesibilitas terhadap Standar Operasional Prosedur, cenderung akan menimbulkan sikap penolakan terhadap Standar Operasional Prosedur.

- c. Sejahteramana tim-tim yang telah dibentuk mampu bekerja secara efektif dari mulai proses penilaian kebutuhan sampai pada proses monitoring? Keberhasilan tim sangat dapat dilihat dari keberhasilan penerapan Standar Operasional Prosedur dalam prakteknya.
- d. Sejahteramana mekanisme supervisi mampu berjalan dengan baik? Supervisi memegang peranan penting dalam penerapan Standar Operasional Prosedur. Oleh karena itu, mekanisme supervisi yang baik juga akan mendorong keberhasilan penerapan Standar Operasional Prosedur.
- e. Sejahteramana pelatihan-pelatihan diberikan kepada para pelaksana secara benar sehingga mampu memperlancar proses penerapan? Evaluasi ini sekaligus pula untuk melihat sejahteramana identifikasi kebutuhan pelatihan secara tepat ditetapkan, bagaimana metoda pelatihannya, siapa instrukturinya serta evaluasi setelah mengikuti pelatihan.
- f. Sejahteramana resiko-resiko akibat perubahan Standar Operasional Prosedur dapat ditangani secara baik? Perubahan Standar Operasional Prosedur pada tahap awal penerapannya selalu memberikan dampak terhadap proses pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Oleh karena itu, perlu pula dilihat sampai sejahteramana dampak tersebut mempengaruhi kinerja organisasi dan bagaimana antisipasinya.

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 Standar Operasional Prosedur setidaknya dilakukan oleh tim yang menyusun Standar Operasional Prosedur tersebut. Tim ini, karena keterlibatannya sejak awal, dipandang dapat memperhatikan detail-detail yang termuat dalam Standar Operasional Prosedur 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.

  
**SEKRETARIS MAHKAMAH AGUNG  
REPUBLIK INDONESIA**  
*[Handwritten Signature]*  
**NURHADI**  
**NIP. 19570619 198703 1 001**

**Lampiran**

*Peraturan Sekretaris Mahkamah Agung RI Nomor 01 Tahun 2012 Tentang Pedoman Monitoring dan Evaluasi Terhadap Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Mahkamah Agung dan Badan Peradilan Yang Berada Di Bawahny*

**CONTOH KUISIONER**

**KUESIONER**

**PENILAIAN KINERJA DALAM MELAKUKAN PENGUJIAN SURAT PERINTAH PEMBAYARAN (SPP) DAN PENANDA TANGAN SURAT PERINTAH MEMBAYAR (SPM)**

**Penjelasan :**

Dalam rangka pengukuran kinerja bagian perbendaharaan telah ditetapkan standar operasi prosedur (SOP) Pengujian Surat Perintah Pembayaran (SPP) Dan Penanda Tangan Surat Perintah Membayar (SPM) dengan normal waktu 4 (jam) jam dalam 1 (satu) hari kerja setelah surat permintaan pembayaran SPP diterima lengkap.

**Tujuannya :**

Kuesioner ini dimaksudkan untuk menilai kinerja dan efektifitas penerimaan surat permintaan pembayaran, sejauh mana penyelesaian evaluasi SP dar: pembuatan SPM sampai dengan penandatanganan SPM dan dikirimkan ke KPPN dan harapan anda kedepan untuk lebih meningkatkan kinerja penyelesaian SPM di Bagian Perbendaharaan.

**Kerahasiaan :**

Penilaian anda akan dijaga kerahasiaanya dan tidak akan mempengaruhi perlakuan terhadap aktifitas anda dalam melaksanakan pekerjaan masing-masing.

**Instruksi :**

Pada kuesioner ini terdapat dua jenis pernyataan yaitu : (1) pernyataan pilihan yang akan anda nilai; dan (2) pernyataan isian mengenai harapan anda kedepan.

Pada pernyataan pilihan terdapat dua pernyataan dan ditengahnya terdapat sebaris angka 1 s.d 10, **berilah tanda silang pada salah satu angka saja**. Lebih dekat angka yang anda silang dengan pernyataan tertentu, akan menggambarkan lebih jelas penilaian anda terhadap penilaian tersebut.

**Contoh**

<i>Eselon III belum melaksanakan tugas dengan baik dan profesional</i>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<i>Eselon III sudah melaksanakan tugas dengan baik dan profesional</i>

Jawaban di atas menunjukkan penilaian anda terhadap pernyataan sebelah kiri





## LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PELAKSANAAN STANDAR PROSEDUR OPERASI

Unit Kerja : ..... (1)

Periode : ..... (2)

No.(3)	Jenis Layanan (4)	Jumlah Permohonan (5)			Norma Waktu Layanan (6)			Hasil Evaluasi (7)	Keterangan (8)
		Diajukan	Selesai Dilayani	Dalam Proses	Tepat Waktu	Tidak Tepat Waktu	Rata-rata Waktu Penyelesaian		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)

**Keterangan :**

- (1) Nama Kantor, misalnya : Biro Keuangan MA-RI
- (2) Periode pelaksanaan SOP, misalnya 1 Januari s.d 31 Maret 2009.
- (3) Nomor Urut
- (4) Jenis layanan, diisi sesuai judul SOP, nomor dan tanggal SOP.
- (5) Pelaksanaan layanan, meliputi jumlah permohonan yang diajukan, jumlah yang telah diselesaikan, dan yang dalam proses.
- (6) Penyelesaian layanan, meliputi jumlah permohonan yang diselesaikan tepat waktu, tidak tepat waktu, dan rata-rata waktu penyelesaian.
- (7) Hasil evaluasi berdasarkan analisa tingkat kepuasan pemangku kepentingan.
- (8) Keterangan, yang meliputi kendala dan permasalahan, serta hal-hal lain yang perlu Dijelaskan.

Kepala Badan Urusan Administrasi

ttd.

**Dr. Drs. ACO NUR, MH**

Salinan sesuai dengan aslinya,  
Karo Keuangan  
u.b.  
Perbendaharaan

**Ardaning Sandrawati, SH., MH**  
NIP. ....