



MENTERI KOORDINATOR  
BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN KEAMANAN  
REPUBLIK INDONESIA

**PERATURAN**

**MENTERI KOORDINATOR BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN KEAMANAN  
REPUBLIK INDONESIA**

**NOMOR: PER-03/MENKO/POLHUKAM/7/2012**

**TENTANG**

**PEDOMAN EVALUASI  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN  
KEAMANAN REPUBLIK INDONESIA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**MENTERI KOORDINATOR BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN KEAMANAN  
REPUBLIK INDONESIA**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan efektivitas pelaksanaan standar operasional prosedur di Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia serta guna mendukung reformasi birokrasi di bidang penataan tata laksana, perlu melaksanakan monitoring dan evaluasi standar operasional prosedur di Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia tentang Pedoman Evaluasi Standar Operasional Prosedur Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia;

Mengingat : 1. [Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009](#) tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara;

2. [Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2010](#) tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara, sebagaimana telah diubah dengan [Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2010](#);



3. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025;
4. Keputusan Presiden Nomor 84/P Tahun 2009 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 56/P Tahun 2010;
5. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Nomor: Per-367/Menko/Polhukam/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan;
6. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Nomor: Per-368/Menko/Polhukam/10/2009 tentang Reformasi Birokrasi Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan;
7. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Nomor: Per-369/Menko/Polhukam/10/2009 tentang Pedoman Penyusunan SOP Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan;
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2010-2014;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2011 tentang Pedoman Penjaminan Kualitas (*Quality Assurance*) dan Pedoman Monitoring dan Evaluasi Reformasi Birokrasi;

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan : PERATURAN MENTERI KOORDINATOR BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN KEAMANAN REPUBLIK INDONESIA TENTANG PEDOMAN EVALUASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN KEAMANAN REPUBLIK INDONESIA**

**Pasal 1**

Pedoman Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.



## **Pasal 2**

Pedoman Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia ini merupakan panduan bagi para pejabat/pegawai di Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia dalam melakukan monitoring dan evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP).

## **Pasal 3**

Pedoman Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) wajib diketahui dan dipedomani oleh seluruh pegawai di Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia.

## **Pasal 4**

Peraturan Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di : Jakarta  
pada tanggal : 31 Juli 2012

**MENTERI KOORDINATOR  
BIDANG POLITIK, HUKUM DAN KEAMANAN**

**ttd**

**DJOKO SUYANTO**

Diundangkan di Jakarta  
Pada tanggal .....

**MENTERI HUKUM DAN HAM  
REPUBLIK INDONESIA**

ttd.

**AMIR SYAMSUDDIN**

**BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN .... NOMOR .....**



**[jdih.polkam.go.id](http://jdih.polkam.go.id)**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Reformasi birokrasi dapat dicapai antara lain melalui perbaikan proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, sehingga dapat terwujud birokrasi yang mampu menjalankan tugas dan fungsi pemerintahan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Salah satu aspek penting dalam rangka mewujudkan reformasi birokrasi adalah dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi satuan organisasi. Dengan adanya SOP, tugas dan fungsi dapat diselenggarakan dengan pasti, berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari, atau apabila terjadi penyimpangan, maka dapat ditemukan penyebabnya.

Sesuai dengan amanat Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025* dan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang *Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2014*, khususnya dalam Program Penataan Tata Laksana, serta Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan, seluruh kementerian/lembaga diwajibkan menyusun SOP berdasarkan penyelenggaraan tugas dan fungsi.

Sebagai salah satu upaya untuk mewujudkan komitmen program pemerintah dalam hal pelaksanaan tugas membantu Presiden dalam rangka mengoordinasikan perencanaan dan penyusunan kebijakan serta sinkronisasi pelaksanaan kebijakan di bidang politik, hukum, dan keamanan, maka diperlukan adanya SOP. Perhatian dan penerapan SOP pada seluruh proses penyelenggaraan administrasi di Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan adalah sangat diperlukan untuk menghasilkan kinerja yang efektif dan efisien.

SOP dalam pengertian umum diartikan sebagai penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan oleh siapa, kapan, dan dimana. SOP dibuat untuk menghindari variasi tindakan yang tidak perlu dalam pelaksanaan suatu kegiatan agar organisasi dapat berfungsi efektif dan efisien. Pada perspektif eksternal organisasi, SOP dapat memberikan kepastian hukum dan transparansi, sedangkan internal organisasi, SOP dapat memperjelas persyaratan dan target pekerjaan serta memberikan informasi rinci berkenaan dengan apa yang dilakukan oleh pejabat/pegawai dalam situasi yang dihadapi serta tetap sesuai dengan harapan/tujuan organisasi.

Sampai saat ini tahapan penyusunan SOP telah melalui analisis kebutuhan, pengembangan, dan penerapan SOP. Langkah selanjutnya adalah melakukan monitoring dan evaluasi SOP. Hal tersebut ditujukan guna memastikan apakah pelaksanaan SOP benar-benar sesuai antara pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi



sehari-hari dengan prosedur yang telah ditetapkan dengan menggunakan instrumen monitoring dan evaluasi SOP yang berupa formulir isian (formulir verifikasi SOP, formulir penilaian substansi SOP, dan formulir penilaian kinerja terhadap layanan di unit organisasi), sehingga dapat diketahui sesegera mungkin SOP mana saja yang perlu diperbaiki maupun adanya kegiatan yang dirasa perlu untuk disusun SOP-nya. Monitoring dan evaluasi SOP merupakan kegiatan rutin yang berkesinambungan dan harus terus menerus dilakukan, sehingga proses penerapan SOP dapat berjalan dengan baik. Pada dasarnya monitoring dan evaluasi SOP merupakan penilaian kesesuaian pelaksanaan kegiatan, bukan suatu kegiatan untuk mencari kesalahan, tetapi membantu melakukan tindakan perbaikan secara terus menerus. Monitoring dan evaluasi SOP dilakukan sebagai usaha untuk menentukan apa yang sedang dilaksanakan dengan cara memantau hasil/prestasi yang dicapai dan jika terdapat penyimpangan dari standar yang telah ditentukan, maka segera diadakan perbaikan, sehingga semua hasil/prestasi yang dicapai dapat sesuai dengan rencana. Dengan demikian dapat dihindarkan adanya tumpang tindih, kesalahan prosedur dalam pelaksanaan tugas, dan adanya kejelasan tanggung jawab, sehingga dapat menciptakan atau menghasilkan efisiensi dan efektivitas kinerja organisasi dalam mencapai tujuannya. Berkaitan dengan hal tersebut diatas, maka perlu disusun Pedoman Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan.

## B. Maksud dan Tujuan

### 1. Maksud

Pedoman Evaluasi SOP Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan dimaksudkan sebagai acuan bagi pejabat/pegawai di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia dalam pelaksanaan monitoring dan evaluasi SOP.

### 2. Tujuan

Pedoman Evaluasi SOP Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan terhadap SOP, sehingga diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja di lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia menjadi lebih efektif, efisien, dan berkualitas.

## C. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Pedoman Evaluasi SOP meliputi:

- a. Persiapan monitoring dan evaluasi SOP, yang mencakup pembentukan dan tugas Tim Monev SOP Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia;
- b. Pelaksanaan Monev SOP, yang mencakup metode monev, instrumen monev, mekanisme penilaian, waktu pelaksanaan, etika pelaksanaan, dan tindak lanjut.



#### D. Pengertian

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
2. Monitoring merupakan suatu cara untuk mengetahui pelaksanaan seluruh tahapan dalam SOP, mengidentifikasi permasalahan dalam praktek pelaksanaan SOP dan merumuskan cara pemecahan masalah dalam praktek pelaksanaan SOP.
3. Evaluasi merupakan peninjauan kembali tingkat keakuratan yang telah disusun dan diterapkan dalam pelaksanaan SOP, agar SOP tersebut dapat berjalan secara efektif dan efisien.



## **BAB II**

### **PELAKSANAAN MONITORING DAN EVALUASI SOP**

**A. Persiapan Monitoring dan Evaluasi**

Agar pelaksanaan monitoring dan evaluasi SOP dapat berjalan dengan baik, maka perlu dibentuk Tim Monitoring dan Evaluasi (Monev) SOP.

**1. Anggota Tim**

SOP yang berlaku di unit organisasi pada Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia, dimonitor dan dievaluasi oleh tim yang bersifat intern. Pembentukan tim tersebut bersifat formal dengan melalui penyusunan Surat Keputusan Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia. Monitoring dan evaluasi SOP yang bersifat intern dikoordinasikan oleh unit organisasi yang secara fungsional bertanggungjawab dalam penyusunan sistem dan prosedur kerja.

**2. Anggota Tim**

- a) Melakukan identifikasi dan Review;
- b) Melakukan Survei ke unit organisasi yang melaksanakan SOP;
- c) Melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan unit organisasi terkait;
- d) Mengumpulkan data terkait SOP;
- e) Melakukan analisis prosedur dalam SOP;
- f) Memonitor dan mengevaluasi;
- g) Menyajikan hasil monitoring dan evaluasi; dan
- h) Menyusun rekomendasi berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi.

**3. Tanggung Jawab Tim**

Tim bertanggung jawab atas pelaksanaan monitoring dan evaluasi SOP, serta melaporkan kinerjanya kepada pejabat yang memberikan tugas.

**B. Metode Monitoring dan Evaluasi SOP**

Rangkaian kegiatan monitoring dan evaluasi SOP terhadap unit organisasi di Kementerian Koordinator Bidang Politik Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia adalah untuk memperoleh data/informasi dan keterangan terkait dengan implementasi SOP. Monitoring dan evaluasi SOP dilakukan dengan memperhatikan dokumen SOP yang ada dan mengamati secara langsung tahapan kegiatan pelaksanaan tugas dan fungsi yang sedang terjadi pada unit bersangkutan.

Sampel monitoring dan evaluasi SOP berupa SOP dan responden (sebagai pemangku kegiatan atas pelaksanaan SOP) pada suatu unit organisasi/organisasi ditentukan secara random. Metode untuk mendapatkan sampel tersebut adalah dengan melakukan:

**1. Pengamatan Langsung**

Tim monitoring dan evaluasi SOP datang langsung ke unit organisasi yang memberikan pelayanan, melihat SOP yang ada dan berlaku di unit organisasi yang bersangkutan. Dalam pengamatan, diperlukan alat untuk mencatat atau merekam peristiwa penting yang terjadi. Hal ini untuk membantu tim monitoring dan evaluasi



SOP karena keterbatasan dalam daya ingatan anggota tim, atau melihat banyaknya peristiwa penting secara keseluruhan pada saat yang bersamaan. Alat bantu yang dipakai dapat berupa alat perekam, dan kamera, dll.

## 2. Wawancara

Tim monitoring dan evaluasi SOP melakukan tanya jawab dengan responden yaitu pegawai unit organisasi pemberi layanan dan masyarakat sebagai pemangku kepentingan sebagai pembanding data dengan menggunakan alat yang berupa daftar pertanyaan atau kuesioner. Wawancara dilakukan terhadap penyedia dan pengguna layanan yang ditemukan di lokasi layanan pada saat monitoring dan evaluasi SOP dilakukan. Dengan instrumen ini dapat dikumpulkan data yang banyak dalam relatif cepat. Keberhasilan pelaksanaan wawancara ini tergantung pada proses interaksi yang terjadi. Unsur yang menentukan proses interaksi ini adalah wawasan dan pengertian (*insight*) yang dimiliki oleh pewawancara, yaitu anggota tim monitoring dan evaluasi SOP.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi terjadinya interaksi antara pewawancara dan responden adalah situasi wawancara dan isi pertanyaan yang ditanyakan. Isi pertanyaan yang ditanyakan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi situasi wawancara, juga dapat berpengaruh pada kenyamanan pewawancara dan responden. Terkait dengan hal ini, diperlukan suatu keterampilan yang dapat menciptakan situasi yang kondusif agar dapat menggugah responden untuk mengungkapkan keadaan yang sebenarnya, sebagai data yang diinginkan dalam pengamatan.

Karakteristik sosial pewawancara dan responden merupakan faktor yang penting dalam wawancara. Penampilan dari pewawancara, latar belakang pewawancara bisa menunjang atau menghambat pelaksanaan wawancara. Keadaan sosial, sikap, kesehatan, dan latar belakang responden juga mempengaruhi interaksi yang terjadi. Keterampilan pewawancara atau tingkah lakunya dapat menyebabkan responden menjawab dengan lancar atau sebaliknya. Sukar-mudahnya pertanyaan sebaiknya disesuaikan dengan kemampuan responden dalam menangkap dan menjawab pertanyaan, termasuk pemilihan bahasa yang digunakan. Pewawancara harus dapat membuat pertanyaan dan situasi yang mendukung sehingga responden bergairah untuk menjawab pertanyaan dan memberikan keterangan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

## 3. Laporan Tertulis

Setelah melakukan pengamatan langsung dan wawancara, maka tim monitoring dan evaluasi SOP mendapatkan suatu data yang dimasukkan ke dalam formulir pelaksanaan monitoring dan evaluasi SOP.

## 4. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan menelaah data/informasi dan hasil pengamatan langsung secara kualitatif dan kuantitatif dengan mengacu kepada hasil Form I, perhitungan nilai dan bobot pada Form II, dan Form III.

Penilaian efektivitas pelaksanaan SOP dengan menggunakan Formulir II dapat dikategorikan ke dalam:



<b>NO.</b>	<b>KATEGORI PENILAIAN</b>	<b>RENTANG NILAI</b>
1	Tidak Efektif	0-50
2	Kurang Efektif	51-70
3	Cukup Efektif	71-90
4	Efektif	91-100

### C. Instrumen Monitoring dan Evaluasi SOP

Dalam melakukan monitoring dan evaluasi SOP, tim monitoring dan evaluasi SOP diwajibkan menggunakan 3 (tiga) instrumen berupa formulir isian, yaitu:

#### 1. Formulir Verifikasi SOP (Form I)

Form I digunakan oleh tim monitoring dan evaluasi SOP untuk melakukan verifikasi/menguji khususnya terhadap SOP layanan publik mengenai kesesuaian

5 (lima) variabel janji layanan yaitu norma waktu penyelesaian, biaya atas pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, *check list* lampiran persyaratan administrasi yang ditentukan antara yang ada pada dokumen/berkas SOP layanan publik dan berkas yang ada di lapangan/fakta lapangan, kesesuaian sarana pelayanan yang digunakan dengan yang tertulis di SOP, dan kesesuaian sarana dan prasarana yang digunakan dengan volume kegiatan. Selain itu, form I digunakan pula untuk mencatat/mengidentifikasi segala sesuatu yang terkait dengan permasalahan penerapan SOP yang bersangkutan.

#### 2. Formulir Penilaian Substansi SOP (Form II)

Form II digunakan oleh tim monitoring dan evaluasi SOP untuk menilai seberapa efektif pelaksanaan SOP yang meliputi beberapa komponen dan indikator kondisi. Masing-masing komponen diberi bobot dengan besaran yang telah disepakati dan masing-masing indikator kondisi diberikan nilai terendah 0 sampai dengan tertinggi

100. Komponen dan indikator kondisi penilaian meliputi:

a. Dasar hukum dengan bobot 10 % Indikator kondisi, terdiri dari:

- 1) Tidak ada;
- 2) Ada, tetapi tidak sesuai dengan kegiatan;
- 3) Ada, tetapi kurang sesuai dengan kegiatan; dan
- 4) Ada dan sesuai dengan kegiatan.

b. Pemangku kegiatan dengan bobot 20%. Indikator kondisi, terdiri dari:

- 1) Pejabat/staf bersangkutan tidak melaksanakan kegiatan sesuai dengan SOP;
- 2) Pejabat/staf bersangkutan kadang-kadang melaksanakan kegiatan sesuai dengan SOP;
- 3) Pejabat/staf bersangkutan menggabungkan kegiatan sesuai dengan SOP dengan kegiatan lainnya di luar SOP;
- 4) Pejabat/staf bersangkutan melaksanakan kegiatan sesuai dengan SOP, tetapi juga melaksanakan kegiatan yang seharusnya dilakukan oleh pemangku kegiatan lainnya, dan
- 5) Pejabat/staf bersangkutan melaksanakan kegiatan sesuai dengan SOP.

c. Kesinambungan uraian kegiatan dengan bobot 15 % Indikator kondisi, terdiri dari:

- 1) Semua antar uraian kegiatan tidak menunjukkan kesinambungan;
- 2) Ada, antar uraian kegiatan tidak menunjukkan kesinambungan;
- 3) Ada kesinambungan, tetapi tidak detail/rinci; dan
- 4) Ada kesinambungan dan detail/rinci.



- d. Kejelasan dan ketepatan dengan bobot 25 %. Indikator kondisi, terdiri dari:
    - 1) Menggunakan bahasa yang rumit dan format yang digunakan tidak sesuai dengan kebutuhan;
    - 2) Menggunakan bahasa sederhana dan format yang digunakan tidak sesuai dengan kebutuhan;
    - 3) Menggunakan bahasa yang rumit dan format yang digunakan sesuai dengan kebutuhan; dan
    - 4) Menggunakan bahasa sederhana dan format yang digunakan sesuai dengan kebutuhan.
  - e. Fleksibel dan tidak membingungkan dengan bobot 15 %. Indikator kondisi, terdiri dari:
    - 1) Tidak mudah dilakukan penyesuaian dan masih terdapat tumpang tindih antar prosedur atau antar pemangku kegiatan;
    - 2) Mudah dilakukan penyesuaian dan masih terdapat tumpang tindih antar prosedur atau antar pemangku kegiatan;
    - 3) Tidak mudah dilakukan penyesuaian dan tidak terdapat tumpang tindih antar prosedur atau antar pemangku kegiatan; dan
    - 4) Mudah dilakukan penyesuaian dan tidak terdapat tumpang tindih antar prosedur atau antar pemangku kegiatan.
  - f. Waktu penyelesaian kegiatan dengan bobot 15 %. Indikator kondisi, terdiri dari:
    - 1) Lebih lama dari waktu yang ditetapkan;
    - 2) Sesuai dengan waktu yang ditetapkan; dan
    - 3) Lebih cepat dari waktu yang ditetapkan.
3. Kuesioner Penilaian Kinerja Terhadap Layanan di Unit organisasi (Form III)
- Form III merupakan kuesioner yang ditujukan kepada pemangku kegiatan (pejabat/pelaksana) dan juga pengguna jasa sebagai responden yang dilayani untuk menilai unit organisasi yang memberikan pelayanan.
- Pernyataan/pertanyaan yang ada pada kuesioner meliputi 5 (lima) kelompok, yaitu:
- a. Pemberitahuan/komunikasi;
  - b. Distribusi dan aksesibilitas;
  - c. Pemahaman;
  - d. Penerapan/integritas; dan
  - e. Peningkatan kinerja (persepsi).

#### D. Mekanisme Penilaian

Penilaian monitoring dan evaluasi SOP dilakukan oleh tim monitoring dan evaluasi SOP terhadap masing-masing unit organisasi di Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia.

#### E. Waktu Pelaksanaan

Monitoring dan evaluasi SOP Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia dilakukan minimal 3 tahun dan telah dilaksanakan 1 tahun sebelum evaluasi.



## F. Pelaporan

Laporan hasil monitoring dan evaluasi SOP secara lengkap disampaikan tim monitoring dan evaluasi SOP kepada Sekretaris Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia, sebagai pembina administratif dari tim monitoring dan evaluasi SOP, dengan tembusan kepada pimpinan Unit Eselon I.

## G. Etika Pelaksanaan

1. Anggota tim harus sudah mendapatkan izin melaksanakan tugas sebagai anggota tim Monitoring dan Evaluasi SOP dari atasannya.
2. Anggota tim harus mentaati jadwal pertemuan atau janji pertemuan. Apabila ia berhalangan, karena suatu sebab, harus sesegera mungkin menghubungi *contact-person* yang disepakati sebelumnya.
3. Anggota tim menyerahkan hasil rekomendasi monitoring dan evaluasi kepada pimpinan unit organisasi eselon I masing-masing.
4. Anggota tim menyiapkan ringkasan laporan berdasarkan temuan, dan secara jelas menonjolkan isu-isu serta pertanyaan-pertanyaan yang belum terjawab. Ringkasan laporan harus diserahkan ke Ketua Tim.
5. Mencari secara aktif informasi yang ada hubungannya dengan pihak yang akan dilakukan monitoring dan evaluasi.
6. Ketua Tim mempunyai tanggung jawab untuk mengkoordinasikan jadwal dan komunikasi dengan pihak yang akan dilakukan monitoring dan evaluasi.
7. Menghindar semua potensi konflik kepentingan yang mungkin terjadi.
8. Menghindari diskusi yang mungkin akan menimbulkan konflik kepentingan atau alasan lain yang akan mengurangi objektivitas.
9. Menjaga kerahasiaan untuk semua informasi yang berkaitan dengan pihak yang akan dilakukan monitoring dan evaluasi. Tim monitoring dan evaluasi SOP bertanggungjawab untuk mencegah kemungkinan terjadinya kebocoran informasi.
10. Anggota Tim Monitoring dan evaluasi SOP diharuskan bersikap profesional dan bertingkah laku baik selama pelaksanaan monitoring dan evaluasi.

## H. Tindak Lanjut

Hasil pelaksanaan monitoring dan evaluasi SOP di Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan digunakan untuk:

1. Umpam balik bagi penyempurnaan SOP yang ada dan berlaku di unit organisasi yang dimonitor dan dievaluasi;
2. Mengetahui konsistensi pelaksanaan kegiatan dengan SOP yang berlaku di suatu unit organisasi;
3. Mengidentifikasi masalah dan penyelesaiannya serta menyusun rekomendasi dalam pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pimpinan suatu unit organisasi;
4. Memberikan informasi mengenai SOP yang tidak dapat dilaksanakan atau sudah tidak relevan lagi, serta SOP baru yang mungkin diperlukan, dan SOP yang perlu disempurnakan.



**BAB III**  
**PENUTUP**

Meskipun SOP merupakan bagian kecil dari aspek penyelenggaraan administrasi pemerintahan, namun demikian, SOP memiliki peran yang besar untuk menciptakan pemerintahan yang efisien, efektif, dan konsisten, khususnya untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi pada unit-unit organisasi Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum dan Keamanan. Oleh karena itu, pedoman ini menjadi instrumen yang penting untuk mendorong Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia dalam memperbaiki proses internal tersebut.

Pada gilirannya, peningkatan pelaksanaan tugas dan fungsi Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum dan Keamanan Republik Indonesia akan meningkatkan akuntabilitas, yang pada akhirnya juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah pada umumnya dan Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia pada khususnya.



MENTERI KOORDINATOR  
BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN KEAMANAN  
REPUBLIK INDONESIA

LAMPIRAN I PERATURAN MENTERI KOORDINATOR  
BIDANG POLITIK, HUKUM DAN KEAMANAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR : PER- 03/MENKO/POLHUKAM/7 /2012  
TANGGAL : 31 Juli 2012

## FORMULIR VERIFIKASI SOP

Form I

	<p style="text-align: center;"><b>KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN KEAMANAN REPUBLIK INDONESIA</b> JALAN MEDAN MERDEKA BARAT NO. 15, JAKARTA 10110 TELEPON (021) 3521121, 3520145; FAKSIMILE (021) 3860354, 34830612</p>
<b>FORMULIR VERIFIKASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)</b>	
<p>Unit Organisasi :          Nama SOP : Nomor          SOP :          Tanggal Penilaian :</p>	

1.	Kesesuaian/ketepatan jangka waktu penyelesaian: Waktu penyelesaian yang ditetapkan dalam SOP .....		
	Waktu permohonan masuk/proses dimulai	Waktu keluar hasil/proses selesai	Keterangan
2.	Kesesuaian biaya administratif/tarif atas pelayanan(*)		
	Biaya yang dijanjikan	Biaya sebagaimana terbilang pada dokumen/bukti	Keterangan
3.	Daftar periksa ( <i>check list</i> ) kelengkapan berkas/dokumen persyaratan (lampiran) (*)		
	Persyaratan yang ditentukan	Persyaratan yang ada	Keterangan



4.	Kesesuaian sarana pelayanan yang digunakan dengan yang tertulis pada SOP		
	Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
5.	Kesesuaian sarana dan prasarana yang digunakan dengan volume kegiatan		
	Sesuai	Tidak sesuai	Keterangan
Identifikasi permasalahan:			

Keterangan :

(\*) jika ada dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



## FORMULIR PENILAIAN SUBSTANSI SOP

	<p style="margin: 0;"><b>KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN KEAMANAN REPUBLIK INDONESIA</b></p> <p style="margin: 0;">JALAN MEDAN MERDEKA BARAT NO. 15, JAKARTA 10110</p> <p style="margin: 0;">TELEPON (021) 3521121, 3520145; FAKSIMILE (021) 3860354, 34830612</p>																																																
<b>FORMULIR PENILAIAN SUBSTANSI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)</b>																																																	
<p>Unit Organisasi : _____</p> <p>Nama SOP : _____</p> <p>Nomor SOP : _____</p> <p>Tanggal Penilaian : _____</p>																																																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">No.</th> <th style="width: 60%;">Komponen dan Babat Penilaian</th> <th style="width: 30%;">Indikator Kondisi</th> <th style="width: 10%;">Nilai</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1.</td> <td style="text-align: center;">Dasar Hukum (10%)</td> <td>a. Tidak ada</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>b. Ada, tetapi tidak sesuai dengan kegiatan</td> <td style="text-align: center;">30</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>c. Ada, tetapi kurang sesuai dengan kegiatan</td> <td style="text-align: center;">80</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>d. Ada dan sesuai kegiatan</td> <td style="text-align: center;">100</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Skor 1</td> <td>: Nilai indikator dikalikan bobot komponen 1</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2.</td> <td style="text-align: center;">Pemangku Kegiatan (20%)</td> <td>a. Pejabat/pegawai bersangkutan tidak melaksanakan kegiatan sesuai dengan SOP</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>b. Pejabat/pegawai bersangkutan kadang-kadang melaksanakan kegiatan sesuai dengan SOP</td> <td style="text-align: center;">40</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>c. Pejabat/pegawai bersangkutan menggabungkan kegiatan sesuai dengan SOP dengan kegiatan lainnya di luar SOP</td> <td style="text-align: center;">60</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>d. Pejabat/pegawai bersangkutan melaksanakan kegiatan sesuai dengan SOP, tetapi juga melaksanakan kegiatan yang seharusnya dilakukan oleh pemangku kegiatan lainnya.</td> <td style="text-align: center;">80</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>e. Pejabat/pegawai bersangkutan tidak melaksanakan kegiatan sesuai dengan SOP</td> <td style="text-align: center;">100</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Skor 2</td> <td>: Nilai indikator dikalikan bobot komponen 2</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		No.	Komponen dan Babat Penilaian	Indikator Kondisi	Nilai	1.	Dasar Hukum (10%)	a. Tidak ada	0			b. Ada, tetapi tidak sesuai dengan kegiatan	30			c. Ada, tetapi kurang sesuai dengan kegiatan	80			d. Ada dan sesuai kegiatan	100		Skor 1	: Nilai indikator dikalikan bobot komponen 1		2.	Pemangku Kegiatan (20%)	a. Pejabat/pegawai bersangkutan tidak melaksanakan kegiatan sesuai dengan SOP	0			b. Pejabat/pegawai bersangkutan kadang-kadang melaksanakan kegiatan sesuai dengan SOP	40			c. Pejabat/pegawai bersangkutan menggabungkan kegiatan sesuai dengan SOP dengan kegiatan lainnya di luar SOP	60			d. Pejabat/pegawai bersangkutan melaksanakan kegiatan sesuai dengan SOP, tetapi juga melaksanakan kegiatan yang seharusnya dilakukan oleh pemangku kegiatan lainnya.	80			e. Pejabat/pegawai bersangkutan tidak melaksanakan kegiatan sesuai dengan SOP	100		Skor 2	: Nilai indikator dikalikan bobot komponen 2	
No.	Komponen dan Babat Penilaian	Indikator Kondisi	Nilai																																														
1.	Dasar Hukum (10%)	a. Tidak ada	0																																														
		b. Ada, tetapi tidak sesuai dengan kegiatan	30																																														
		c. Ada, tetapi kurang sesuai dengan kegiatan	80																																														
		d. Ada dan sesuai kegiatan	100																																														
	Skor 1	: Nilai indikator dikalikan bobot komponen 1																																															
2.	Pemangku Kegiatan (20%)	a. Pejabat/pegawai bersangkutan tidak melaksanakan kegiatan sesuai dengan SOP	0																																														
		b. Pejabat/pegawai bersangkutan kadang-kadang melaksanakan kegiatan sesuai dengan SOP	40																																														
		c. Pejabat/pegawai bersangkutan menggabungkan kegiatan sesuai dengan SOP dengan kegiatan lainnya di luar SOP	60																																														
		d. Pejabat/pegawai bersangkutan melaksanakan kegiatan sesuai dengan SOP, tetapi juga melaksanakan kegiatan yang seharusnya dilakukan oleh pemangku kegiatan lainnya.	80																																														
		e. Pejabat/pegawai bersangkutan tidak melaksanakan kegiatan sesuai dengan SOP	100																																														
	Skor 2	: Nilai indikator dikalikan bobot komponen 2																																															



No.	Komponen dan Bobot Penilaian	Indikator Kondisi	Nilai
3.	Kesinambungan Uraian Kegiatan (15%)	a. Semua antar uraian kegiatan tidak menunjukkan kesinambungan	0
		b. Ada, antar uraian kegiatan tidak menunjukkan kesinambungan	30
		c. Ada kesinambungan, tetapi tidak detail/ rinci	80
		d. Ada kesinambungan dan detail/ rinci	100
	Skor 3	:	Nilai indikator dikalikan bobot komponen 3
4.	Kejelasan dan Ketepatan (25%)	a. Menggunakan bahasa yang rumit dan format yang digunakan tidak sesuai dengan kebutuhan	0
		b. Menggunakan bahasa yang sederhana dan format yang digunakan tidak sesuai dengan kebutuhan	30
		c. Menggunakan bahasa yang rumit dan format yang digunakan sesuai dengan kebutuhan	80
		d. Menggunakan bahasa yang sederhana dan format yang digunakan sesuai dengan kebutuhan	100
	Skor 4	:	Nilai indikator dikalikan bobot komponen 4
5.	Fleksibel dan Tidak Membingungkan (15%)	a. Tidak mudah dilakukan penyesuaian dan masih terdapat tumpang tindih antar prosedur atau antar pemangku kegiatan	0
		b. Mudah dilakukan penyesuaian dan masih terdapat tumpang tindih antar prosedur atau antar pemangku kegiatan	30
		c. Tidak mudah dilakukan penyesuaian dan tidak terdapat tumpang tindih antar prosedur atau antar pemangku kegiatan	80
		d. Mudah dilakukan penyesuaian dan tidak terdapat tumpang tindih antar prosedur atau antar pemangku kegiatan	100
	Skor 5	:	Nilai indikator dikalikan bobot komponen 5
6.	Waktu penyelesaian kegiatan (15%)	a. Lebih lama dari waktu yang ditetapkan	0
		b. Sesuai dengan waktu yang ditetapkan	5
		c. Lebih cepat dari waktu yang ditetapkan	100
	Skor 6	:	Nilai indikator dikalikan bobot komponen 6
	Jumlah Skor	:	Jumlah skor komponen 1 s.d. 6 dibagi 6

Catatan:

.....



## KUESIONER PENILAIAN TERHADAP LAYANAN DI UNIT ORGANISASI

Form III

### KUESIONER PENILAIAN KINERJA TERHADAP LAYANAN DI UNIT ORGANISASI

**Penjelasan:**

Dalam rangka pengukuran kinerja ..... (*nama unit organisasi*), telah ditetapkan SOP untuk ..... (*nama SOP yang mengandung unsur pelayanan/administrasi*) di ..... (*nama unit organisasi*), setelah berkas permohonan dari pengguna (user) diterima lengkap.

**Tujuan:**

Kuesioner ini dimaksudkan untuk menilai kinerja dan efektivitas .....(jenis SOP yang mengandung unsur pelayanan) yang dilakukan oleh (*nama unit organisasi*), serta sejauh mana manfaat pelayanan tersebut, dan harapan saudara kedepan untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan ..... (*nama unit organisasi*);

**Kerahasiaan:**

Penilaian anda pada kuesioner ini akan dijaga kerahasiaannya dan tidak akan mempengaruhi perlakuan terhadap aktivitas anda dalam melaksanakan pekerjaan di bidang ..... (*jenis pelayanan*).

**Instruksi:**

Pada kuesioner ini terdapat dua jenis pertanyaan yaitu: (1) pernyataan pilihan yang akan saudara nilai; dan (2) pernyataan isian mengenai harapan saudara 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 saudara silang dengan pernyataan tertentu, akan menggambarkan lebih jelas penilaian saudara terhadap pernyataan tersebut.

**Data Responden :**

*beri tanda silang pada kotak jawaban di bawah ini*

Jenis Kelamin	:	<input type="checkbox"/> Laki-laki	<input type="checkbox"/> Perempuan
Usia	:	<input type="checkbox"/> < 20 tahun	<input type="checkbox"/> 21 s.d. 30 tahun
Pendidikan	:	<input checked="" type="checkbox"/> SMA	<input type="checkbox"/> D3/S1
Pengalaman bekerja	:	<input type="checkbox"/> < 5 tahun	<input type="checkbox"/> 6 s.d.10 tahun
			<input type="checkbox"/> > 31 tahun
			<input type="checkbox"/> Lainnya
			<input type="checkbox"/> > 10 tahun

**Pernyataan Anda:**

1. Pemahaman anda tentang ketentuan peraturan pelaksanaan ..... (*jenis pelayanan*) di ..... (*nama unit organisasi*)?

*Saya belum memahami  
ketentuan..... (*jenis pelayanan*)*

*Saya sudah memahami  
ketentuan.....(*jenis pelayanan*)*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----



2. Akses kemudahan informasi mengenai ketentuan .....(jenis pelayanan)

*Informasi susah didapat*

*Informasi mudah didapat*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

3. Persyaratan pelayanan diumumkan kepada pengguna pelayanan?

*Tidak diumumkan*

*Sudah diumumkan*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

4. Terdapat standar waktu untuk penyelesaian pelayanan

*Waktu penyelesaian lebih lama  
dari standar*

*Waktu penyelesaian lebih cepat  
dari standar*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

5. Kesesuaian hasil pemeriksaan ..... jenis pelayanan/ (keberterimaan)\*

*Belum sesuai*

*Tidak sesuai*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

\* ) jika ada dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

6. Sarana pelayanan yang digunakan sudah sesuai dengan yang tertulis di SOP

*Belum sesuai*

*Sudah sesuai*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7. Sarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan  
(kebersihan, kelayakan, kesederhanaan, dan kemanfaatan)



---

*Tidak memberikan kenyamanan**Memberikan kenyamanan*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

---

8. Keberadaan sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon, email)?

*Kurang memuaskan**Sangat memuaskan*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

---

9. Keberadaan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat

*Tidak ada**Ada*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

---

10. Biaya/ tarif pelayanan ditetapkan secara resmi, berdasarkan hukum dan diumumkan?

*Tidak sesuai tarif**Sudah sesuai tarif*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

---

11. Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan ?

*Belum disiplin**Sudah disiplin*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

---

12. Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan

*Kurang memuaskan**Sangat memuaskan*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

---

13. Pegawai yang melayani memiliki kompetensi di bidangnya

*Belum sesuai**Sudah sesuai*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----



---

14. Pegawai memiliki uraian tugas yang jelas?

*Belum memahami  
uraian tugas secara jelas*

*Sudah memahami uraian tugas  
secara jelas*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

---

15. Harapan saudara terhadap layanan yang diberikan

.....  
.....  
.....

