

**PEDOMAN PENYUSUNAN
STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP)
IAIN CURUP**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)
IAIN CURUP
2018**

**PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR
OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
IAIN CURUP**

TIM PENYUSUN

Penanggung Jawab

DR. Rahmad Hidayat, M.Ag.,M.Pd.

Ketua

Ihsan Nul Hakim, M.A

Anggota

Sagiman, M.Kom.
H. Kurniawan, M.Pd.
M. Arif Mustofa, M.Pd.
Agita Miriani, M.Pd.
Asri Karolia, M.Pd.
Eka Apriani, M.Pd.

KATA PENGANTAR

Dengan telah selesainya buku Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) ini, kami mengucapkan syukur kepada Allah SWT. yang telah memberikan hidayah, inayah, dan karunia yang begitu berlimpah. Dalam hal ini, kami sadar bahwa tidak ada kekuatan apapun selain pertolongan Allah. Untuk itu, tidak lupa pula penulis haturkan salawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sebagai utusan Allah SWT yang telah memberikan pencerahan kepada umat manusia mengenai pengetahuan,

Dalam praktiknya, SOP di IAIN Curup digunakan untuk memastikan kegiatan di lingkup IAIN ini memang berjalan dengan lancar, tersistematis, transparan, dan jelas. Hal-hal secara teknis ditulis dalam buku pedoman ini untuk menjelaskan penyusunan SOP tentang urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan- pelaksanaan pekerjaan) tersebut dilakukan, cara melakukannya, pelaku yang terlibat, kinerjanya dan ada kejelasan hasil yang telah dikerjakan dalam tempo waktu tertentu. Buku pedoman ini menjadi acuan bagi segenap civitas akademikan IAIN Curup dalam membuat SOP

sesuai dengan tugas dan pekerjaan di ranah kerja masing- masing. Ranah kerja itu dideskripsikan dengan indikator- indikator teknis dan prosedural sesuai tata kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Adanya buku pedoman ini untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai penyusunan SOP di lingkup IAIN agar memiliki kesamaan persepsi. Orang dengan mudah memahami SOP yang ada di setiap unit IAIN Curup. Hal ini karena SOP yang baik adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja tertata dan terlaksana sebagaimana mestinya. Selain itu, buku panduan ini diharapkan dapat menjadi panduan untuk pengawasan, serta membentuk koordinasi yang baik antarunit dengan konsistensi simbol dan tanda yang baku.

Semoga kehadiran buku pedoman ini di tangan pembaca dapat memperkaya pengetahuan wawasan, membuka kesadaran baru tentang alur kerja, juga dapat dipahami sebagai hal yang bermanfaat.

Curup, 22 Juli 2018
Rektor IAIN Curup,

Dr. Rahmad Hidayat, M.Ag.,M.Pd.
NIP 19670815 199203 1 003



SURAT KEPUTUSAN
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
Nomor : 239/In.34/II/PP.00.9/07/2018

Tentang

PEDOMAN PENYUSUNAN SOP
DI LINGKUNGAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
TAHUN 2018

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

- Menimbang : 1. Bahwa dalam rangka meningkatkan standar operasional dan kinerja di lingkungan IAIN Curup, maka perlu disusun Pedoman SOP IAIN Curup;
2. Bahwa pemberlakuan Pedoman Standar Operasional ini perlu ditetapkan melalui Surat Keputusan Rektor;
- Mengingat : 1. UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. UU Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Keputusan Menteri Agama RI Nomor B.II/3/15447 tanggal 18 April 2018 tentang Pengangkatan Rektor IAIN Curup Priode 2018 – 2022.

M e m u t u s k a n :

Menetapkan
Pertama : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN CURUP

TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SOP
DI LINGKUNGAN IAIN CURUP

- Kedua : Petunjuk Teknis Pedoman Penyusunan SOP ini berlaku sejak tanggal 22 Juli 2018.
- Keempat : Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan dalam penetapan ini.

DITETAPKAN DI : CURUP
PADA TANGGAL : 22 Juli 2018
Rektor IAIN Curup,



DR. RAHMAD HIDAYAT, M.Ag.,M.Pd.
NIP. 19711211 199903 1 004

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	iii
SK Rektor	v
Daftar Isi	vi
Bab I Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud, Tujuan dan Manfaat	2
C. Pengertian Umum	4
D. Asas-asas Penyusunan SOP	6
E. Prinsip-Prinsip Penyusunan SOP.....	8
F. Ruang Lingkup.....	9
Bab II Format SOP.....	10
A. Format Diagram Alir Bercabang (<i>Branching</i> <i>Flowcharfs</i>)	10
B. Menggunakan maksimal 5 (Lima) Simbol Flowcharts	11
C. Format Penulisan SOP	13
D. Standar Mutu Output	13
E. Standar Sarana dan Prasarana.....	14
Bab III Dokumen SOP, Muatan dan Penetapannya.....	15

A. Dokumen SOP.....	15
B. Muatan SOP.....	17
C. Penetapan SOP	22
Bab IV Langkah-langkah Penyusunan SOP.....	23
A. Penilaian Kebutuhan SOP	23
B. Pengembang SOP	30
C. Penerapan SOP	37
D. Monitoring dan Evaluasi Penerapan SOP.....	38
Bab V Standar Pelayanan	39
A. Pengertian.....	40
B. Manfaat	41
C. Prinsip Penyusunan Standar Pelayanan	42
D. Keterkaitan Standar Pelayanan dengan SOP.....	46
Bab VI Penutup	49

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Untuk mendorong penyelenggaraan pemerintah yang lebih efektif, efisien dan akuntabel, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup telah mencanangkan penerapan prinsip-prinsip penyelenggaraan tata kelola layanan pendidikan dan administrasi secara prima (cepat, tepat, dan akurat) serta transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Tata kelola layanan tersebut ditujukan kepada seluruh masyarakat secara *intern* dan *ekstern*.

Sehubungan dengan perihal tersebut, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup wajib menyusun pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedural (SOP) sebagai pedoman atau petunjuk dalam menyusun SOP. Selanjutnya setelah SOP IAIN Curup tersusun, diupayakan setiap pegawai dapat melaksanakan tugas pelayanan dan bagi masyarakat pengguna secara tepat. SOP sebagai pedoman memberikan layanan secara teknis pada hakikatnya dimaksudkan untuk menghindari tumpang tindihnya

tanggung jawab dan kesalahan prosedur dalam melaksanakan tugas di samping menjamin adanya kesamaan pengertian dan keseragaman dalam penyusunan.

Dengan demikian Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup memandang perlu adanya pedoman penyusunan SOP sebagai acuan bagi satuan kerja atau organisasi dilingkungan IAIN Curup.

B. Maksud, Tujuan dan Manfaat

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup sebagai salah satu Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri secara manajemen harus berupaya seoptimal mungkin memberikan pelayanan yang secara prima baik secara internal maupun eksternal. Pelayanan tersebut dilakukan mulai dari staf terbawah hingga rektor selaku pimpinan perguruan Tinggi.

Adapun tujuan penggunaan pedoman umum penyusunan SOP ini bertujuan mendorong setiap unit kerja dilingkungan IAIN Curup (Fakultas, Pascasarjana dan unit-unit di Rektorat) untuk menyusun SOP baik dalam menyelenggarakan tugas dan fungsi maupun dalam memberikan pelayanan

kepada seluruh masyarakat baik secara internal maupun eksternal.

SOP yang disusun oleh setiap unit kerja dilingkungan Institut Agama Islam Negeri Curup ini diharapkan:

1. Memberikan kepastian dan keseragaman dalam proses pelaksanaan suatu tugas;
2. Menunjang kelancaran dalam proses pelaksanaan tugas dan kemudahan pengendalian;
3. Mempertegas tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas setiap staf dan pimpinan;
4. Meningkatkan daya guna dan hasil guna secara berkelanjutan dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan terhadap masyarakat secara internal maupun eksternal;
5. Memberikan informasi mengenai pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh seluruh pegawai secara proporsional;
6. Memberikan kejelasan dan transparansi kepada masyarakat sebagai penerima layanan mengenai hak dan kewajibannya.

Sedangkan manfaat disusunnya pedoman SOP Institut Agama Islam Negeri Curup diantaranya:

- 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. Menghindari terjadinya variasi proses pelaksanaan kegiatan dan tumpang-tindih;
- f. Membantu pegawai menjadi lebih mandiri;
- g. Membantu mengidentifikasi apabila terjadi kesalahan prosedural;
- h. Memudahkan penelusuran terjadinya penyimpangan dan memudahkan langkah perbaikan.

C. Pengertian Umum

Beberapa pengertian umum yang harus dipahami dalam penyusunan pedoman SOP Insitut Agama Islam Negeri Curup sebagai berikut:

1. 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 pelayanan administrasi harus diinformasikan kepada masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan agar terwujud transparansi;
2. Pelayanan publik adalah segala pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dilingkungan IAIN Curup sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Simbol-simbol merupakan suatu gambar yang merepresentasikan suatu proses tertentu dalam SOP;
4. Produk atau output adalah hasil yang diperoleh dari jenis pelayanan yang dikerjakan oleh setiap unit kerja dilingkungan IAIN Curup baik berupa barang maupun jasa;
5. SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan dan didokumentasikan dari aktivitas rutin

dan berulang yang dilakukan oleh suatu organisasi. Dalam pengertian lain, SOP adalah penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa;

6. Administrasi perguruan tinggi adalah pengelolaan proses pelaksanaan tugas dan fungsi perguruan tinggi yang dijalankan oleh Institut Agama Islam Negeri Curup.

D. Asas-Asas Penyusunan SOP

1. Asas Pembakuan

Asas ini dimaksudkan bahwa penyusunan SOP harus disusun berdasarkan tata cara dan bentuk yang telah dibakukan sehingga dapat menjadi acuan yang baku dalam melakukan suatu tugas.

2. Asas Pertanggungjawaban

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

3. Asas Kepastian

Asas Kepastian adalah adanya keseimbangan hak dan kewajiban antara aparatur selaku pemberi

layanan dan masyarakat sebagai peneirima layanan sehingga masing-masing pihak mempunyai tanggung jawab yang sama.

4. Asas Keterkaitan

Dalam pelaksanaannya SOP senantiasa terkait dengan kegiatan administrasi umum lainnya baik secara langsung ataupun tidak langsung.

5. Asas Kecepatan dan Kelancaran

Asas ini berfungsi sebagai pendukung dalam melaksanakan tugas, maka sop dapat digunakan waktu untuk menjamin terselesaikannya suatu tugas pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, tepat sasaran, menjamin kemudahan dan kelancaran secara prosedural.

6. Asas Keamanan

SOP harus 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 SOP dapat menciptakan transparansi dalam pelaksanaan tugas sehingga tidak akan

muncul kecurigaan baik dari staf penyedia layanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan.

E. Prinsip-Prinsip Penyusunan SOP

Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam penyusunan SOP Institut Agama Islam Negeri Curup harus memenuhi unsur-unsur: spesifik, dapat diukur, mudah diterapkan, relevan, ada batas waktu, serta mudah dilacak. Unsur-unsur tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. SOP mudah harus dimengerti ditulis dan secara diterapkan jelas, sederhana untuk satu dan kegiatan tidaktertentu;
2. SOP harus dapat menjadi pedoman yang terukur baik mengenai norma waktu, tatacara, hasil kerja yang tepat dan akurat, maupun rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran bila diperlukan adanya biaya pelayanan.
3. SOP harus dapat memberikan kejelasan kapan dan siapa yang harus melaksanakan kegiatan, berapa lama waktu yang dibutuhkan dan sampai dimana tanggung jawab masing-masing pejabat dan pegawai.

4. SOP harus mudah dirumuskan dan selalu bisa menyesuaikan dengan kebutuhan dan perkembangan kebijakan yang berlaku.
5. SOP harus dapat menggambarkan alur kegiatan yang mudah ditelusuri jika terjadi hambatan.

F. Ruang Lingkup

Ruang lingkup SOP meliputi berbagai prosedur pelaksanaan kegiatan tugas dan fungsi atau prosedur pemberian layanan baik intern di lingkungan IAIN Curup maupun ekstern kepada masyarakat atau kepada instansi lain yang dilakukan oleh setiap unit kerja di lingkungan IAIN Curup. Sedangkan ruang lingkup Pedoman Penyusunan SOP ini meliputi: format, dokumen, muatan, penetapan, SOP, dan langkah-langkah penyusunan, serta standar pelayanan.

BAB II

FORMAT SOP

Format SOP yang dipergunakan di lingkungan IAIN Curup adalah Format SOP layanan administrasi yang telah distandarkan dengan mengadaptasi pada KMA RI Nomor 168 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di lingkungan Kementerian Agama.

Adapun format SOP layanan administrasi di lingkungan IAIN Curup adalah sebagai berikut:






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

Format yang dipergunakan dalam SOP layanan administrasi hanya format diagram alir bercabang (*branching flowcharts*) tidak ada format lainnya yang dipakai. Hal ini diasumsikan bahwa prosedur pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah termasuk di dalamnya IAIN Curup memuat kegiatan yang banyak (lebih dari sepuluh) dan memerlukan pengambilan keputusan yang banyak. Oleh sebab itu untuk menyamakan format maka

seluruh prosedur pelaksanaan tugas dan fungsi administrasi dibuat dalam bentuk diagram alir bercabang (*branching flowcharts*) termasuk juga prosedur yang singkat (sedikit, kurang dari sepuluh) dengan/atau tanpa pengambilan keputusan.

2. Menggunakan maksimal 5 (Lima) Simbol Flowcharts

Simbol yang digunakan dalam SOP layanan administrasi IAIN Curup terdiri dari 5 (lima) simbol, yaitu:

- a. Simbol Kapsul atau terminator () untuk mendeskripsikan kegiatan mulai dan berakhir;
- b. Simbol Kotak atau process () untuk mendeskripsikan proses atau kegiatan eksekusi;
- c. eksekusi; Simbol Belah Ketupat (Decision) () untuk mendeskripsikan kegiatan pengambilan keputusan;
- d. Simbol Anak Panah/Panah/Arrow () untuk mendeskripsikan arah kegiatan (arah proses kegiatan);
- e. Simbol Segi lima/Off-Page Connector () untuk mendeskripsikan hubungan antar simbol yang berbeda halaman.

Asumsi yang dipergunakan dalam simbol yang dipergunakan

adalah:

- 1) SOP layanan administrasi untuk keperluan reformasi birokrasi hanya mendeskripsikan prosedur layanan administrasi, yaitu kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh lebih dari satu aktor yang menyangkut urusan administrasi maupun urusan teknis;
- 2) Hanya ada dua alternatif sifat kegiatan administrasi yaitu kegiatan eksekusi (*process*) dan pengambilan keputusan (*decision*);
- 3) simbol lain tidak dipergunakan disebabkan karena prosedur yang dideskripsikan tidak detil dan tidak bersifat teknis (bukan bersifat teknis) di samping itu kegiatan yang dilakukan oleh aktor pelaksana kegiatan sudah langsung operasional tidak bersifat teknikal (technical prosedur) yang berlaku pada peralatan (mesin);
- 4) Penulisan kegiatan dalam prosedur bersifat aktif (menggunakan kata kerja tanpa subyek). Dengan demikian banyak simbol yang tidak dipergunakan seperti: simbol pendokumentasian, simbol

persiapan, simbol penundaan, dan simbol yang sejenisnya;

- 5) Penyusunan SOP layanan administrasi dilingkungan IAIN Curup hanya memberlakukan penulisan flowcharts secara vertikal artinya bahwa branching flowcharts dituliskan secara vertikal sehingga hanya mengenal penyambungan simbol yang menghubungkan antar halaman (simbol segilima atau *off-page connector*) dan tidak mengenal simbol lingkaran kecil penghubung dalam satu halaman.

3. Format Penulisan SOP

- a. Menggunakan kertas berukuran A4 (210 x 297 MM)
- b. Arah kertas (paper orientation) penulisan tegak (portrait)
- c. Jenis huruf Arial dengan ukuran disesuaikan

4. Standar Mutu Output

Standar mutu output SOP yang telah disusun perlu dilengkapi dengan standar-standar mutu, baik

dilihat dan sisi output yang dihasiikan, waktu penyelesaian, kelengkapan, ketepatan, dan kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan kriteria lainnya. Untuk setiap aktivitas yang dimuat dalam SOP, pemuatan standar-standar mutu ini sangat penting, mengingat setiap prosedur harus memiliki kepastian dalam penyelesaian outputnya di lihat dari kriteria-kriteria sebagaimana disebutkan di atas.

5. Standar Sarana dan Prasarana

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

BAB III

DOKUMEN SOP, MUATAN DAN PENETAPANNYA

A. Dokumen SOP

Dokumen SOP adalah sekumpulan uraian prosedur yang disusun dalam satu buku yang dipergunakan dalam suatu kegiatan tertentu pada satuan kerja IAIN Curup. adapun berdasarkan tingkatannya, SOP ini dapat dikelompokkan sesuai jenjang penerapan dari SOP yang bersangkutan yaitu mulai dari Rektor hingga staf. Informasi yang dimuat dalam dokumen SOP IAIN Curup antara lain:

1. Halaman Judul

Halaman judul disesuaikan dengan kepentingan setiap unit kerja masing-masing, berisi informasi tentang:

- a. Logo/Lambang IAIN Curup;
- b. Judul Dokumen SOP;
- c. Satuan Organisasi;
- d. Tahun Pembuatan;

e. Informasi lain yang diperlukan.

2. Penetapan SOP

Keputusan Rektor IAIN Curup yang termuat dokumen merupakan bentuk kekuatan hukum pada dokumen SOP.

3. Daftar Isi Dokumen SOP

Daftar isi dibutuhkan untuk membantu mempercepat pencarian informasi yang diperlukan dalam dokumen SOP terkait

4. Penjelasan Singkat Dokumen

Sebagai sebuah dokumen yang menjadi pedoman, dokumen SOP 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 SOP, sebaiknya SOP dibagi ke dalam jenis tertentu, sesuai dengan kebutuhan satuan organisasi/kerja.

B. Muatan SOP

Setiap SOP harus dilengkapi dengan hal-hal sebagai berikut:

1. Satuan Kerja/Unit Kerja, nomenklatur satuan/unit organisasi pembuat;

2. Nomor SOP, nomor prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan tata naskah dinas yang berlaku di Kementerian Agama;
3. Tanggal Pembuatan, tanggal pertama kali SOP dibuat berupa tanggal selesainya sop dibuat bukan tanggal dimulainya pembuatannya;
4. Tanggal Revisi, tanggal SOP direvisi atau tanggal ditinjau ulangnya SOP yang bersangkutan;
5. Tanggal Efektif, tanggal mulai diberlakukan;
6. Pengesahan oleh pejabat yang berkompeten pada tingkat satuan kerja. Item pengesahan berisi nama jabatan, tanda tangan, nama pejabat yang disertai dengan NIP;
7. Nama SOP, nama prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan tugas dan fungsi yang dimiliki;
8. Dasar Hukum. Berupa peraturan-peraturan perundang-undangan yang mendasari prosedur yang di SOP kan beserta aturan pelaksanaannya;
9. Kualifikasi Pelaksana, memberikan penjelasan mengenai kualifikasi pelaksana yang dibutuhkan dalam melaksanakan perannya pada prosedur yang distandarkan. SOP Administrasi dilakukan oleh lebih dari satu aktor pelaksana, oleh sebab itu maka

kualifikasi yang dimaksud adalah berupa kompetensi (keahlian) bersifat massal untuk semua aktor dan bukan bersifat individu, yang diperlukan untuk dapat melaksanakan sop ini secara optimal;

10. Peralatan dan Perlengkapan, memberikan penjelasan mengenai daftar peralatan utama (pokok) dan perlengkapan yang dibutuhkan yang terkait secara langsung dengan prosedur yang di-SOP-kan;


11. Uraian SOP (Prosedur), berupa flowcharts yang menjelaskan langkah-langkah kegiatan secara terinci dan sistematis dari prosedur yang distandarkan, yang berisi:

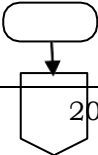
- a. Nomor kegiatan;
- b. Uraian Aktivitas yang berisi kegiatan-kegiatan;
- c. Pelaksana yang merupakan aktor kegiatan;
- d. Mutu Baku berisi kelengkapan, waktu dan output;
- e. Keterangan.

Agar SOP ini terkait dengan kinerja, maka setiap aktivitas hendaknya mengidentifikasi mutu baku tertentu, seperti: waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan persyaratan/kelengkapan yang diperlukan (standar input) dan outputnya. Mutu baku

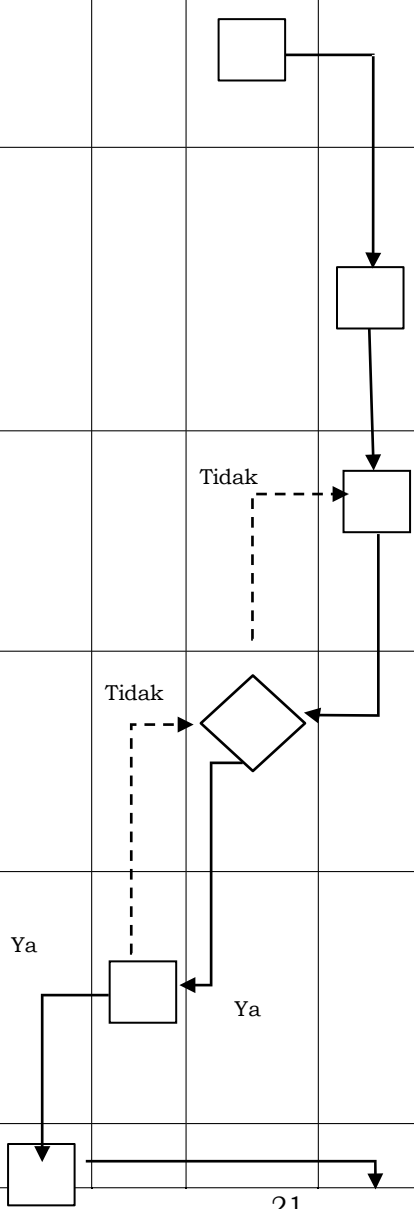
ini akan menjadi alat kendali mutu sehingga produk akhirnya (end product) dari sebuah proses benar-benar memenuhi kualitas yang diharapkan, sebagaimana ditetapkan dalam standar pelayanan.

Berikut contoh SOP unit kerja dilingkungan IAIN Curup

	KEMENTERIAN AGAMA IAIN CURUP LEMBAGA PENJAMINAN MUTU Alamat: Jln. Dr. Ak. Gani No. 1 Kel. Dusun Curup, Curup Utara-Rejang Lebong - Bengkulu www.iainCurup.ac.id	No SOP	Sti.23/SOP-LPM/013
		Tanggal Pembuatan	30 April 2015
		Tanggal Revisi	14 Pebruari 2018
		Tanggal Efektif	27 Pebruari 2018
		Disahkan Oleh	Ketua LPM IAIN Curup
SOP PENYUSUNAN LAPORAN KEGIATAN			
Dasar Hukum			Kualifikasi Pelaksana
1. KMA No 168 tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Agama 2. PMA Republik Indonesia Nomor 61 tahun 2016 tentang Statuta IAIN Curup			Pejabat Setingkat Ketua Lembaga Kepala Subag TU Staf Administrasi
Keterkaitan			Peralatan / Perlengkapan
SOP Penyusunan Laporan Kegiatan			- Komputer - Printer - Memo

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Bahan		
		Ketua LPM	Sekretaris	Kasubag	Staf	Persyaratan/Perlengkapan	Waktu	Output
1	Mulai							

2	Menginstruksikan staf menyusun laporan kegiatan LPM						10 Menit	-
3	Mengumpulkan data-data laporan pendukung kegiatan					Dokumen dan Bahan Laporan	2 Hari	Terumpulnya data-data laporan kegiatan
4	Menyusun laporan					Dokumen	2 Hari	Tersusunnya draf laporan kegiatan
5	Menyetujui laporan					Draf Laporan	2 Hari	Tersetujui laporan kegiatan
	Menyetujui laporan	Ya				Draf Laporan	2 Hari	Sekretaris menyetujui laporan kegiatan
7	Menandatangani					Draf Laporan	1 Hari	Tersahkan



	pengesahan laporan				↓	n		nya laporan kegiatan
8	Menggandakan dan menjilid laporan				↓ □ ↓	Laporan	2 Hari	Laporan kegiatan terjilid
9	Selesai				↓ ◻			

C. Penetapan SOP

Dokumen SOP sebagai sebuah pedoman pelaksanaan kegiatan yang mengikat seluruh unsur yang ada di setiap unit kerja dilingkungan IAIN Curup harus ditetapkan dalam suatu keputusan yang diterbitkan dan disyahkan oleh Rektor IAIN Curup.

Berikut contoh penetapan SOP IAIN Curup

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SOP

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

A. Penilaian Kebutuhan SOP

Penilaian kebutuhan adalah proses awal penyusunan SOP yang dilakukan untuk

mengidentifikasi kebutuhan SOP yang akan disusun. Bagi unit kerja yang sudah memiliki SOP, maka tahapan ini merupakan tahapan untuk melihat kembali SOP yang sudah dimilikinya dan mengidentifikasi perubahan-perubahan yang diperlukan. Bagi unit kerja yang sama sekali belum memiliki SOP, maka proses ini merupakan proses identifikasi dan penyusunan SOP yang dibutuhkan.

1. Tujuan penilaian kebutuhan

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

2. Langkah-Langkah Penilaian Kebutuhan

a. Menciptakan Komitmen Pimpinan

Penyusunan SOP memerlukan komitmen yang kuat dari semua unsur pimpinan pada tiap-tiap unit kerja, 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:

No	Uraian Kegiatan	Out Put	Penanggung Jawab	Jadwal				
				1	2	3	4	5
1								
2								
dst								

Keterangan:

Kolom 1: Nomor urut kegiatan SOP

Kolom 2: Uraian SOP yang dinilai

Kolom 3: Out Put 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 unit kerja yang telah memiliki SOP, harus dilakukan penyempurnaan secara berkesinambungan, dimulai dari:

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

b) Melakukan identifikasi terhadap kegiatan yang belum tercakup SOP baik karena

perubahan struktur maupun karena terlewatkan.

2) Satuan unit kerja yang belum memiliki SOP, 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 sop apa yang perlu dibuat.

d. Membuat daftar SOP yang akan dikembangkan

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

1) Dampak yang akan terjadi, baik secara internal maupun eksternal, apabila SOP ini dikembangkan dan diimplementasikan;

2) Keterkaitan dengan tugas dan fungsi;

3) Keterkaitan dengan peraturan perundang-undangan;

- 4) Keterkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat atau stakeholders;
- 5) Keterkaitan dengan prosedur lainnya.

Daftar Kebutuhan Pengembangan SOP
Unit Kerja.....

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

Keterangan:

1. Nama satuan kerja SOP
 2. Nomor Urut daftar SOP
 3. Bidang tugas/proses monitoring dan evaluasi, dan lainnya).
 4. Nama SOP yang diterapkan tertentu (misalnya: perencanaan, pelaksanaan, atau kepegawaian, keuangan, pembuatan kebijakan, akan dibakukan.
- e. Pertimbangan penyusunan SOP
- a. Melakukan analisis terhadap SOP yang telah ada berdasarkan daftar yang dikembangkan.

Tahapan yang lebih mendalam dilakukan dengan melihat kembali pada setiap SOP yang ada, dan mengidentifikasi bagian-bagian mana saja yang perlu dikembangkan, direvisi, diganti, atau dihilangkan. SOP yang berkaitan dengan hukum dan perundangan harus memiliki prioritas yang tinggi untuk dikembangkan.

- b. Membuat dokumen penilaian kebutuhan SOP. Tahap akhir dari penilaian kebutuhan SOP, harus membuat sebuah laporan atau dokumen penilaian kebutuhan SOP. Dokumen memuat:
- 1) Hasil kesimpulan semua temuan dan rekomendasi yang didapatkan dari proses penilaian kebutuhan ini.
 - 2) Penjelasan berbagai prioritas yang harus dilakukan segera dengan mempertimbangkan kemampuan setiap unit kerja.
 - 3) Membuat alasan yang rasional untuk setiap pengembangan, baik penambahan, perubahan, penggantian, maupun penghapusan berbagai SOP yang telah ada.

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

B. Pengembangan SOP

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

1. Pembentukan TIM

Pengembangan SOP dilaksanakan dengan membentuk tim yang secara khusus menanganinya. Tim pengembangan SOP dibentuk dari orang-orang yang berada dalam satuan organisasi atau setiap unit kerja mulai dari rektor hingga staf. setiap unit kerja harus dapat melibatkan tenaga yang mumpuni sehingga bisa menghasilkan SOP yang optimal.

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

2. Pengumpulan Informasi Identifikasi SOP dan Alternatifnya

Langkah pertama yang harus dilakukan oleh tim dalam mengembangkan SOP, setelah mereka memperoleh penguatan internal, adalah mengumpulkan berbagai informasi yang diperlukan untuk menyusun SOP. Identifikasi informasi yang akan dicari, dapat dipisahkan mana informasi yang dicari dari sumber primer dan mana yang dicari dari sumber sekunder. Jika identifikasi berbagai informasi yang akan dikumpulkan sudah diperoleh, maka selanjutnya adalah memilih teknik pengumpulan datanya. Ada berbagai kemungkinan teknik pengumpulan informasi yang dapat digunakan untuk

mengembangkan SOP, seperti melalui *brainstorming*, *focus group discussion*, *interview*, *survey*, *benchmarking*, telaah 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 serta kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan.

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 jadi sebelumnya, pembuatan prosedur-

prosedur yang sudah ada namun belum distandarkan, atau prosedur-prosedur yang belum ada sama sekali/baru.

4. Penulisan SOP

Setelah berbagai alternatif prosedur dipilih, langkah selanjutnya adalah menyusun SOP. Pada proses penulisan ini, untuk memperoleh prosedur yang baik, bahkan tim terkadang harus kembali mengumpulkan informasi yang dirasakan kurang, melakukan analisis, mengidentifikasi dan menetapkan alternatif. Aspek yang perlu diperhatikan dalam penyusunan SOP adalah tipe dan format SOP.

Penulisan SOP minimal memuat uraian prosedur, syarat-syarat kelengkapan, dan gambar sehingga mudah dipahami. Penyusunan SOP bukan hal yang mudah. Apalagi jika merupakan sebuah prosedur baru, yang harus mempertimbangkan berbagai unsur sehingga prosedur yang ditulis benar-benar memenuhi kriteria. Untuk memperoleh prosedur yang baik, tim harus kembali mengumpulkan informasi yang dirasakan kurang,

melakukan analisis, mengidentifikasi, dan menetapkan alternatif.

5. Pengintegrasian SOP

SOP yang telah disusun perlu diintegrasikan ke dalam sebuah 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 Reviu SOP

SOP yang telah dirumuskan oleh tim harus melalui tahapan pengujian yang dilakukan melalui penerapan langsung pada unit pengguna atau pelaksana prosedur. Proses pengujian bertujuan untuk mendapatkan informasi-informasi lebih lanjut yang belum ditampung dalam prosedur atau yang diperlukan oleh Tim sebagai bentuk reviu atas SOP.

Langkah-langkah pengujian dan review dilakukan sebagai berikut:

- a. Penyiapan dokumen SOP yang sudah diintegrasikan
- b. Simulasi/Ujicoba terhadap SOP
- c. Penyempurnaan SOP Proses pengujian dapat dilakukan berulang kali hingga dihasilkan rumusan yang benar-benar sesuai.

7. Pengesahan SOP

SOP yang sudah diuji dan direviu disampaikan kepada pimpinan unit kerja untuk mendapatkan pengesahan. Proses pengesahan merupakan tindakan pengambilan keputusan oleh pimpinan, meliputi: penelitian dan evaluasi terhadap prosedur yang distandarkan.

SOP yang akan disahkan harus memuat ringkasan eksekutif untuk membantu pimpinan memahami hasil rumusan sebelum melakukan pengesahan. Meskipun SOP telah disahkan oleh pimpinan, proses review secara berkelanjutan tetap dilakukan agar diperoleh SOP yang benar-benar efisien dan efektif.

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

- a. SOP harus dievaluasi dan dikembangkan terus-menerus sesuai dengan kebutuhan organisasi dalam menjawab tantangan perubahan terutama yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan, dengan melihat perubahan-perubahan yang terjadi baik dari sisi lingkungan operasional, kebijakan pemerintah maupun kebutuhan internal organisasi.
- b. SOP yang telah disusun perlu dilengkapi dengan standar mutu antara lain dari sisi output yang dihasilkan, waktu penyelesaiannya, kelengkapan, ketepatan, dan kesesuaian dengan peraturan perundang-undangan.
- c. SOP yang telah disusun juga harus dilengkapi dengan standar sarana dan prasarana yang akan digunakan dalam melaksanakan prosedur-prosedur yang distandarkan. Jika ternyata prosedur-prosedur yang telah distandarkan tidak didukung oleh sarana dan prasarana yang

memadai, akan mengganggu konsistensi operasional pelaksanaannya dan secara keseluruhan akan mengganggu proses pelayanan yang diberikan.

C. Penerapan SOP

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

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

mungkin timbul, dan menyediakan dukungan dalam proses penerapan SOP.

D. Monitoring dan Evaluasi Penerapan SOP

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

BAB V

STANDAR PELAYANAN

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

SOP disusun sebagai pedoman bagi para petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan dan bagi para pengguna jasa pelayanan sebagai dasar untuk mengetahui dan memahami prosedur, hak pengguna dan kewajiban yang harus dipenuhi. Pentingnya penyusunan standar pelayanan ini berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal, Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis 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. Konkret

Standar pelayanan yang ditetapkan bersifat nyata dan jelas untuk dilaksanakan.

4. Mudah Diukur

Standar pelayanan yang ditetapkan dapat diukur implementasinya, baik yang bersifat teknis 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 atau pelanggan/pengguna jasa, maka ada beberapa hal yang perlu dilakukan sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi keseluruhan aktivitas dalam pemberian pelayanan mulai saat 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.
- b. 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.

- c. 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.
- d. Menentukan waktu dan biaya layanan. Penentuan waktu dan biaya layanan sangat tergantung pada hasil identifikasi aktivitas, persyaratan, sarana dan prasarana yang digunakan, dengan mempertimbangkan harapan pengguna layanan. Dengan demikian akan dapat ditetapkan total waktu dan biaya layanan yang diperlukan.

D. Keterkaitan Standar Pelayanan dengan SOP

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

SOP dengan standar pelayanan dapat menggunakan tabel berikut ini:

N o	Prosedur Pelayanan (SOP)	Persyaratan	Sarana dan Prasarana	Waktu yang diperlukan	Biaya yang diperlukan	Mutu yang diharapkan
1	2	3	4	5	6	7

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

1. Membutuhkan SOP, persyaratan, sarana dan prasarana, waktu, biaya, serta mutu yang diharapkan;
2. Menentukan jumlah: persyaratan yang dibutuhkan, sarana dan prasarana, waktu yang diperlukan, biaya yang harus dikeluarkan, dan kualitas secara keseluruhan.
3. Semua jumlah-jumlah di cross check dengan kemampuan instansi untuk memenuhinya dan masyarakat yang dilayani.
4. Hasil kajian dan telaahan digunakan sebagai acuan bagi pemberi jasa layanan dan menjadi indikator keberhasilan pelayanan.
5. Apabila diumumkan kepada masyarakat penerima jasa maka dapat dipakai sebagai benchmark untuk mengukur indek kepuasan masyarakat sehingga dapat memenuhi keinginan masyarakat pengguna jasa layanan.
6. Apabila ingin memberikan nilai tambah dalam pelayanan, standar pelayanan dilengkapi dengan

jaminan kepuasan pelanggan sebagai maklumat pelayanan.

BAB VI

PENUTUP

Penyusunan Panduan Standar Operasional Prosedur (SOP) IAIN Curup pada hakikatnya disusun sebagai acuan dalam pelaksanaan pekerjaan layanan sehari-hari. Acuan ini dijadikan sebagai standar minimal pelayanan sehingga pekerjaan layanan apapun pada tiap-tiap unit kerja dilingkungan IAIN Curup dapat terlaksana dengan dengan baik, adanya kesatuan persepsi dan ketepatan waktu dalam rangka meningkatkan efisiensi, eefektivitas, transparansi, serta akuntabilitas maka prosedur kerja yang ada dapat dikembangkan menjadi SOP.

Demikian pedoman ini dibuat untuk dapat dilaksanakan, sehingga dengan adanya SOP dan standar pelayanan pada unit-unit kerja di lingkungan IAIN Curup diharapkan pelaksanaan pekerjaan dapat lebih efisien, efektif, transparan dan akuntabel serta terciptanya pelayanan prima kepada para pengguna layanan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah khususnya IAIN Curup.