



SALINAN

**PERATURAN REKTOR
UNIVERSITAS PADJADJARAN**

NOMOR 7 TAHUN 2024

TENTANG

**PEDOMAN PENYUSUNAN PROSES BISNIS
UNIVERSITAS PADJADJARAN**

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
REKTOR UNIVERSITAS PADJADJARAN,

- Menimbang : a. bahwa dalam upaya pembaharuan dan perubahan terhadap standar operasional penyelenggaraan pendidikan yang dapat mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi;
- b. bahwa dalam rangka mempercepat tercapainya *Good University Governance* sebagai dasar utama pelaksanaan reformasi birokrasi untuk mengantarkan Universitas Padjadjaran masuk Zona integritas yang bereputasi dunia dan berdampak pada masyarakat;
- c. bahwa sesuai Pasal 2 ayat (3) huruf a Peraturan Rektor Universitas Padjadjaran Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Reformasi Birokrasi Di Lingkungan Universitas Padjadjaran, rencana aksi perwujudan reformasi Unpad dilakukan melalui aspek penyusunan Peta Proses Bisnis;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, dan c perlu diterbitkan Peraturan Rektor Universitas Padjadjaran.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 1957 tentang Pendirian Universitas Padjadjaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1957 Nomor 91, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1422);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor Tahun 2014 Nomor 16 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2014 tentang Penetapan Universitas Padjadjaran sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 301);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2015 tentang Bentuk dan Mekanisme Pendanaan Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 110, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5699);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Padjadjaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5720);
7. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025;
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 39 Tahun 2012 tentang Budaya Pengembangan Budaya Kerja (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 751);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 411);
10. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 53 Tahun 2023 Tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 638);
11. Keputusan Majelis Wali Amanat Universitas Padjadjaran Nomor 15/UN6.MWA/KEP/2019 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Padjadjaran Periode Tahun 2019-2024;
12. Peraturan Rektor Universitas Padjadjaran Nomor 1 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pengelola Universitas Padjadjaran;
13. Peraturan Rektor Universitas Padjadjaran Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Reformasi Birokrasi Di Lingkungan Universitas Padjadjaran.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS PADJADJARAN TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN PROSES BISNIS UNIVERSITAS PADJADJARAN.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Rektor ini yang dimaksud dengan:

1. Universitas Padjadjaran, yang selanjutnya disingkat Unpad adalah Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (PTNBH).
2. Statuta Unpad adalah peraturan dasar pengelolaan Unpad yang digunakan sebagai landasan penyusunan peraturan dan prosedur operasional di Unpad.
3. Majelis Wali Amanat adalah organ Unpad yang menetapkan, memberikan pertimbangan pelaksanaan kebijakan umum dan melaksanakan pengawasan di bidang non akademik.
4. Rektor adalah organ Unpad yang memimpin penyelenggaraan dan pengelolaan Unpad.
5. Senat Akademik adalah organ Unpad yang menetapkan kebijakan, memberikan pertimbangan dan melakukan pengawasan di bidang akademik.
6. Proses Bisnis (*business process*) atau Tata Laksana, yang selanjutnya disebut Proses Bisnis adalah sekumpulan aktivitas kerja terstruktur dan saling terkait yang menghasilkan keluaran sesuai dengan kebutuhan pengguna.

7. Peta Proses Bisnis adalah diagram yang mengidentifikasi secara jelas langkah yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu Proses Bisnis.
8. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
9. *Business Process Model and Notation* yang selanjutnya disingkat BPMN adalah notasi baku yang digunakan untuk memodelkan urutan logis dari proses bisnis unit kerja.

BAB II

TUJUAN DAN SASARAN

Pasal 2

Tujuan dari penyusunan proses bisnis, yaitu:

- a. meningkatkan tata kelola universitas yang lebih baik (*Good Univeristy Governance/GUG*);
- b. menjadikan Unpad sebagai kampus yang ber-Zona Integritas; dan
- c. memiliki layanan yang unggul sebagai PTBNH.

Pasal 3

Sasaran peraturan rektor ini yaitu sebagai berikut:

- a. terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- b. meningkatnya kualitas pelayanan publik kepada masyarakat;
- c. meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi;
- d. mewujudkan Unpad sebagai perguruan tinggi yang bereputasi dunia

BAB III

TAHAPAN PROSES BISNIS

Pasal 4

Tahapan Proses Bisnis terdiri atas:

1. perencanaan;
2. pengembangan;
3. pelatihan dan bimbingan teknis;
4. sosialisasi;
5. implementasi
6. dukungan pelayanan;
7. evaluasi dan pelaporan.

Bagian Kesatu Perencanaan

Pasal 5

- (1) Perencanaan merupakan sebuah proses yang dimulai dari penetapan tujuan organisasi, menentukan strategi untuk pencapaian tujuan organisasi tersebut secara menyeluruh, serta merumuskan sistem perencanaan yang menyeluruh untuk mengintegrasikan dan mengoordinasikan seluruh pekerjaan organisasi hingga tercapainya tujuan organisasi.

- (2) Setiap unit kerja wajib menyusun perencanaan setiap program yang setidaknya memiliki komponen sebagai berikut:
- a. sasaran strategis dan sasaran kinerja yang diampu, menjelaskan target dari sebuah program ataupun layanan yang terukur;
 - b. rencana kegiatan dan anggaran, menjelaskan program kegiatan, kebutuhan sumber daya sarana, prasarana, dan anggaran, serta linimasa (*timeline*) yang jelas;
 - c. rencana sumber daya manusia yang menjelaskan unit mana saja yang terlibat melalui pembentukan panitia atau tim khusus (*adhoc*);
 - d. landasan hukum atau legal setiap kegiatan dalam bentuk peraturan dan atau keputusan yang melindungi setiap program dan layanan;
 - e. rencana manajemen risiko melalui penyusunan daftar risiko dan rencana keberlanjutan bisnis atau *bussiness continuity plan (bcp)*.

Pasal 6

Ketentuan yang menjadi pertimbangan dalam penyusunan proses bisnis perencanaan yaitu sebagai berikut:

- a. proses bisnis perencanaan harus mengacu kepada peraturan dan perencanaan yang berlaku di lingkungan Unpad.
- b. proses bisnis perencanaan memiliki *input* dan *output* yang jelas sebagai sebuah bisnis proses;
- c. proses bisnis perencanaan harus melibatkan unit kerja yang bertanggung jawab terhadap perencanaan, keuangan, sarana prasarana, legal, teknologi informasi, penjaminan mutu, pengawas internal, dan manajemen risiko, dan unit kerja yang memiliki relasi kepentingan langsung terhadap layanan.

Bagian Kedua Pengembangan

Pasal 7

- (1) Pengembangan merupakan suatu usaha yang dilakukan seacara terarah dan terencana untuk membuat dan memperbaiki, sehingga menjadi produk yang semakin bermanfaat untuk meningkatkan kualitas sebagai upaya menciptakan mutu yang lebih baik.
- (2) Pengembangan dapat mempertimbangkan beberapa komponen umum yang menjadi bagian dari sebuah proses pengembangan, sebagai berikut:
 - a. identifikasi masalah yang mengganggu dan berdampak adanya penurunan kinerja atau tidak adanya kenaikan kinerja;
 - b. pengumpulan data evaluasi dan kajian berdasarkan informasi yang terkini, dan kajian berdsarkan kebijakan yang berlaku baik dari pemerintah, organisasi internasional, dan internal;
 - c. analisis Kebutuhan berupa pengembangan dan menetapkan batasan-batasan apa saja yang akan dikembangkan;
 - d. perancangan dan perumusan konsep dan rumusan dasar dari kerangka pengembangan;
 - e. pengerjaan sesuai dengan rancangan dan rumusan yang telah disusun;
 - f. pengujian hasil pengembangan sebelum siap digunakan atau dimanfaatkan;
 - g. pemeliharaan terhadap hal-hal yang dibutuhkan.

Pasal 8

Ketentuan yang menjadi pertimbangan dalam penyusunan proses bisnis pengembangan yaitu sebagai berikut:

- a. proses bisnis pengembangan harus mengacu kepada peraturan pengembangan sesuai bidang masing-masing yang berlaku di lingkungan Unpad;

- b. proses bisnis pengembangan memiliki *input* yang bersumber dari proses perencanaan dan *output* yang jelas yang dapat dimanfaatkan untuk proses selanjutnya;
- c. program dan kegiatan pengembangan mencakup kepada pembangunan, renovasi, revisi, perbaikan meliputi fisik, sistem informasi, kompetensi sumber daya manusia (SDM), prosedur, kebijakan, produk layanan;
- d. proses bisnis pengembangan harus melibatkan unit kerja yang bertanggung jawab terhadap pengembangan sesuai bidang dan fungsi di masing-masing unit kerja.

Bagian Ketiga Pelatihan dan Bimbingan Teknis

Pasal 9

- (1) Bimbingan teknis merupakan layanan bimbingan dan penyuluhan yang diberikan oleh tenaga ahli atau profesional dibidangnya terkait produk atau hasil yang telah dikembangkan.
- (2) Tujuan dari bimbingan teknis yaitu tersedianya SDM yang memiliki kompetensi selaras dengan produk atau hasil pengembangan.
- (3) Bimbingan teknis secara langsung dilakukan kepada staf dalam bentuk kelas atau langsung ditempat bekerja.
- (4) Pelatihan merupakan layanan pengembangan SDM yang dilakukan secara resmi oleh unit kerja yang memiliki tanggung jawab terhadap pengembangan SDM.

Pasal 10

- (1) Setiap unit yang memiliki kegiatan bimbingan teknis dan pelatihan dapat mempertimbangkan beberapa komponen umum yang menjadi bagian dari sebuah proses pengembangan, sebagai berikut:
 - a. pedoman atau panduan pemanfaatan hasil pengembangan, meliputi peraturan, pedoman program aplikasi, pedoman perawatan atau penggunaan alat;
 - b. perangkat pendukung, meliputi komputer, alat tulis dan peralatan kantor;
 - c. narasumber pihak yang memiliki keahlian;
 - d. komponen administrasi meliputi surat tugas, konsumsi, dan lain-lain.
- (2) Ketentuan yang menjadi pertimbangan dalam penyusunan proses bimbingan teknis dan pelatihan yaitu sebagai berikut:
 - a. proses bimbingan teknis dan pelatihan harus mengacu kepada peraturan bimbingan teknis dan pelatihan sesuai bidang masing-masing yang berlaku di lingkungan Unpad;
 - b. proses bisnis bimbingan teknis dan pelatihan memiliki *input* yang bersumber dari proses pengembangan berupa produk dan *output* yang jelas yaitu SDM yang siap dan handal sebagai yang dapat dimanfaatkan untuk proses selanjutnya;
 - c. proses bisnis bimbingan teknis dan pelatihan harus melibatkan unit kerja yang bertanggung jawab terhadap bimbingan teknis dan pelatihan sesuai bidang dan fungsi di masing-masing unit kerja.

Bagian Keempat Sosialisasi

Pasal 11

- (1) Sosialisasi merupakan suatu usaha untuk memberikan informasi baru hasil dari proses pengembangan kepada seluruh pemangku kepentingan yang akan terlibat.

- (2) Setiap unit yang melakukan pengembangan dapat mempertimbangkan beberapa komponen umum yang menjadi bagian dari sebuah proses sosialisasi, sebagai berikut:
 - a. media informasi dan publikasi berupa buku, *website*, video, modul presentasi yang harus disiapkan;
 - b. sarana pendukung baik fisik maupun non fisik, berupa ruang pertemuan, media *online*, komputer;
 - c. nara sumber, nara hubung dan tim peliputan.
- (3) Ketentuan yang menjadi pertimbangan dalam penyusunan proses sosialisasi yaitu sebagai berikut:
 - a. proses bisnis sosialisasi harus mengacu kepada peraturan sosialisasi sesuai bidang masing-masing yang berlaku di lingkungan Unpad;
 - b. proses sosialisasi memiliki *input* yang bersumber dari proses pengembangan dan bimbingan teknis dan *output* yang jelas yang dapat dimanfaatkan untuk proses selanjutnya;
 - c. Program dan kegiatan sosialisasi mencakup kepada peluncuran (*grand launching*), pengenalan, pemaparan produk hasil pengembangan;
 - d. Proses bisnis sosialisasi harus melibatkan unit kerja yang bertanggung jawab terhadap fungsi kehumasan dan protokoler sesuai bidang dan fungsi di masing-masing unit kerja.

Bagian Kelima Implementasi

Pasal 12

- (1) Implementasi merupakan kegiatan dari pelaksanaan atau penerapan produk hasil pengembangan setelah melalui beberapa proses sebelumnya.
- (2) Setiap unit yang melakukan implementasi dapat mempertimbangkan beberapa komponen umum yang menjadi bagian dari sebuah proses implementasi, sebagai berikut:
 - a. penetapan indikator kinerja sesuai program kerja tahun berjalan dan berdasarkan turunan dari indikator kinerja Rektor.
 - b. pedoman atau panduan dalam bentuk SOP dan intruksi kerja layanan;
 - c. SDM yang melaksanakan program atau produk hasil pengembangan;
 - d. perangkat pendukung berupa komputer, alat tulis dan peralatan kantor
- (3) Ketentuan yang menjadi pertimbangan dalam penyusunan proses bisnis implementasi yaitu sebagai berikut:
 - a. proses implementasi harus mengacu kepada peraturan implementasi sesuai bidang masing-masing yang berlaku di lingkungan Unpad;
 - b. proses implementasi memiliki *input* yang bersumber dari proses sebelumnya mulai dari perencanaan, pengembangan, bimbingan teknis yang jelas sebagai yang dapat dimanfaatkan untuk proses selanjutnya;
 - c. program dan kegiatan implementasi mencakup kepada proses sesuai dengan SOP;
 - d. proses implementasi harus melibatkan unit kerja yang bertanggung jawab terhadap implementasi sesuai bidang dan fungsi di masing-masing unit kerja;
 - e. proses implementasi dapat didukung oleh unit kehumasan untuk melakukan peliputan kegiatan.

Bagian Keenam Dukungan Pelayanan

Pasal 13

- (1) Dukungan layanan (*Service Support*) merupakan pelayanan tambahan untuk meningkatkan nilai pelayanan atau membedakan dengan pelayanan pesaing.

- (2) Setiap unit yang mengembangkan produk layanan dapat mempertimbangkan beberapa komponen umum yang membantu proses layanan bagi pemangku kepentingan, sebagai berikut:
 - a. penanggung jawab produk layanan, staf ahli yang telah memahami produk layanan yang baru dikembangkan setelah menerima pelatihan, atau bimbingan teknis sebelumnya;
 - b. Katalog layanan, setiap produk layanan yang baru secara otomatis menyiapkan dokumen pengetahuan baik pedoman yang telah sesuai dan masuk ke dalam katalog layanan yang dapat diakses secara publik kepada seluruh pemangku kepentingan;
 - c. pertanyaan yang paling banyak ditanyakan atau *frequently asked question (FAQ)* Pengumpulan data, pertimbangan melakukan evaluasi dan kajian berdasarkan informasi yang terkini, dan kajian berdasarkan kebijakan yang berlaku baik dari pemerintah, organisasi internasional, dan internal;
 - d. Media informasi publik, meliputi website, media sosial, dan perangkat komunikasi lainnya.
- (3) Ketentuan yang menjadi pertimbangan dalam penyusunan proses dukungan layanan yaitu sebagai berikut:
 - a. proses dukungan layanan harus mengacu kepada peraturan pelayanan sesuai bidang masing-masing yang berlaku di lingkungan Unpad;
 - b. proses dukungan layanan memiliki *input* yang bersumber dari proses sebelumnya dan *input* dari seluruh pemangku kepentingan, serta *output* yang jelas yang dapat dimanfaatkan untuk proses selanjutnya;
 - c. program dan kegiatan dukungan layanan mencakup kepada pencatatan keluhan dan pemberian solusi;
 - d. proses dukungan layanan harus melibatkan unit kerja yang bertanggung jawab terhadap pengembangan sesuai bidang dan fungsi di masing-masing unit kerja dan unit layanan terpadu sebagai unit yang menjembatani adanya keluhan dan laporan dari para pemangku kepentingan.

Bagian Ketujuh Evaluasi dan Pelaporan

Pasal 14

- (1) Evaluasi dan pelaporan merupakan proses pendukung organisasi yang bersifat manajerial sebagai strategi organisasi dalam meningkatkan kualitas layanan dan kinerja universitas.
- (2) Setiap unit yang melakukan evaluasi dan pelaporan dapat mempertimbangkan beberapa komponen umum yang menjadi bagian dari sebuah proses evaluasi dan pelaporan, sebagai berikut:
 - a. tim pengawas baik di dalam masing-masing internal unit kerja maupun unit khusus yang bertanggung jawab pada pengawasan;
 - b. data dan informasi yang mendukung proses pelaporan;
 - c. arsip baik berkas cetak maupun berkas digital.
- (3) Ketentuan yang menjadi pertimbangan dalam penyusunan proses evaluasi dan pelaporan yaitu sebagai berikut:
 - a. proses evaluasi dan pelaporan harus mengacu kepada peraturan pengembangan sesuai bidang masing-masing yang berlaku di lingkungan Unpad;
 - b. proses evaluasi dan pelaporan memiliki *input* yang bersumber dari mulai dari perencanaan hingga proses implementasi dan *output* sebagai bahan pertimbangan rekomendasi perbaikan di siklus selanjutnya;
 - c. program dan kegiatan evaluasi pelaporan mencakup kepada pengumpulan data, pembuatan pelaporan, pemeriksaan, audit, dan pengarsipan;
 - d. proses evaluasi dan pelaporan harus melibatkan unit kerja yang bertanggung jawab terhadap pengawasan internal, penjaminan mutu, manajemen risiko, dan standar kearsipan sesuai bidang dan fungsi di masing-masing unit kerja.

BAB IV
PEMODELAN

Pasal 15

- (1) Pemodelan proses bisnis merupakan representasi dari fungsi-fungsi yang berkaitan dengan proses atau kegiatan meliputi masukan, kendali, keluaran dan sumber daya yang didokumentasikan dalam format BPMN.
- (2) Pemodelan ini digunakan untuk mengidentifikasi bagian-bagian mana saja yang masih perlu diperbaiki dari proses bisnis tersebut.
- (3) Beberapa ketentuan yang dalam merumuskan pemodelan proses bisnis yaitu sebagai berikut:
 - a. tata kelola proses bisnis dilakukan dengan memetakan proses bisnis organisasi, melakukan analisis, pemodelan, otomasi, integrasi, dan pengukuran proses bisnis.
 - b. proses bisnis menggambarkan alur kerja organisasi secara komprehensif meliputi pelaku, Informasi *input*, dan *output*, Aplikasi yang digunakan, serta interaksi antar pelaku.
- (4) Pedoman BPMN sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan Peraturan Rektor ini.

BAB V
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Pasal 16

- (1) SOP menjadi bagian dari proses bisnis yang dibutuhkan untuk menjelaskan proses operasional di setiap unit kerja.
- (2) Prinsip-prinsip penyusunan SOP memenuhi kriteria sebagai berikut:
 - a. efisiensi dan efektifitas;
 - b. berorientasi pada pelanggan;
 - c. kejelasan dan kemudahan;
 - d. keselarasan;
 - e. keterukuran;
 - f. dinamis;
 - g. kepatuhan hukum;
 - h. kepastian hukum.

Pasal 17

- (1) SOP unit kerja disusun oleh masing-masing unit kerja dan diperiksa serta dikoordinasikan dibawah direktorat yang memiliki tugas dan fungsi tata kelola.
- (2) Penyusunan SOP harus diselaraskan dengan Peta Proses Bisnis.
- (3) Tahapan penyusunan SOP dilakukan dengan tahapan:
 - a. persiapan;
 - b. identifikasi kebutuhan;
 - c. analisis kebutuhan;
 - d. penulisan;
 - e. verifikasi dan uji coba;
 - f. sosialisasi;
 - g. pelatihan dan pemahaman;
 - h. pelaksanaan;
 - i. pemantauan dan evaluasi.
- (4) SOP merupakan gambaran yang dapat dijelaskan tentang langkah-langkah yang suatu prosedur secara bertahap.

- (5) Gambaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibuat dengan standar pemodelan dalam bentuk flowchart.
- (6) Pedoman pemodelan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dengan Peraturan Rektor ini.

BAB VI

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 18

- (1) Semua Proses Bisnis dan SOP yang telah dibentuk berdasarkan ketentuan sebelumnya tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan ini.
- (2) Dalam hal terdapat Proses Bisnis dan SOP yang bertentangan dengan peraturan ini, unit kerja wajib melakukan penyesuaian Proses Bisnis dan SOP tersebut dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) tahun sejak berlakunya peraturan Rektor ini.

BAB VII

PENUTUP

Pasal 19

Peraturan Rektor ini berlaku sejak anggal ditetapkan

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Rektor ini dengan penempatannya dalam Lembaran Universitas.

Ditetapkan di Bandung
Pada tanggal 2 Februari 2024

REKTOR,

TTD

RINA INDIASTUTI

Salinan sesuai dengan aslinya
Direktur Tata Kelola, Legal Dan Komunikasi
Universitas Padjadjaran



Isis Ikhwansyah

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS PADJADJARAN
NOMOR : 7 TAHUN 2024
TANGGAL : 2 FEBRUARI 2024
TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN PROSES BISNIS UNIVERSITAS
PADJADJARAN

PEDOMAN PEMODELAN PROSES BISNIS

1. Pendahuluan

Peran proses bisnis sebagai bagian pelaksanaan tata kelola suatu organisasi semakin disadari oleh manajemen. Hal ini telah diperkuat dengan keputusan pemerintah yang mendorong seluruh instansi untuk memanfaatkan pemodelan proses bisnis melengkapi dan memperbaiki standard operational procedure yang berlaku.

Proses bisnis disusun ke dalam sebuah pemodelan agar lebih mudah difahami. Standar proses bisnis yang diacu saat ini adalah Business Process Model and Notation 2.0 (BPMN).

Dokumen ini merupakan pedoman yang diberlakukan untuk menyusun pemodelan Proses Bisnis di lingkungan Universitas Padjadjaran. Melalui adanya dokumen ini diharapkan Unpad memiliki proses bisnis yang didukung oleh dokumentasi pemodelan yang lengkap, jelas, dan terstandar. Dengan adanya pemodelan baku yang menjadi acuan, seluruh unit kerja dapat mengusulkan proses bisnis yang memenuhi kaidah yang telah ditetapkan sehingga harapan tata kelola di lingkungan kampus Unpad semakin baik dan memperkuat arah dalam pencapaian visi dan misi.

2. Penyusunan Proses Bisnis

Penyusunan Proses bisnis mempertimbangkan beberapa komponen kerja:

1. Siklus manajemen proses bisnis;
2. Struktur Proses Bisnis;
3. Pemetaan dan Analisis Proses Bisnis; dan
4. Monitoring dan Perbaikan Proses Bisnis.

2.1. Siklus Manajemen Proses Bisnis

Siklus manajemen prosese bisnis merupakan alur kerja penyusunan proses bisnis yang dilaksanakan dengan tahapan:

1. Analsis Kebutuhan;
2. Perancangan;

3. Implementasi;
4. Pemberlakuan;
5. Monitoring;
6. Evaluasi.

Tahapan tersebut dilakukan berulang terutama jika terdapat perubahan organisasi dan atau kebijakan.

2.1.1. Analisis Kebutuhan

Analisis kebutuhan merupakan proses yang dilakukan untuk mengidentifikasi kondisi saat ini yang dilakukan secara akademis, dan mengidentifikasi kondisi yang diharapkan. Dari kedua kondisi ini memunculkan gap atau kesenjangan yang menghasilkan kebutuhan dan strategi dalam rangka melaksanakan untuk mencapai kondisi yang diharapkan. Beberapa cara yang dapat mendukung analisis kebutuhan adalah sebagai berikut:

1. FGD, Forum group discussion dengan para nara sumber ahli
2. Wawancara, wawancara dengan seluruh stake holder yang berkepentingan
3. Telaah dokumen, studi kebijakan yang berlaku, dan studi teori terkini.
4. Observasi, pemantauan kondisi.

2.1.2. Perancangan

Proses bisnis dirancang dan disusun menjadi sebuah dokumen yang terbentuk berdasarkan hasil analisis kebutuhan.

2.1.3. Implementasi

Rancangan Proses bisnis dikembangkan agar menjadi sebuah produk yang siap untuk disahkan. Pada tahap ini proses bimbingan teknis, uji coba, simulasi diperlukan untuk lebih mematangkan proses bisnis yang telah disusun.

2.1.4. Pemberlakuan

Produk Proses bisnis yang telah siap ditetapkan oleh pimpinan setingkat Direktur bersamaan dengan sosialisasi kepada para pimpinan dan unit kerja yang terlibat pada proses bisnis.

2.1.5. Monitoring

Pengawasan Proses bisnis dilakukan oleh rektor dan para pimpinan setingkat wakil rektor. Pelaksanaan Proses bisnis dapat mempengaruhi kualitas kinerja sehingga kebijakan baru dapat muncul berdasarkan kondisi pelaksanaan proses bisnis di setiap unit kerja.

2.1.6. Evaluasi

Evaluasi dilakukan paling paling cepat dalam jangka waktu 1 (satu) tahun sekali dilakukan oleh tim penyusun atas intruksi rektor, wakil rektor, dan direktur. Hasil evaluasi dijadikan dasar pertimbangan dalam penyusunan atau perbaikan proses bisnis selanjutnya.

2.2. Struktur Proses Bisnis PTNBH

Struktur Proses bisnis dirancang dan disusun dalam 3 (tiga) proses fungsi: Proses inti, proses pendukung, dan proses lainnya.

2.2.1. Proses Inti

Proses inti merupakan Proses yang berperan langsung dalam memenuhi kebutuhan pelanggan atau pengguna eksternal, serta memberikan respon terhadap permintaan pelanggan.

2.2.2. Proses Pendukung

proses untuk mengelola operasional dari suatu sistem dan memastikan proses inti berjalan dengan baik. Proses pendukung memenuhi kriteria sebagai berikut: a) memenuhi kebutuhan pengguna internal; b) memberikan dukungan atas aktivitas pada proses inti.

2.2.3. Proses lainnya

Proses lainnya untuk mengkondisikan adanya perubahan arah bisnis baik yang bersifat inti maupun pendukung khususnya pendukung dari proses pendukung yang telah ditetapkan.

2.3. Pemetaan dan Analisis Proses Bisnis

2.3.1. Jenis proses bisnis

Proses bisnis dapat disusun dengan dua jenis proses bisnis:

1. Peta proses bisnis, struktur proses bisnis yang belum memiliki alur, peta proses bisnis menggambarkan modul proses, fungsi, atau produk layanan sebuah organisasi atau unit kerja setiap fungsi dan produk layanan ini akan menurunkan peta proses bisnis atau proses bisnis.
2. Proses bisnis, menggambarkan alur turunan dari peta proses bisnis.

2.3.2. Format pemetaan dan analisis bisnis proses

1. No, Di isi nomor urut setiap proses bisnis yang masuk dalam daftar pemetaan.

2. Nama Proses bisnis, Di isi nama proses bisnis yang masuk dalam daftar pemetaan dan analisis proses bisnis.
3. Tipe proses bisnis, Diisi oleh salah satu tipe proses bisnis, proses inti tridarma, proses inti usaha, proses pendukung atau proses lainnya.
4. Pengguna/Pemakai, Diisi oleh pihak yang menggunakan, memakai, menerima hasil output atau keluaran yang dihasilkan dari proses bisnis tersebut.
5. Kegiatan Utama, Berisi penjelasan ringkas dari aktifitas/ kegiatan awal, tengah, akhir yang merupakan bagian dari keseluruhan proses bisnis tersebut.
6. Masukan Utama, Berisi semua potensi input atau masukan kebutuhan seperti data, bahan, alat yang akan diproses dan menghasilkan output atau keluaran.
7. Keluaran Utama, Diisi hasil, keluaran langsung dari proses bisnis dari proses, program atau kegiatan yang dapat diukur berdasarkan satuan pengukurannya.
8. Pemilik Proses Bisnis, diisi penanggung jawab dari proses bisnis tersebut.

2.3.3. Penamaan pada bisnis proses

Penamaan pada proses bisnis mengikuti kaidah sebagai berikut:

1. Penamaan Pengguna dan Pelaksana Proses, meliputi:
 - a) Nama Jabatan Sesuai Unit Kerja
 - b) Singkatan nama Unit Kerja
 - c) Nama pengguna dari luar OTK
2. Penamaan Proses, meliputi:
 - a) Penggunaan Kalimat proses (Pe-an) Bahasa Indonesia
 - b) Penggunaan Bahasa Asing
3. Penamaan pada pemilihan keputusan
 - a) Pertanyaan dengan jawaban ya tidak
 - b) Pertanyaan dengan jawaban pilihan topik

2.4. Monitoring dan Perbaikan Proses Bisnis

Monitoring dan perbaikan proses bisnis dilakukan dengan mempertimbangkan beberapa hal. Monitoring dan perbaikan ini bertujuan untuk:

1. Memastikan kejelasan prosedur
2. Penurunan atau peniadaan biaya
3. Peningkatan kualitas layanan
4. Peningkatan kualitas keluaran
5. Peningkatan kecepatan proses

2.4.1. Monitoring

Monitoring atau pengawasan dilakukan berdasarkan aktivitas sebagai berikut:

1. Membandingkan proses dilapangan dengan proses pada aturan
2. Memeriksa efektifitas, efesiensi proses yang dilaksanakan
3. Mengumpulkan proses-proses baru yang dilaksanakan dan dianggap jauh lebih baik
4. Menerima keluhan, masukan dari pengguna, dan pelaksana proses bisnis

2.4.2. Perbaikan

Perbaikan proses bisnis diperlukan dalam rangka memastikan proses bisnis sesuai dengan arah kebijakan organisasi mencakup:

1. Memahami harapan pengguna
2. Memahami kebijakan peraturan yang mengatur proses bisnis tersebut
3. Identifikasi perbaikan proses bisnis
 - a) Menyederhanakan proses
 - b) Menghilangkan proses yang tidak perlu
 - c) Membuat proses baru
 - d) Mengotomasikan proses tertentu
4. Memperbaiki model proses bisnis
5. Mendapatkan pengesahan.

2.4.3. Format monitoring dan perbaikan proses bisnis

Format monitoring dan Perbaikan proses bisnis dapat dilakukan dengan menyusun laporan tabulasi dengan format kolom sebagai berikut:

1. No : Di isi nomor urut setiap proses bisnis yang masuk dalam daftar pemetaan.
2. Nama Proses bisnis: Di isi nama proses bisnis yang masuk dalam daftar pemetaan dan analisis proses bisnis.
3. Kondisi saat ini: Diisi oleh pelaksanaan proses bisnis dilapangan
4. Kondisi yang seharusnya: Kondisi harapan pengguna yang seharusnya berjalan dan terjadi, baik dari sisi masukan, proses dan keluaran.
5. Permasalahan: Berisi penjelasan permasalahan apa yang terjadi, dapat menjelaskan dampak yang tidak diharapkan pada hasil, penyebab dari proses input atau proses pelaksanaan proses bisnis.
6. Solusi perbaikan: Berisi alternatif solusi yang dilakukan, apa yang harus diubah, apakah proses bisnisnya, perbaikan pemahana pihak yang terlibat proses bisnis, solusi anggaran, dll.

3. Pemodelan Bisnis Proses

Pemodelan proses bisnis disusun mengacu kepada kaedah Standar pemodelan beserta notasinya Notasinya.

3.1. Standar Pemodelan

Bisnis proses menggunakan pemodelan BPMN (Business Process Model and Notation), perubahan versi dari standar BPMN tidak menggugurkan pemodelan yang telah ditetapkan.

3.2. Notasi BPMN









Notasi dalam BPMN yang dapat digunakan sebagai standar minimum penyusunan sebuah proses bisnis dikelompokkan ke dalam: event, aktivitas, penghubung, dan swimlane.

3.2.1. Notasi Event

Notasi event merupakan notasi yang menggambarkan petunjuk suatu kejadian, notasi ini berfungsi sebagai informasi kepada pengguna sebagai tonggak:

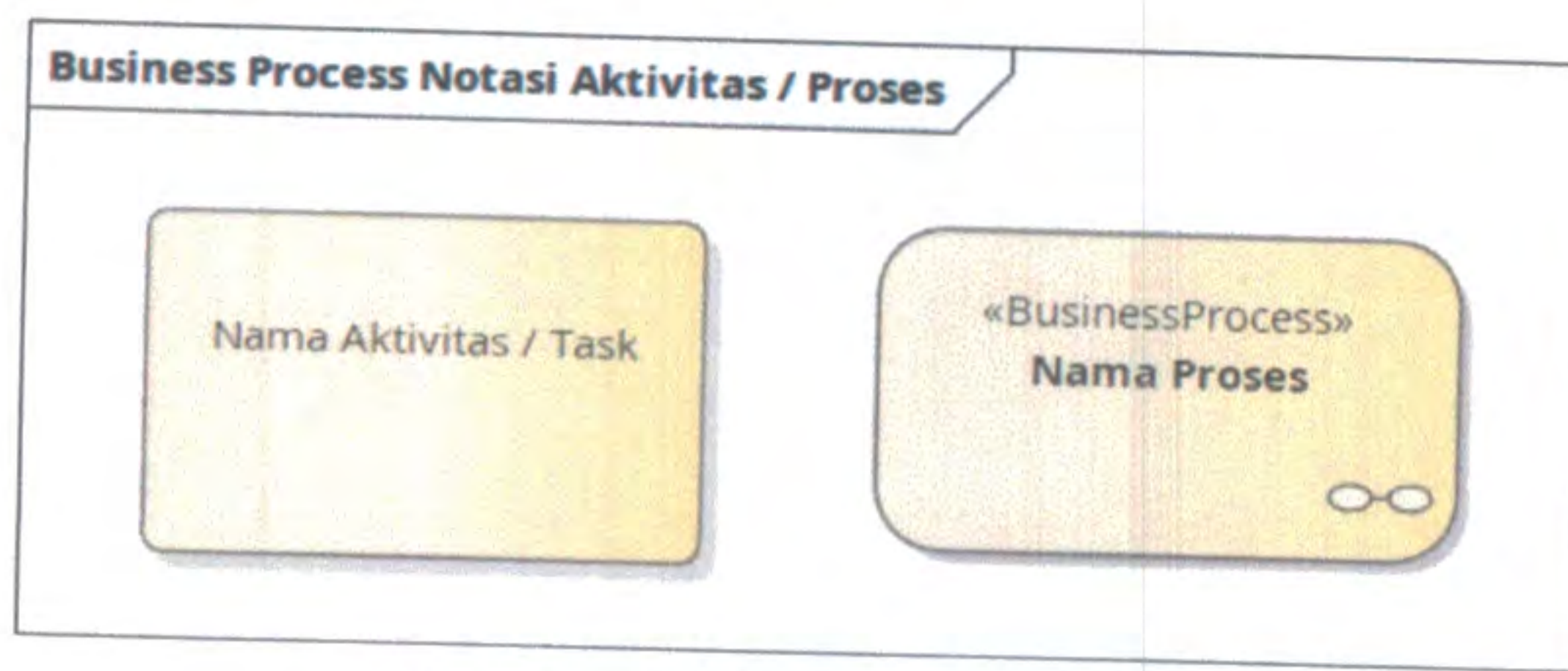
1. start, titik mulai sebuah proses;
2. intermediate, atau antara kejadian selama proses;
3. end, titik akhir sebuah proses.

Notasi event memiliki 2 (dua) tipe untuk dapat digunakan di kondisi lain yaitu untuk menjelaskan pesan, dan waktu.

Business Process panduan notasi event		
Notasi Event	Mulai	 Start Event <i>Proses dimulai</i>
	Antara	 Intermediate Event <i>Kejadian Selama proses</i>
	Akhir	 End Event <i>Proses selesai atau berakhir</i>
Notasi Event pesan	Mulai	 Start Event <i>Proses dimulai</i>
	Antara	 Intermediate Event <i>Kejadian Selama proses</i>
	Akhir	 End Event <i>Proses selesai atau berakhir</i>
Notasi Event pesan	Mulai	 Waktu awal <i>Waktu awal siklus tertentu</i>
	Antara	 Waktu <i>waktu antara</i>

3.2.2. Notasi Aktifitas

Notasi aktivitas merupakan notasi yang digunakan sebagai penanda suatu aktivitas atau kegiatan. Kegiatan dalam suatu proses dapat berupa kegiatan tunggal (task/ activity) dan dapat berupa suatu kumpulan kegiatan atau proses (sub-process). Kegiatan yang merupakan suatu kumpulan kegiatan seringkali disebut sebagai subproses.






Notasi aktivitas dan proses

3.2.3. Notasi Keputusan

Notasi keputusan (gateway) merupakan notasi yang digunakan sebagai penanda suatu keputusan atau pengendalian kelanjutan alur suatu proses. Notasi keputusan berperan mengatur apakah suatu proses dapat diteruskan atau tidak.


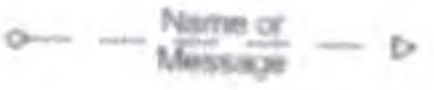
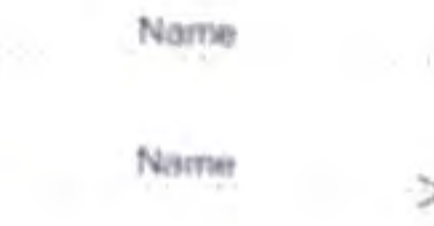
NAMA NOTASI	DESKRIPSI	NOTASI
<i>Exclusive Gateway</i>	Notasi untuk memilih salah satu	
<i>Parallel Gateway</i>	Notasi yang digunakan sebagai penanda bahwa kegiatan dilakukan secara bersamaan (paralel) dalam satu waktu	
<i>Inclusive Gateway</i>	Notasi yang digunakan sebagai penanda boleh memilih salah satu atau lebih	

NAMA NOTASI	DESKRIPSI	NOTASI
<i>Event-based Gateway</i>	Notasi yang digunakan sebagai penanda memilih salah satu dari <i>event</i> yang terjadi	
<i>Parallel Event-based Gateway</i>	Notasi yang digunakan sebagai penanda <i>event</i> yang terjadi secara bersamaan (paralel) dalam satu waktu	
<i>Complex Gateway</i>	Notasi yang digunakan sebagai penanda untuk mengatur selain di atas	

Gambar 8 Notasi Keputusan (*Gateway*).

3.2.4. Notasi Penghubung

Notasi penghubung merupakan notasi yang digunakan sebagai penghubung antar notasi atau penghubung kelanjutan dari proses sebelumnya.

NAMA NOTASI	DESKRIPSI	NOTASI
<i>Sequence Flow</i>	Konektor yang menghubungkan antar obyek yang mengalir dalam satu proses (satu <i>pool</i>)	
<i>Message Flow</i>	Konektor yang menghubungkan antar obyek yang mengalir antar proses (beda <i>pool</i>)	
<i>Association</i>	Konektor yang menghubungkan obyek yang mengalir ke <i>artifact</i>	

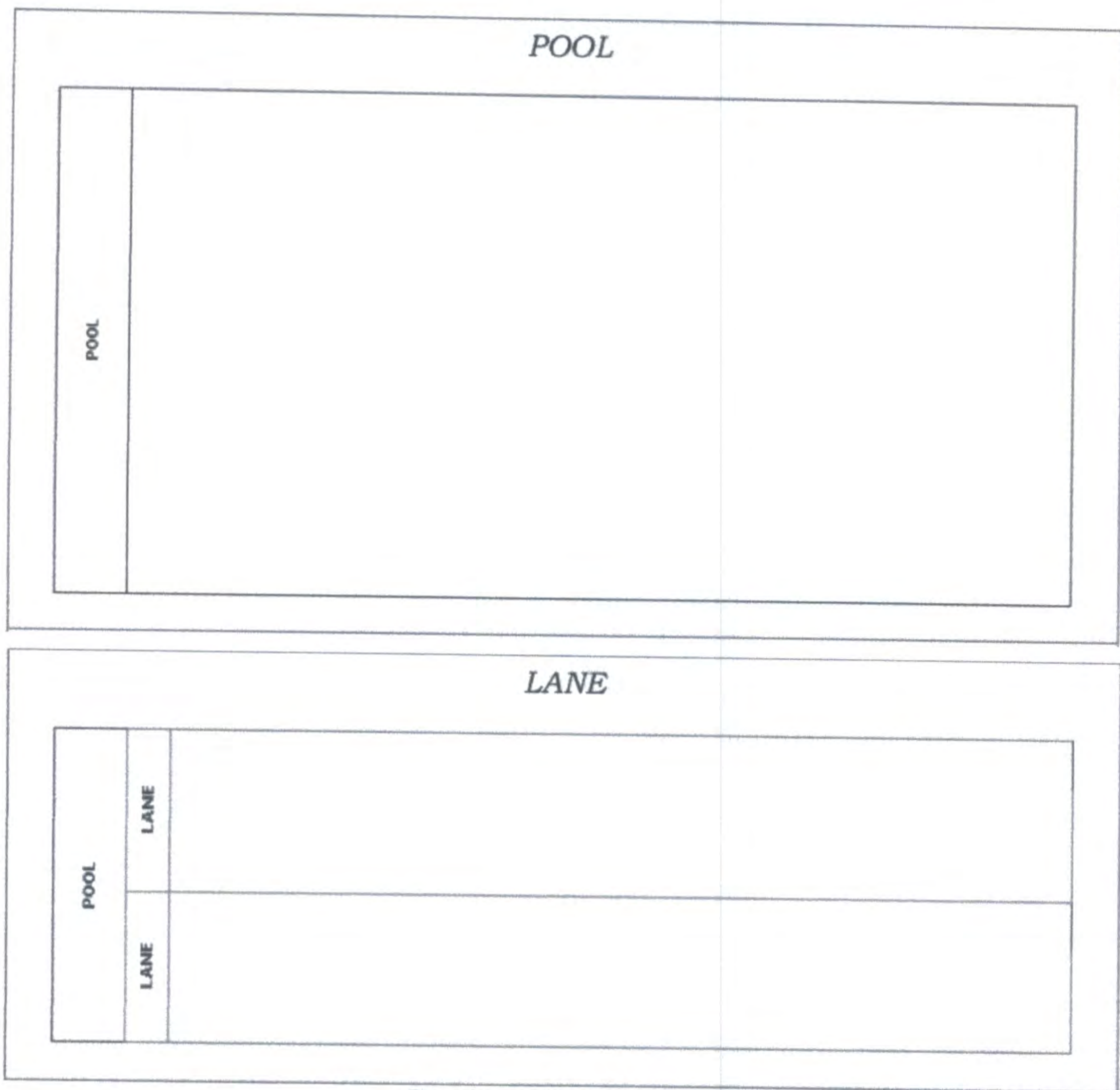
Gambar 9 Notasi Penghubung.

3.2.5. Swimlane

Swimlane merupakan bidang gambar berupa kotak persegi panjang yang menjadi area penulisan diagram Proses Bisnis. Dalam satu swimlane dapat merepresentasikan satu alur Proses Bisnis dari awal sampai akhir kegiatan

beserta pelaku/aktor yang mengerjakan Proses Bisnis tersebut. pelaku/aktor dapat diidentifikasi sebagai Unit Kerja atau jabatan tertentu sesuai dengan struktur organisasi.

Sebuah *swimlane* dapat diisi oleh kotak utama disebut *pool* yang dapat menampung pengelompokan *lane* yang menggambarkan aktor atau entitas.



Gambar 10 Swimlane.

4. Dokumen Proses Bisnis

Model proses bisnis dalam sebuah dokumen disusun secara terstruktur sesuai hirarki proses bisnis yang ditetapkan. setiap proses bisnis diberikan gambaran level. Level awal yang menggambarkan proses yang memiliki sub proses dapat disebut sebagai peta proses bisnis. Di mana proses bisnis tersebut dapat diturunkan hingga dapat dijabarkan dalam sebuah layanan yang dijelaskan dalam bentuk SOP.

4.1. Level 0

Level 0 merupakan Peta Proses Bisnis yang memuat seluruh proses bisnis utama di Unit Organisasi yang terdiri dari Proses Bisnis utama dan Proses Bisnis pendukung. Level 0 merupakan dasar bagi proses yang lebih detil lagi.

4.2. Level 1

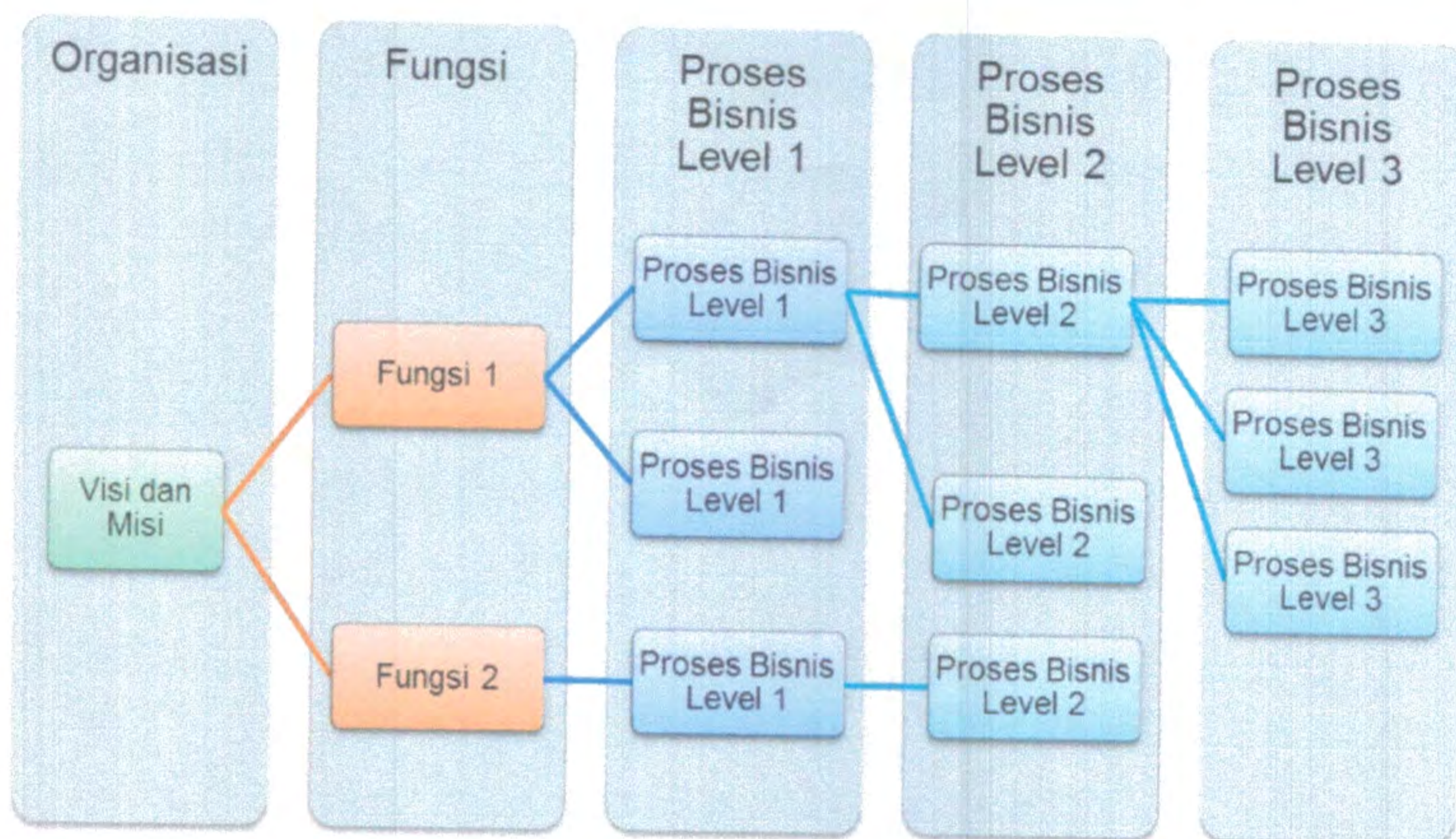
Level 1 merupakan model bisnis atau proses kunci yang menjabarkan Proses Bisnis level 0 di masing-masing Unit Organisasi. Di level ini digambarkan proses yang dilakukan oleh organisasi dan bagaimana suatu proses dengan proses yang lainnya berbeda. Level merupakan level dekomposisi pertama dan masih sama dengan level 0.

4.3. Level 2

Level 2 merupakan kelompok Proses Bisnis atau subproses. Level ini menunjukkan end-to-end Proses Bisnis yang aktual pada level yang cukup tinggi. Level 2 memfokuskan pada interaksi dan perpindahan tanggung jawab antara aktor utama dalam Proses Bisnis.

4.4. Level 3

Level 3 merupakan proses atau aktivitas yang menunjukkan detail informasi secara keseluruhan sehingga didapatkan pengertian yang menyeluruh mengenai Proses Bisnis tersebut. Level 3 berisi flow proses, flow informasi, input dan output, sistem informasi yang digunakan, dan pelaku yang melakukan aktivitas tersebut.



Gambar 11 Struktur Hierarki Level Peta Proses Bisnis.

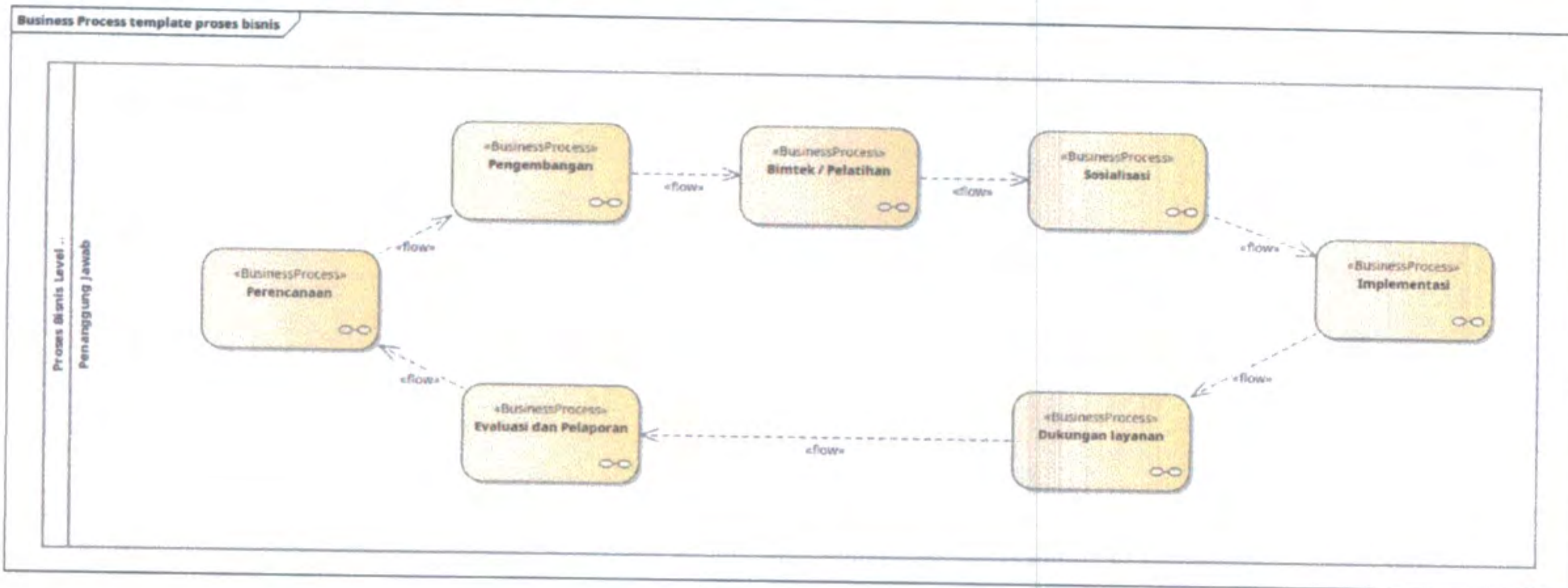
4.5. Tujuan proses bisnis

Tujuan dibuatnya format Proses Bisnis adalah untuk mendokumentasikan proses pemetaan dan pembuatan Proses Bisnis, sehingga dapat digunakan untuk penyusunan SOP pada level terendah secara efektif dan dapat disahkan oleh pemimpin Unit Organisasi.

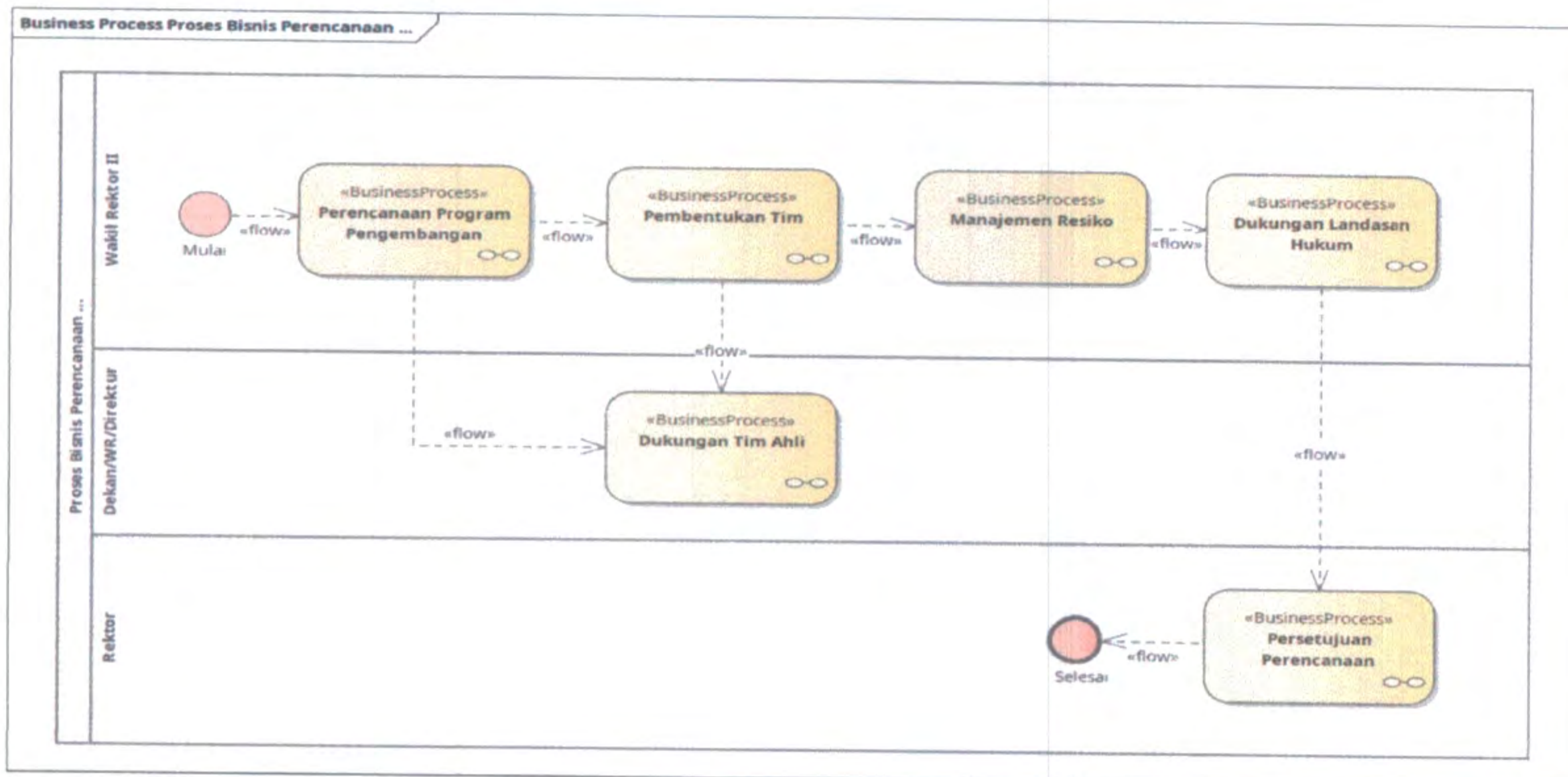
5. Template Standar Pemodelan Proses Bisnis

Berikut ini adalah template yang dapat digunakan unit kerja dalam menyusun proses bisnis sebagai dasar penyusunan SOP.

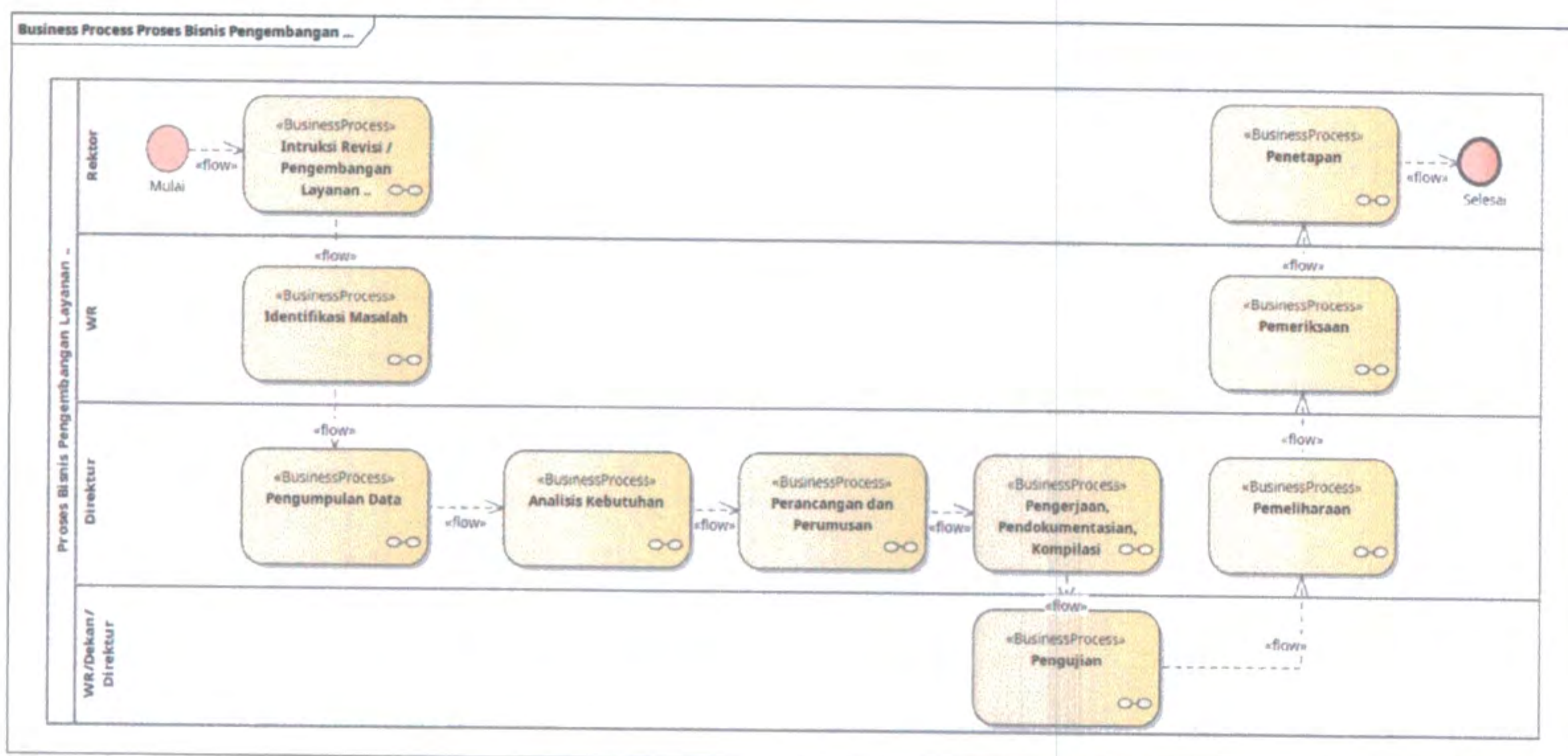
5.1. Proses bisnis berdasarkan siklus devops



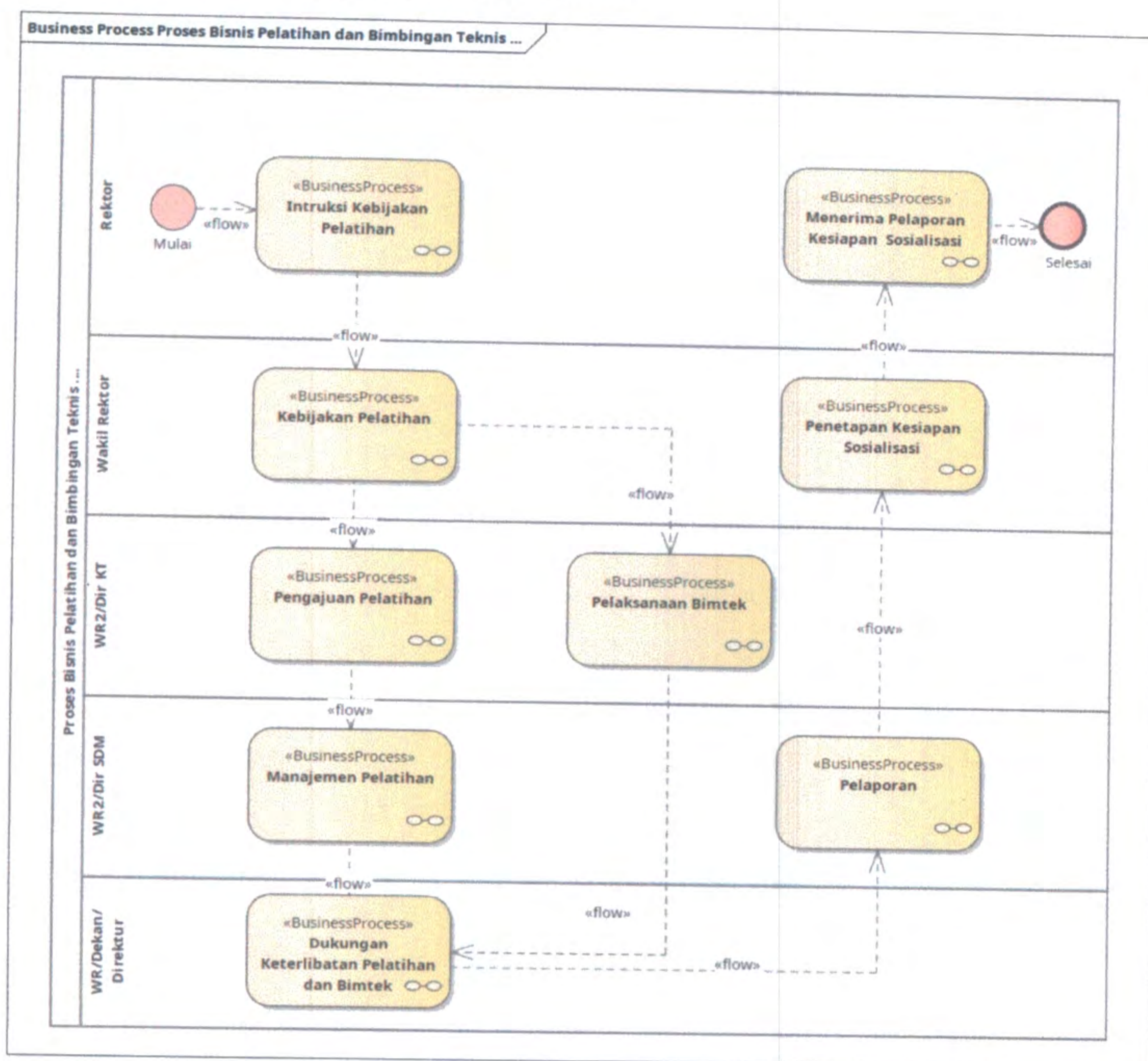
5.2. Proses bisnis perencanaan



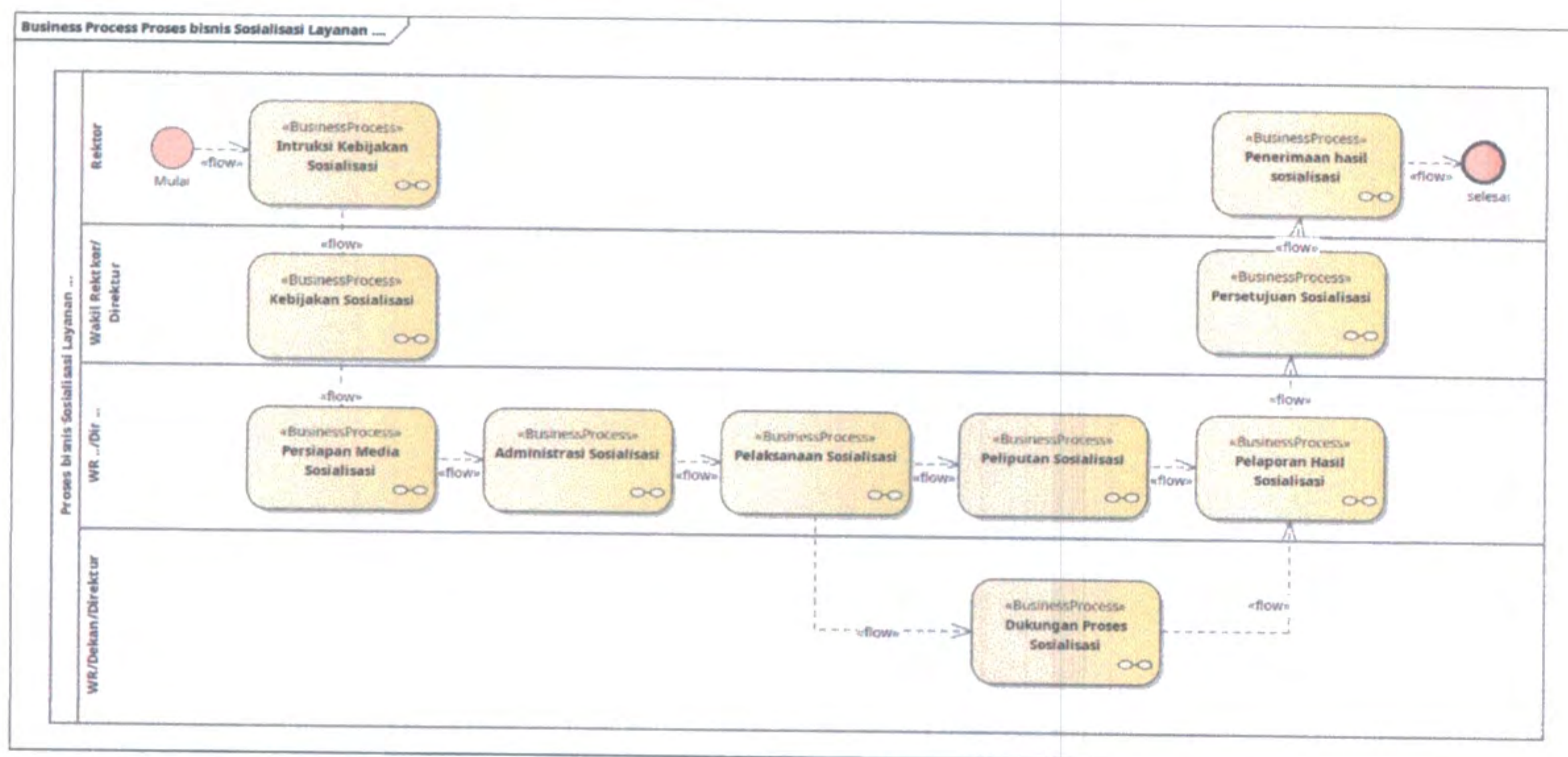
5.3. Proses bisnis pengembangan



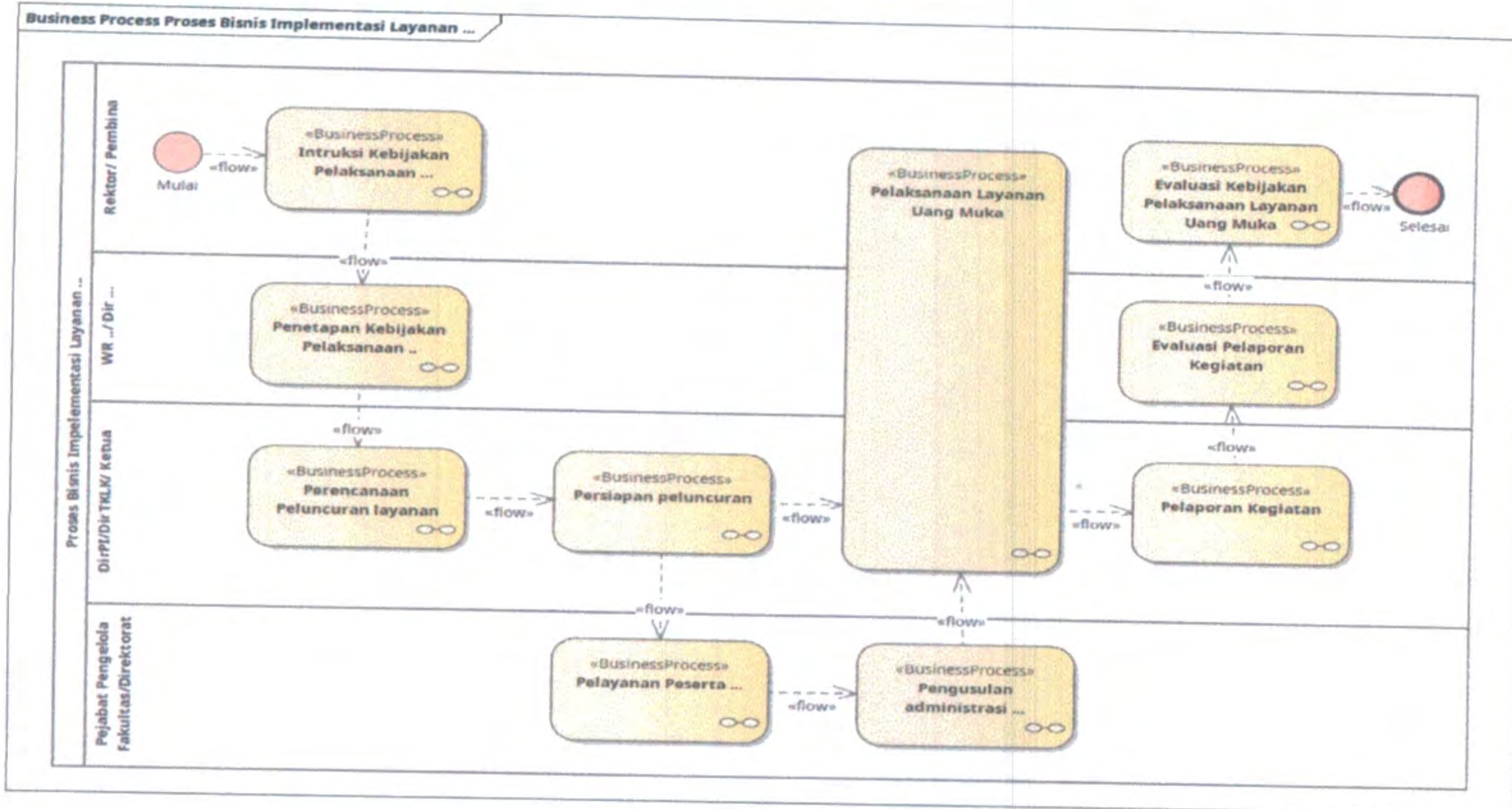
5.4. Proses bisnis Pelatihan dan Bimtek



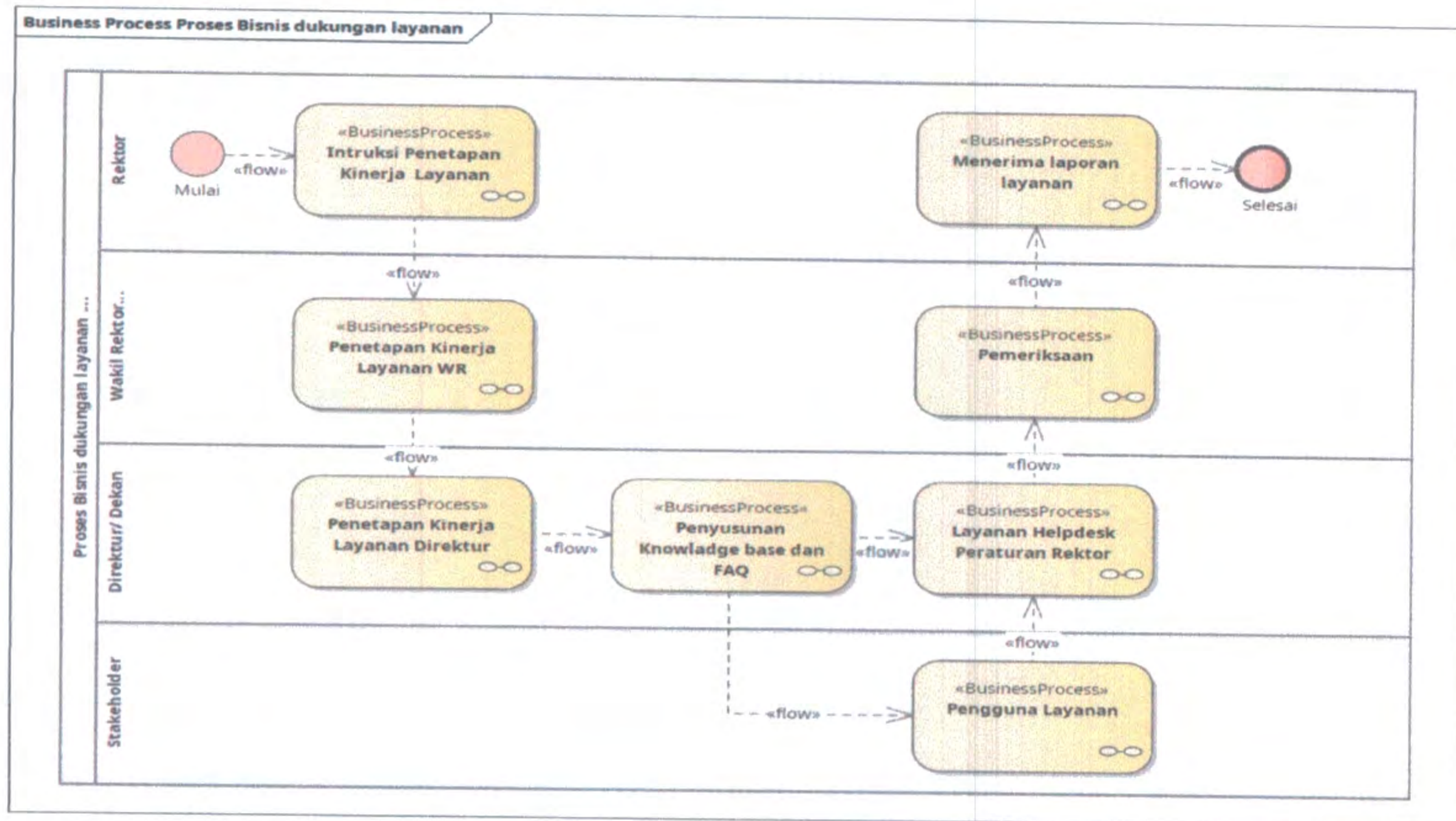
5.5. Proses bisnis sosialisasi



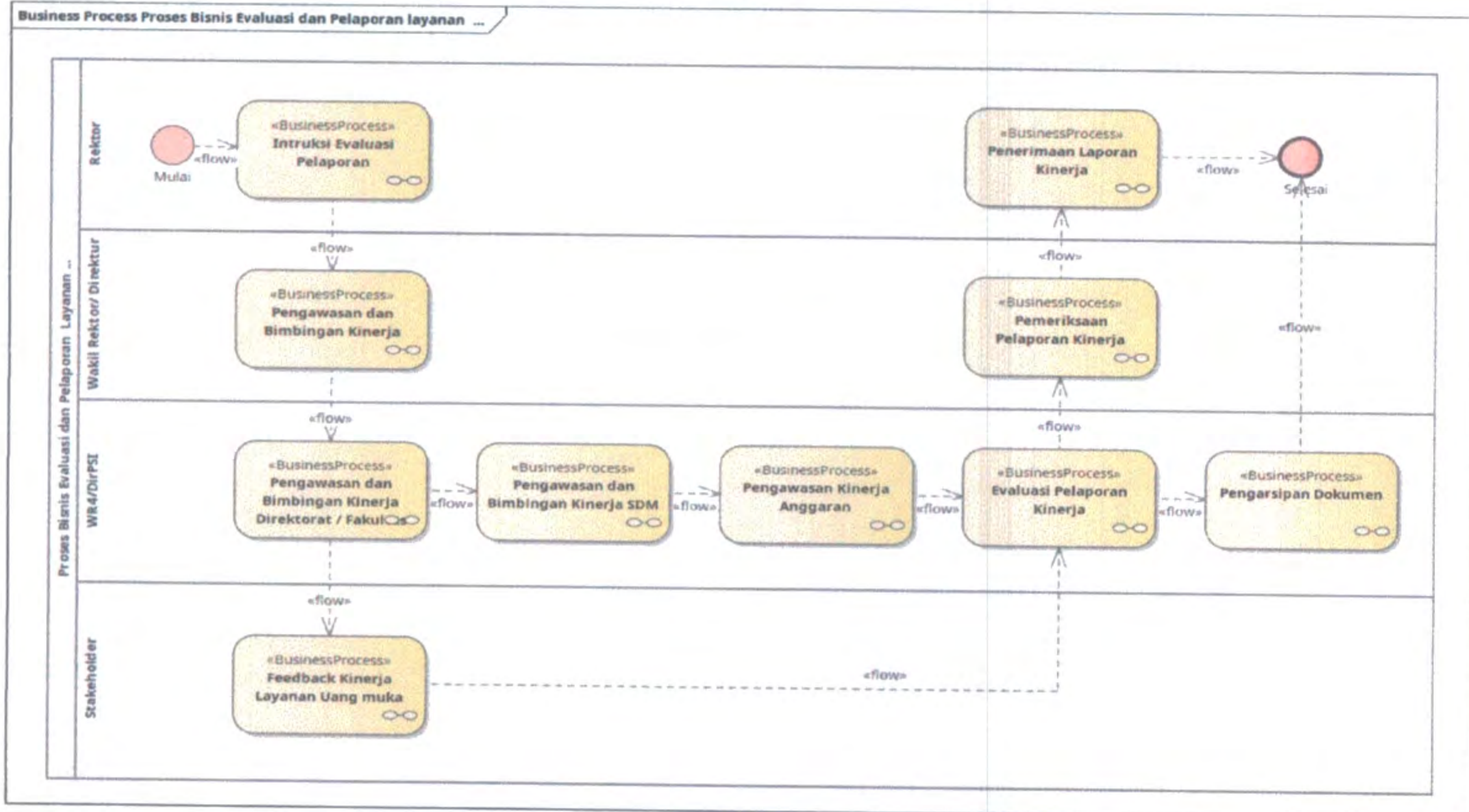
5.6. Proses bisnis implementasi



5.7. Proses bisnis dukungan layanan



5.8. Proses bisnis evaluasi dan pelaporan



6. Penutup

Pedoman pemodelan proses bisnis ini disusun untuk memenuhi kebutuhan tim penyusun tata kelola dalam menyiapkan proses bisnis yang jauh lebih baik dan mampu difahami oleh seluruh lapisan pengelola. Diharapkan standar yang ada dapat dijadikan acuan oleh seluruh unit kerja dalam menyusun proses bisnis.

REKTOR

TTD

RINA INDIASTUTI

Salinan sesuai dengan aslinya

Direktur Tata Kelola, Legal Dan Komunikasi
Universitas Padjadjaran



Isis Ikhwansyah

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS PADJADJARAN
NOMOR : 7 TAHUN 2024
TANGGAL : 2 FEBRUARI 2024
TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN PROSES BISNIS UNIVERSITAS
PADJADJARAN

PEDOMAN PEMODELAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

1. Pendahuluan

Untuk itu, dalam penyusunan SOP di lingkungan Kementerian perlu adanya pedoman yang mengatur tata cara dan mekanisme penyusunan, pendokumentasian, pengembangan, pemantauan serta evaluasi SOP.

Dengan adanya pedoman ini diharapkan dapat tercapai sasaran yang meliputi:

1. Setiap Unit Organisasi sampai dengan unit yang terkecil memiliki SOP masing-masing;
2. Penyempurnaan proses penyelenggaraan pemerintahan;
3. Ketertiban dalam penyelenggaraan pemerintahan; dan
4. Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

2. Manfaat SOP

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya;
2. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang aparatur atau Pelaksana dalam melaksanakan tugas;
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual aparatur dan organisasi secara keseluruhan;
4. Membantu aparatur menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen,
5. sehingga akan mengurangi keterlibatan
6. pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari;
7. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas;
8. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan aparatur cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan;
9. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi;
10. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu, dan prosedur;

11. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh aparatur dalam melaksanakan tugasnya;
12. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi aparatur;
13. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang aparatur dalam melaksanakan tugasnya;
14. Sebagai instrumen yang dapat melindungi aparatur dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan;
15. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas;
16. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan; dan
17. Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan Standar Pelayanan, sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan.

3. Prinsip

1. Prinsip Penyusunan SOP
 - a) efisiensi dan efektivitas, Prosedur-prosedur yang distandarkan harus merupakan prosedur yang paling efisien dan efektif dalam proses pelaksanaan tugas;
 - b) berorientasi pada pelanggan, Prosedur-prosedur yang distandarkan harus mempertimbangkan kebutuhan pengguna (customer's needs), sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna;
 - c) kejelasan dan kemudahan, Prosedur-prosedur yang distandarkan harus dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan oleh semua aparatur bahkan bagi seseorang yang sama sekali baru dalam pelaksanaan tugasnya;
 - d) keselarasan, Prosedur-prosedur yang distandarkan harus selaras dengan prosedur-prosedur standar lain yang terkait;
 - e) keterukuran, Output dari prosedur-prosedur yang distandarkan mengandung standar kualitas atau mutu baku tertentu yang dapat diukur pencapaian keberhasilannya;
 - f) dinamis, Prosedur-prosedur yang distandarkan harus dengan cepat dapat disesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan yang berkembang dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan;
 - g) kepatuhan hukum, Prosedur-prosedur yang distandarkan harus memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
 - h) kepastian hukum, Prosedur-prosedur yang distandarkan harus ditetapkan oleh pimpinan sebagai sebuah produk hukum yang ditaati, dilaksanakan, dan menjadi instrumen untuk melindungi aparatur atau Pelaksana dari kemungkinan tuntutan hukum.
-

2. Prinsip pelaksanaan SOP

- a) konsisten, SOP harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, oleh siapa pun, dan dalam kondisi yang relatif sama oleh seluruh jajaran organisasi pemerintahan;
- b) komitmen, SOP harus dilaksanakan dengan komitmen penuh dari seluruh jajaran organisasi, dari tingkatan yang paling rendah dan tertinggi;
- c) perbaikan berkelanjutan, Pelaksanaan SOP harus terbuka terhadap penyempurnaan-penyempurnaan untuk memperoleh prosedur yang benar-benar efisien dan efektif;
- d) mengikat, SOP harus mengikat Pelaksana dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur standar yang telah ditetapkan;
- e) seluruh unsur memiliki peran penting. Seluruh aparatur melaksanakan peran-peran tertentu dalam setiap prosedur yang distandarkan. Jika aparatur tertentu tidak melaksanakan perannya dengan baik, maka akan mengganggu keseluruhan proses, yang akhirnya juga berdampak pada terganggunya proses penyelenggaraan pemerintahan; dan
- f) terdokumentasi dengan baik, Seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan acuan atau referensi bagi setiap pihak-pihak yang memerlukan.

4. SOP Administratif

SOP Administratif adalah prosedur standar yang bersifat umum dan tidak rinci dari kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari satu orang aparatur atau Pelaksana dengan lebih dari satu peran atau jabatan.

SOP Administratif ini pada umumnya dicirikan dengan:

1. Pelaksana berjumlah banyak atau lebih dari satu aparatur atau lebih dari satu jabatan dan bukan merupakan satu kesatuan yang tunggal; dan
2. Berisi tahapan pelaksanaan kegiatan atau langkah-langkah pelaksanaan kegiatan yang bersifat makro ataupun mikro yang tidak menggambarkan cara melakukan kegiatan.

SOP Administratif mencakup:

1. Kegiatan lingkup makro dengan ruang lingkup yang besar dan tidak mencerminkan Pelaksana secara detail; dan
2. Kegiatan lingkup mikro dengan ruang lingkup yang kecil dan mencerminkan Pelaksana yang sesungguhnya dari kegiatan yang dilakukan.

3. Dalam penyelenggaraan administrasi lingkup makro, SOP Administratif dapat digunakan untuk proses-proses perencanaan, penganggaran, dan lainnya, atau secara garis besar proses-proses dalam siklus penyelenggaraan administrasi universitas.
4. SOP Administratif dalam lingkup mikro, disusun untuk proses-proses administratif dalam operasional seluruh unit kerja, dari mulai tingkatan Unit Organisasi yang paling kecil sampai pada tingkatan organisasi yang tertinggi, dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Disamping merupakan kebutuhan Unit Organisasi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi, SOP Administratif ini menjadi persyaratan dalam kebijakan reformasi birokrasi. Untuk itu, SOP Administratif baik yang bersifat makro dan mikro harus dibuat guna memperlancar pelaksanaan tugas dan fungsi Unit Organisasi.

5. Format SOP

4 (empat) faktor yang dapat dijadikan dasar dalam penentuan format penyusunan SOP yang akan dipakai oleh suatu organisasi adalah:

1. Berapa banyak keputusan yang akan dibuat dalam suatu prosedur;
2. Berapa banyak langkah dan sub langkah yang diperlukan dalam suatu prosedur;
3. Siapa yang dijadikan target sebagai Pelaksana; dan
4. Apa tujuan yang ingin dicapai dalam pembuatan SOP ini.

Format terbaik SOP adalah format yang sederhana dan dapat menyampaikan informasi yang dibutuhkan secara tepat serta memfasilitasi implementasi SOP secara konsisten sesuai dengan tujuan penyusunan SOP.








Format SOP yang dipersyaratkan dalam kebijakan reformasi birokrasi memiliki format yang telah distandarkan tidak seperti Format SOP pada umumnya. Adapun Format SOP yang dipergunakan dalam kebijakan reformasi birokrasi adalah sebagai berikut:

5.1. Format Diagram Alir Bercabang (Branching Flowcharts)

Format yang dipergunakan dalam SOP adalah format diagram alir bercabang (branching flowcharts) dan tidak ada format lainnya yang dipakai. Hal ini diasumsikan bahwa prosedur pelaksanaan tugas dan fungsi Unit Organisasi 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 pemerintahan dibuat dalam bentuk diagram alir bercabang (branching flowcharts) termasuk juga prosedur yang singkat (sedikit, kurang dari sepuluh) dengan/atau tanpa pengambilan keputusan.

5.2. Menggunakan hanya 5 (Lima) Simbol Diagram Alir (Flowcharts)

1. SOP mendeskripsikan prosedur administratif, yaitu kegiatan yang dilaksanakan oleh lebih dari satu Pelaksana (jabatan), bersifat makro maupun mikro, dan prosedur yang bersifat teknis yang detail, baik yang menyangkut urusan administrasi maupun urusan teknis;
2. hanya ada dua alternatif sifat kegiatan administrasi pemerintahan, yaitu kegiatan eksekusi (process) dan pengambilan keputusan (decision);
3. simbol lain tidak dipergunakan karena prosedur yang dideskripsikan bersifat umum tidak rinci dan tidak bersifat teknis. Disamping itu, kegiatan yang dilakukan oleh Pelaksana sudah langsung operasional dan tidak bersifat teknikal (technical procedures) 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 lain yang sejenis; dan
5. penyusunan SOP ini hanya memberlakukan penulisan diagram alir (flowcharts) secara vertikal, artinya bahwa diagram alir bercabang (branching flowcharts) dituliskan secara vertikal sehingga hanya mengenal penyambungan simbol yang menghubungkan antar halaman (simbol segilima/off-page connector) dan tidak mengenal simbol lingkaran kecil penghubung dalam satu halaman.

Simbol	Penjelasan
	Green Terminator: memulai prosedur/ proses
	Red terminator: mengakhir prosedur/ proses
	Process/ Activity/ Task: proses, aktivitas atau tugas dengan kata kerja me-an
	Decission: terdapat pilihan yang menghasilkan lebih dari satu keputusan
	Garis lurus, menghubungkan antar simbol pada kolom atau baris yang sama dan berdekatan.
	Garis bengkok, menghubungkan antar simbol dengan lokasi simbol beda kolom atau melewati simbol lain
	off-page Connector, tanda bersambung atau sambungan dari halaman atau sop lain.

Gambar 1 Penjelasan Simbol Pemodelan pada Diagram Alir

5.3. Pelaksana Dipisahkan dari Kegiatan

Dalam penyusunan SOP kedudukan pelaksana dan kegiatan tidak pada satu posisi yang sama, pemanfaatan kolom berbeda dapat membedakan sebuah kegiatan yang dilaksanakan oleh pelaksana.

6. Dokumen SOP

Dokumen SOP memiliki komponen baku sebagai berikut:

6.1. Unsur Dokumentasi (Assessories)

6.1.1. Halaman Judul (Cover)

1. judul SOP;
2. instansi/satuan kerja/Unit Organisasi;
3. tahun pembuatan;
4. informasi lain yang diperlukan.

6.1.2. Keputusan Pimpinan Unit Organisasi

Halaman khusus yang menjelaskan keabsahan dan sahnyanya sebuah dokumen dari pimpinan unit organisasi setingkat direktur dan wakil dekan.

6.1.3. Daftar Isi Dokumen SOP

Menjelaskan daftar isi minimal hingga 2 (dua) level struktur judul dokumen

6.1.4. Penjelasan Singkat Penggunaan

1. ruang Lingkup, menjelaskan tujuan prosedur dibuat dan kebutuhan organisasi;
2. ringkasan, memuat ringkasan singkat mengenai prosedur yang dibuat; dan
3. definisi/pengertian-pengertian umum, memuat beberapa definisi yang terkait dengan prosedur yang distandarkan.


6.2. Unsur SOP

6.2.1. Bagian Identitas

1. logo Kementerian dan nama Unit Organisasi, nomenklatur satuan/Unit Organisasi pembuat;
2. nomor SOP, nomor prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. tanggal pembuatan, tanggal pertama kali SOP dibuat berupa tanggal selesainya SOP
4. dibuat bukan tanggal dimulainya pembuatannya;

5. tanggal revisi, tanggal SOP direvisi atau tanggal rencana ditinjau-ulangnya SOP yang bersangkutan;
6. tanggal efektif, tanggal mulai diberlakukan SOP atau sama dengan tanggal ditandatanganinya Dokumen SOP;
7. pengesahan oleh pejabat yang menduduki jabatan pimpinan tinggi pratama. Item pengesahan berisi nomenklatur jabatan, tanda tangan, nama pejabat yang disertai dengan nomor induk pegawai, serta stempel/cap instansi;
8. judul SOP, judul prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan kegiatan yang sesuai dengan tugas dan fungsi yang dimiliki;
9. dasar hukum, berupa peraturan perundang-undangan yang mendasari prosedur yang di-SOP-kan beserta aturan pelaksanaannya;
10. keterkaitan, prosedur memberikan yang penjelasan distandarkan dengan mengenai keterkaitan prosedur lain yang distandarkan (SOP lain yang terkait secara langsung dalam
11. proses pelaksanaan kegiatan dan menjadi bagian dari kegiatan tersebut).
12. peringatan, memberikan penjelasan mengenai kemungkinan-kemungkinan yang terjadi ketika prosedur dilaksanakan atau tidak dilaksanakan. Peringatan memberikan indikasi berbagai permasalahan yang mungkin muncul dan berada di luar kendali Pelaksana ketika prosedur dilaksanakan, serta berbagai dampak lain yang ditimbulkan. Dalam hal ini dijelaskan pula bagaimana cara mengatasinya bila diperlukan. Umumnya menggunakan kata peringatan, yaitu jika/apabila-maka (if-then) atau batas waktu (dead line) kegiatan harus sudah dilaksanakan;
13. kualifikasi Pelaksana, memberikan penjelasan mengenai kualifikasi Pelaksana yang dibutuhkan dalam melaksanakan perannya pada prosedur yang distandarkan. SOP administrasi dilakukan oleh lebih dari satu Pelaksana, oleh sebab itu maka kualifikasi yang dimaksud adalah berupa kompetensi (keahlian dan keterampilan) bersifat umum untuk semua Pelaksana dan bukan bersifat individu, yang diperlukan untuk dapat melaksanakan SOP ini secara optimal.
14. peralatan dan perlengkapan, memberikan penjelasan mengenai daftar peralatan utama (pokok) dan perlengkapan yang dibutuhkan yang terkait secara langsung dengan prosedur yang di-SOP-kan.
15. pencatatan dan pendataan, memuat berbagai hal yang perlu didata dan dicatat oleh pejabat tertentu. Dalam kaitan ini, perlu dibuat formulir-formulir tertentu yang akan diisi oleh setiap Pelaksana yang terlibat dalam proses (misalnya formulir yang menunjukkan perjalanan sebuah proses pengolahan dokumen pelayanan perizinan. Berdasarkan

formulir dasar ini, akan diketahui apakah prosedur sudah sesuai dengan mutu baku yang ditetapkan dalam SOP). Setiap Pelaksana yang ikut berperan dalam proses, diwajibkan untuk mencatat dan mendata apa yang sudah dilakukannya, dan memberikan pengesahan bahwa langkah yang ditanganinya dapat dilanjutkan pada langkah selanjutnya. Pendataan dan pencatatan akan menjadi dokumen yang memberikan informasi penting mengenai “apakah prosedur telah dijalankan dengan benar”.

 UNIVERSITAS PADJADJARAN DIREKTORAT TATA KELOLA, LEGAL DAN KOMUNIKASI	NOMOR SOP	
	TGL PEMBUATAN	
	TGL REVISI	
	TGL EFEKTIF	
	DISAHKAN OLEH	
	NAMA SOP	
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
KETERKAITAN	PERALATAN/ PERLENGKAPAN	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	

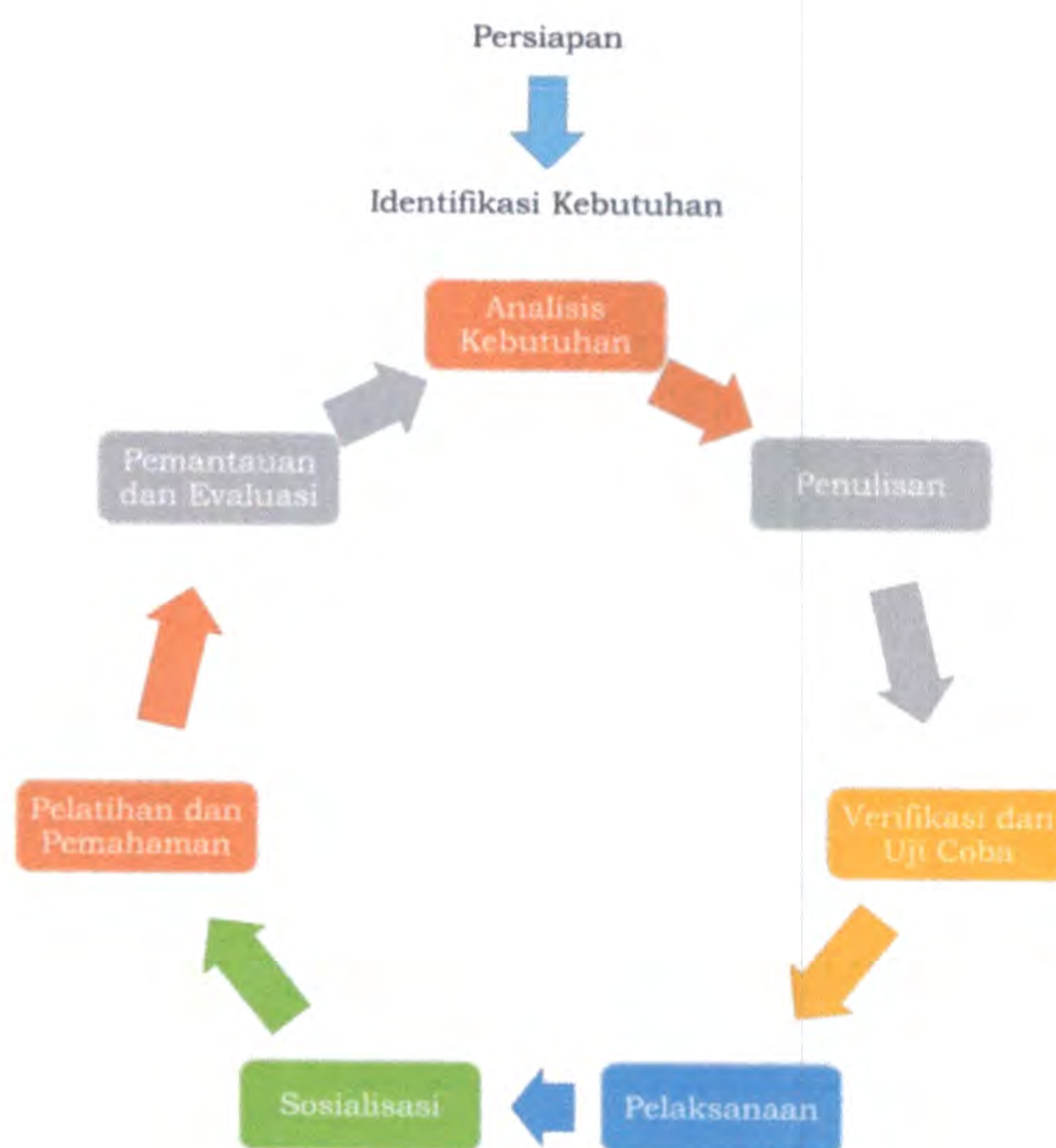
Gambar 2 Desain Cover SOP

7. Penetapan SOP

Penetapan SOP sebagai sebuah peraturan yang mengikat bagi seluruh unsur yang ada di setiap Unit kerja diharapkan dapat diaplikasikan oleh pegawai dalam pelaksanaan tugas dan fungsi di setiap Unit kerja tersebut. Untuk itulah penetapan SOP dalam kebijakan reformasi birokrasi dilakukan oleh Rektor.

8. Langkah-langkah Penyusunan SOP

1. persiapan;
2. identifikasi kebutuhan;
3. analisis kebutuhan;
4. penulisan;
5. verifikasi dan uji coba;
6. pelaksanaan;
7. sosialisasi;
8. pelatihan dan pemahaman; dan
9. pemantauan dan evaluasi.



Gambar 13 Siklus Penyusunan SOP.

8.1. Persiapan Penyusunan SOP

8.1.1. membentuk tim

1. Tim yang melingkupi SOP organisasi secara keseluruhan (Tim Penyusun SOP Kementerian). Tim bertanggung jawab terhadap keseluruhan proses penyusunan SOP di Unit Organisasi. Tim Penyusun SOP penyusunan pedoman, bertugas penyusunan untuk program melakukan kerja dan sosialisasi kebijakan, melaksanakan kegiatan asistensi dan fasilitas, serta melakukan koordinasi penyusunan SOP bagi seluruh Unit Organisasi yang ada di Kementerian; dan
2. Tim yang melingkupi unit-unit kerja pada berbagai level (Tim Penyusun SOP Unit Organisasi). Tim Penyusun SOP Unit Organisasi beranggotakan pegawai yang memiliki tugas dan fungsi organisasi dan tata laksana yang bertanggung jawab terhadap proses penyusunan SOP di Unit Kerja.

8.1.2. kelengkapan tim

1. tim harus dilengkapi dengan kewenangan dan tanggung jawab;
2. keanggotaan tim sebaiknya dibatasi, agar pengelolaan terhadap rentang kendali (span of control) dapat dilakukan dengan baik;
3. tim harus dilengkapi dengan struktur yang jelas, tidak terlalu banyak hierarki, dan lebih bersifat fungsional, sehingga dapat dibagi ke dalam sub-sub tim tertentu yang menangani aspek prosedur tertentu;
4. tim sebaiknya merumuskan dahulu apa misi, tujuan, dan sasaran tim serta berapa banyak waktu dan sumber-sumber lain yang diperlukan untuk pengembangan SOP;
5. tugas tim meliputi aspek substansi SOP dan aspek administratif; dan
6. tim pengembangan SOP sangat bergantung dari sumber-sumber apa yang dapat mereka peroleh dalam rangka pengembangan SOP tersebut.

Kelengkapan tim lainnya meliputi:

1. pedoman bagi tim dalam melaksanakan tugasnya, yang berisi deskripsi mengenai uraian tugas dan kewenangan dan mekanisme kerja tim;
2. fasilitas yang dibutuhkan tim, yaitu agar tim dapat bekerja dengan baik, seperti: pembiayaan, sarana dan prasarana, dan kebutuhan lainnya;
3. komitmen pimpinan untuk mendukung kerja tim;
4. memberikan pelatihan bagi anggota tim; dan
5. memastikan bahwa seluruh unit mengetahui upaya pimpinan untuk melakukan perubahan terhadap prosedur.

8.2. Identifikasi Kebutuhan

Identifikasi kebutuhan adalah proses awal penyusunan SOP yang dilakukan untuk mengidentifikasi tingkat kebutuhan SOP yang akan disusun. Bagi organisasi yang sudah memiliki SOP, maka tahapan ini merupakan tahapan untuk melihat kembali SOP yang sudah dimilikinya dan mengidentifikasi perubahan-perubahan yang diperlukan. Bagi organisasi yang sama sekali belum memiliki SOP, maka proses ini murni merupakan proses mengidentifikasi kebutuhan SOP. Identifikasi kebutuhan SOP bertujuan untuk mengetahui ruang lingkup, jenis, dan jumlah SOP yang dibutuhkan:

1. ruang lingkup, berkaitan dengan bidang tugas dari prosedur-prosedur operasional untuk distandarkan;
2. jenis, berkaitan dengan tipe dan format SOP yang sesuai untuk diterapkan;
3. jumlah, berkaitan dengan jumlah SOP yang dibuat sesuai dengan prioritas.

Langkah-langkah identifikasi kebutuhan:

1. menyusun rencana tindak identifikasi kebutuhan Pelaksanaan identifikasi kebutuhan yang menyeluruh dapat menjadi sebuah proses yang cukup padat dan memakan waktu yang cukup lama. Oleh karena itu perlu disusun sebuah rencana dan target-target yang jelas, serta pembagian tugas siapa melakukan apa.
2. melakukan identifikasi kebutuhan Jika organisasi telah memiliki SOP dan ingin melakukan penyempurnaan terhadap SOP yang telah ada, maka proses identifikasi kebutuhan dapat dimulai dengan mengevaluasi SOP yang sudah ada.
3. membuat sebuah daftar mengenai SOP yang akan dikembangkan Dari tahapan di atas, dapat disusun sebuah daftar mengenai SOP apa saja yang akan disempurnakan maupun dibuatkan yang baru. Setiap SOP yang masuk ke dalam daftar disertai dengan pertimbangan dampak yang akan terjadi, baik secara internal maupun eksternal, apabila SOP ini dikembangkan dan dilaksanakan. Informasi ini akan memudahkan bagi pengambil keputusan untuk menetapkan kebutuhan SOP yang akan diterapkan dalam organisasi.
4. membuat dokumen identifikasi kebutuhan SOP Sebagai sebuah tahap akhir dari identifikasi kebutuhan SOP, tim harus membuat sebuah laporan atau dokumen penilaian kebutuhan SOP. Dokumen memuat hasil kesimpulan semua temuan dan rekomendasi yang didapatkan dari proses identifikasi kebutuhan ini.

8.3. Analisis Kebutuhan

Berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan, diperoleh berbagai informasi yang dibutuhkan dalam pengembangan SOP. Selanjutnya, tim harus menganalisis dan menentukan prosedur yang paling memenuhi kebutuhan organisasi berdasarkan informasi tersebut. Sebagai alternatif cara untuk mengidentifikasi kebutuhan SOP dapat dipergunakan cara identifikasi judul-judul SOP dengan melakukan analisis tugas dan fungsi yang dimiliki organisasi sesuai dengan peraturan pembentukan organisasi yang bersangkutan. Cara identifikasi ini dilakukan berdasarkan asumsi-asumsi sebagai berikut:

1. bahwa setiap organisasi pemerintah dapat dipastikan selalu memiliki peraturan mengenai struktur organisasi dan tata kerja sebagai dasar pembagian struktur organisasi serta pembagian tugas dan fungsi organisasinya;
2. bahwa tugas dan fungsi organisasi pemerintah terbagi habis seiring dengan pembagian struktur organisasi dari tingkatan tertinggi sampai dengan tingkatan terendah;
3. bahwa setiap tugas (dan fungsi) struktur terendah dalam organisasi pemerintah dapat dipastikan mencerminkan fungsi dari tugas dan fungsi struktur tingkat atasnya sampai struktur yang paling tinggi. Atau dengan kata lain bahwa tugas (dan fungsi) yang ada di dalam struktur terendah merupakan operasionalisasi tugas (dan fungsi) seluruh tingkatan yang ada dalam struktur organisasi yang bersangkutan;
4. bahwa tugas dan fungsi organisasi pemerintah tercerminkan dari output final atau end product (keluaran akhir) yang dihasilkan oleh seluruh tingkatan struktur organisasi yang bersangkutan baik yang berupa barang/benda (dokumen) yang berdimensi produk maupun berupa jasa/kegiatan yang berdimensi proses;
5. bahwa judul-judul SOP dirumuskan berdasarkan output final yang didahului aspek kegiatan (aspek prosedur) secara keseluruhan (makro) maupun secara parsial (mikro), yaitu: saat awal (pra), pada saat (in) dan setelahnya (pasca);
6. bahwa setiap organisasi pemerintah memiliki fungsi operating core (fungsi utama), fungsi techno-structure (fungsi bantuan teknis) seperti pengawasan dan pendukung/kesekretariatan) fungsi sehingga support staff judul-judul (fungsi SOP) sangat ditentukan jenis-jenis fungsi yang diemban oleh struktur organisasi yang bersangkutan dan sekaligus sebagai leading sector (unit inti) fungsi tersebut;

7. bahwa fungsi-fungsi struktur organisasi pemerintah yang sama akan memiliki SOP yang relatif sama dengan perbedaan hanya pada kolom pelaksana dan mutu baku serta identitas tertentu saja.

Adapun langkah-langkah identifikasi SOP berdasarkan analisis tugas dan fungsi yang dimiliki organisasi pemerintah adalah sebagai berikut:

1. menganalisis tugas dan fungsi organisasi pemerintah Analisis tugas dan fungsi dilakukan dengan memerinci tugas dan fungsi struktur organisasi terendah menjadi kegiatan yang operasional yang mencerminkan output sementara baik yang berdimensi produk maupun yang berdimensi proses;
2. mengidentifikasi output final (end-product) Identifikasi output final (end-product) dari output sementara yang
3. dihasilkan struktur terendah organisasi pemerintah dengan melakukan penelusuran struktur yang menghasilkan output final tersebut;
4. mengidentifikasi aspek kegiatan dari output final (end-product) Identifikasi aspek kegiatan dari output final (end-product) dengan merumuskan aspek kegiatan keseluruhan (makro) dan aspek parsial (mikro) yang ada di awal (pra), pada saat (in) dan setelah (pasca) dari output final tersebut;
5. merumuskan judul SOP rumusan judul SOP dilakukan dengan menggabungkan aspek kegiatan dengan output final (end-product). Penggabungan aspek kegiatan secara keseluruhan (makro) dengan output final menjadi judul SOP makro dan penggabungan aspek parsial (mikro) menjadi judul SOP mikro;
6. mengidentifikasi seluruh judul SOP Identifikasi seluruh SOP yang telah dihasilkan baik judul SOP makro dan mikro dengan mengelompokkan sesuai dengan tingkat struktur organisasinya. Keseluruhan judul SOP inilah merupakan kebutuhan riil SOP AP yang harus disusun.

8.4. Penulisan

Kegiatan penulisan SOP adalah pembuatan unsur prosedur SOP yang terdiri dari bagian flowchart dan identitas dengan menggunakan lima simbol dan format diagram alir bercabang (branching flowchart). Dalam menentukan SOP yang akan dibuat, terlebih dahulu diidentifikasi melalui tugas dan fungsi sebagaimana yang telah dijelaskan pada bagian identifikasi dan analisis kebutuhan. Hal yang penting dalam proses ini adalah bahwa aktivitas yang terdapat dalam organisasi saling terkait dengan proses dan prosedur yang akan distandarkan.

8.5. Verifikasi dan Uji Coba

Tahapan Verifikasi dan Uji Coba dilakukan melalui dua cara, yaitu: simulasi, yaitu kegiatan menjalankan prosedur sesuai dengan SOP yang telah dibuat, tetapi tidak dengan pelaksana yang sebenarnya, melainkan oleh tim penyusun SOP untuk melihat apakah prosedur yang disusun telah memenuhi prinsip penyusunan SOP; dan uji coba, yaitu kegiatan percobaan untuk menjalankan prosedur sesuai dengan SOP yang telah dibuat dengan melibatkan pelaksana yang sebenarnya sehingga kendala-kendala yang kemungkinan ditemui pada tahapan penerapan nantinya, dapat dikenali terlebih dahulu.

8.6. Pelaksanaan

Proses pelaksanaan harus dapat memastikan bahwa tujuan-tujuan berikut ini dapat tercapai:

- a. setiap Pelaksana mengetahui SOP yang baru/diubah dan mengetahui alasan perubahannya;
- b. salinan/copy SOP disebarluaskan sesuai kebutuhan dan siap diakses oleh semua pengguna yang potensial;
- c. setiap Pelaksana mengetahui perannya dalam SOP dan dapat menggunakan semua pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki untuk menerapkan SOP secara aman dan efektif (termasuk pemahaman akan akibat yang akan terjadi bila gagal dalam melaksanakan SOP); dan
- d. terdapat sebuah mekanisme untuk memonitor/memantau kinerja, mengidentifikasi masalah-masalah yang mungkin muncul, dan menyediakan dukungan dalam proses penerapan SOP.

Keberhasilan pelaksanaan SOP bergantung pada keberhasilan proses verifikasi dan uji coba pada tahapan pengembangan SOP. Artinya, keberhasilan pada tahapan tersebut juga akan menjamin keberhasilan pada praktek senyatanya. Atas dasar hal tersebut di atas, untuk menjamin keberhasilan pelaksanaan SOP diperlukan perencanaan pelaksanaan SOP. Pengembangan atau perubahan SOP harus disertai dengan rencana pelaksanaan yang tepat. Rencana pelaksanaan.

8.7. Sosialisasi

Sebelum SOP sepenuhnya dilaksanakan oleh setiap anggota organisasi, perlu dilakukan pemberitahuan/penyebarnya informasi. Penyebarluasan informasi dilakukan dengan sosialisasi. Sosialisasi akan memberikan kesempatan untuk setiap anggota organisasi yang berkepentingan untuk mempelajari dan memahami semua tugas, arahan, dan jadwal serta kebutuhan sumberdaya yang terkait, sehingga memperlancar penyebarluasan informasi terhadap SOP yang telah disusun.

8.8. Pelatihan dan Pemahaman

Pelaksanaan SOP yang efektif terkadang membutuhkan pelatihan untuk pelaksanaannya. Tergantung dengan kebutuhan dan waktu yang ada, pelatihan bisa dalam bentuk formal atau informal, dilaksanakan dalam kelas ataupun pada pelaksanaan tugas sehari-hari.

Program pelatihan yang dirancang harus dapat memenuhi prinsip-prinsip pendidikan orang dewasa, dengan mempertimbangkan empat komponen utama: motivasi, alih informasi, kesempatan untuk melatih keterampilan baru, dan peningkatan kemampuan. Pemberian pelatihan dimulai dengan penilaian kebutuhan pelatihan, penyusunan materi pelatihan, pemilihan peserta pelatihan, pemilihan

instruktur, serta penjadwalan dan pengadministrasian pelatihan.

8.9. Pemantauan dan Evaluasi

Proses ini harus diarahkan untuk membandingkan dan memastikan kinerja Pelaksana sesuai dengan maksud dan tujuan yang tercantum dalam SOP yang baru, mengidentifikasi permasalahan yang mungkin timbul, dan menentukan cara untuk meningkatkan hasil penerapan atau menyediakan dukungan tambahan untuk semua Pelaksana. Pemantauan SOP dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun sedangkan pelaksanaan pemantauan secara umum melekat pada saat SOP dilaksanakan oleh pelaksanaannya. Diperlukan instrumen penyelenggaraan Selanjutnya, yang pemantauan dengan terukur agar efektif. SOP menggunakan dan dapat instrumen objektif berjalan tersebut ditentukan metode-metode pemantauan sebagai berikut:

1. observasi supervisor. Metode ini menggunakan supervisor di setiap Unit Kerja sebagai observer yang memantau jalannya penerapan SOP;
2. wawancara dengan Pelaksana. Pemantauan dilakukan melalui wawancara dengan para Pelaksana;
3. wawancara dengan pemangku kepentingan/masyarakat. Pengumpulan informasi dari pihak luar organisasi, terutama para pelanggan atau masyarakat;
4. pertemuan dan diskusi kelompok kerja; atau
5. pengarahan dalam pelaksanaan. Pemantauan juga dapat dilakukan melalui pengarahan-pengarahan dalam pelaksanaan, untuk menjamin agar proses berjalan sesuai dengan prosedur yang telah dibakukan.

Seluruh kegiatan pemantauan SOP tidak terlepas dari pencatatan dan dokumentasi berbagai hal yang berkaitan dengan pelaksanaan implementasi SOP. Hal ini diperlukan untuk memastikan bahwa SOP telah dilaksanakan dengan benar. Hasil pemantauan SOP tersebut akan menjadi masukan dalam fase evaluasi.

Pelaporan Pemantauan dan Evaluasi SOP Laporan pemantauan dan evaluasi SOP terdiri dari:

1. laporan pemantauan dan evaluasi per Unit Organisasi Pelaksana atau pengguna SOP (locus); dan
2. laporan akhir yang memuat data/informasi berkenaan dengan pemantauan dan evaluasi SOP secara keseluruhan atau merupakan rangkuman dari seluruh laporan pemantauan dan evaluasi SOP yang disusun oleh masing-masing Pelaksana pemantauan dan evaluasi SOP pada setiap Unit Organisasi Pelaksana atau pengguna SOP (locus).
3. Seluruh laporan wajib untuk diarsipkan mengacu standar kearsipan yang telah ditetapkan.

9. Penutup

Pedoman pemodelan SOP ini diharapkan dapat menjadi acuan sebagai turunan dari pemodelan proses bisnis. Setiap unit kerja dapat menyusun SOP dengan memanfaatkan pedoman ini. Arah dari adanya pedoman ini dapat menjadi panduan untuk menciptakan SOP yang berorientasi kepada kepuasan layanan dari pengguna layanan.

REKTOR,

TTD

RINA INDIASTUTI

Salinan sesuai dengan aslinya

Direktur Tata Kelola, Legal Dan Komunikasi
Universitas Padjadjaran

