



**MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIC INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR PM 50 TAHUN 2017**

**TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS DAN  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERHUBUNGAN**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA**

**MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang :
- a. bahwa guna mewujudkan penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik dan menjamin kelancaran serta transparansi penyelesaian suatu jenis kegiatan pelayanan internal dan eksternal unit organisasi di lingkungan Kementerian Perhubungan, diperlukan Pedoman Penyusunan Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur;
  - b. bahwa Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 61 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Perhubungan, telah tidak sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan organisasi;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
  2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
  3. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);
  4. Peraturan Presiden Nomor 40 Tahun 2015 tentang Kementerian Perhubungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 75);
  5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 48 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Komite Nasional Keselamatan Transportasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 956);
  6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
  7. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1844), sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 44 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan (Berita Negara Republik

8. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengelola Transportasi Jakarta, Bogor, Depok, Tanggerang, dan Bekasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 63);
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PERHUBUNGAN.

Pasal 1

- (1) Pedoman Penyusunan Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Perhubungan adalah pedoman bagi setiap unit organisasi di Lingkungan Kementerian Perhubungan dalam melaksanakan penyusunan peta proses bisnis dan Standar Operasional Prosedur bagi pelaksanaan tugas dan fungsi unit organisasi masing-masing.
- (2) Pedoman Penyusunan Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 2

Setiap unit organisasi wajib menyusun peta proses bisnis dan Standar Operasional Prosedur dengan berpedoman pada Peraturan Menteri ini.

Pasal 3

Pembinaan terhadap penyusunan peta proses bisnis dan Standar Operasional Prosedur di lingkungan Kementerian Perhubungan dilaksanakan oleh pejabat yang berwenang sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 4

Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan sebelum berlakunya Peraturan Menteri ini dinyatakan tetap berlaku dan dalam jangka waktu paling lama 1(satu) tahun harus menyesuaikan dengan Peraturan Menteri ini.

Pasal 5

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 61 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di lingkungan Kementerian Perhubungan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 6

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 6 Juli 2017

MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

BUDI KARYA SUMADI

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 12 Juli 2017

DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2017 NOMOR 948

Salinan sesuai dengan aslinya

KEPALA BIRO HUKUM



SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19620620 198903 2 001

LAMPIRAN PERATURAN MENTERI  
PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR :  
TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN PETA  
PROSES BISNIS DAN STANDAR OPERASIONAL  
PROSEDUR DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN  
PERHUBUNGAN

BAB I

KETENTUAN UMUM, MAKSUD, TUJUAN DAN MANFAAT

A. KETENTUAN UMUM

1. Proses Bisnis  
adalah sekumpulan aktivitas kerja terstruktur dan saling terkait yang menghasilkan keluaran sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Peta Proses Bisnis  
adalah diagram yang mengidentifikasi secara jelas langkah-langkah yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu Proses Bisnis.
3. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disebut SOP  
adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan serta disusun dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi.
4. Pelayanan Internal  
adalah berbagai jenis pelayanan yang dilakukan oleh suatu unit kerja kepada unit kerja lain di lingkungan Kementerian Perhubungan.
5. Pelayanan Publik  
adalah berbagai jenis pelayanan yang dilaksanakan unit-unit organisasi di lingkungan Kementerian Perhubungan yang langsung ditujukan kepada masyarakat atau kepada instansi pemerintah lainnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

6. SOP Layanan Internal  
adalah SOP yang disusun oleh suatu unit kerja untuk melayani unit kerja lain di lingkungan Kementerian Perhubungan.
7. SOP Layanan Publik  
adalah SOP yang disusun oleh suatu unit kerja untuk melayani masyarakat atau instansi pemerintah lainnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya
8. SOP Layanan Unggulan  
adalah suatu pelayanan internal dan/atau publik yang sifatnya strategis, memiliki intensitas permohonan yang tinggi, mampu memberikan nilai lebih, mampu memberikan perbaikan sistem dan mekanisme kerja serta dapat memberikan bukti atau hasil pelayanan kepada pemohon.
9. Naskah SOP  
adalah serangkaian instruksi terperinci dan tertulis yang dibakukan terkait proses penyelenggaraan tugas fungsi di lingkungan Kementerian Perhubungan.
10. Dokumen SOP  
adalah sekumpulan uraian prosedur yang disusun dalam satu buku yang dipergunakan dalam suatu kegiatan tertentu pada satuan organisasi.
11. Menteri adalah Menteri Perhubungan

## B. MAKSUD, TUJUAN DAN MANFAAT

1. Maksud  
Pedoman penyusunan peta proses bisnis dan SOP ini dimaksudkan sebagai acuan setiap unit kerja di lingkungan Kementerian Perhubungan dalam menyiapkan dan menyusun Peta Proses Bisnis dan SOP sesuai dengan tugas fungsi masing-masing unit kerja, sehingga mampu memberikan pelayanan publik yang jelas dan pasti baik kepada pihak internal maupun eksternal Kementerian Perhubungan.
2. Tujuan  
Pedoman penyusunan peta proses bisnis dan SOP ini bertujuan untuk mendorong setiap unit kerja di lingkungan Kementerian Perhubungan agar mampu mengidentifikasi peta proses bisnis,

menyusun peta proses bisnis, menyusun SOP serta dokumen SOP yang diperlukan guna memberikan pelayanan publik yang baik dalam rangka:

- a. memberikan keseragaman dan kepastian dalam penyusunan peta proses bisnis dan SOP sejak awal, proses sampai dengan akhir kegiatan;
- b. menjamin kelancaran setiap tahapan proses pelaksanaan kegiatan dan kemudahan pengendalian;
- c. mempertegas tanggung jawab pelaksana tugas atau aparatur (aktor) pada setiap tahapan proses penyelesaian kegiatan;
- d. meningkatkan daya guna dan hasil guna secara berkelanjutan dalam melaksanakan tugas umum pemerintahan;
- e. memberikan informasi yang jelas dalam penyelesaian setiap tahapan proses kegiatan yang dilaksanakan oleh setiap aparatur (aktor) dalam pemerintahan; dan
- f. memberikan kejelasan dan transparansi kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan mengenai hak dan kewajibannya.

### 3. Manfaat

Pedoman penyusunan peta proses bisnis dan SOP bermanfaat untuk mewujudkan:

- a. standardisasi pada tahapan proses pelaksanaan kegiatan, sehingga dapat menghindari kesalahan atau kelalaian;
- b. menjamin bahwa penyelesaian kegiatan dilaksanakan sesuai tahapan proses yang telah ditetapkan dan dijadwalkan, sehingga dapat berjalan secara berurutan dan bertahap;
- c. menjamin tersedianya informasi dan data untuk penyelesaian setiap tahapan proses pelaksanaan kegiatan;
- d. meningkatkan akuntabilitas, efektivitas, efisiensi dan kepastian pelaporan dan pendokumentasian terhadap pencapaian hasil pelaksanaan tugas;
- e. memudahkan penemuan hambatan kinerja, kesalahan prosedural, penyimpangan sehingga dapat segera memperbaikinya;
- f. menghindari terjadinya penyimpangan proses penyelesaian dan tumpang tindih pelaksanaan kegiatan;

- g. meningkatkan profesionalisme dan kemandirian pegawai terhadap tanggung jawabnya;

BAB II  
PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS  
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

A. PENATAAN PETA PROSES BISNIS

Penataan peta proses bisnis dilakukan melalui serangkaian proses analisis dan perbaikan tata laksana yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem, proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien dan terukur pada masing masing Kementerian/Lembaga. Perbaikan dan penataan peta proses bisnis perlu dilakukan bilamana, antara lain :

1. Terjadi perubahan arah strategis Kementerian/Lembaga yang berdampak pada atau mengakibatkan perubahan tugas dan fungsi serta keluaran (output) organisasi/unit kerja.
2. Adanya keinginan/dorongan dari dalam Kementerian/ Lembaga/ Pemerintahan daerah dan/ atau masyarakat sebagai salah satu pemangku kepentingan untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik secara signifikan.

Tujuan utama penyusunan peta proses bisnis adalah untuk memberikan dasar yang kuat bagi penyusunan, pembuatan atau perbaikan SOP termasuk perbaikan standar kinerja pelayanan, perbaikan struktur organisasi dan pembuatan dan perbaikan uraian pekerjaan.

B. TIPE, TINGKATAN, DAN PRINSIP

1. Tipe Proses Bisnis

Proses penataan tata laksana meliputi beberapa tahapan kegiatan yaitu: identifikasi/ pemetaan tata laksana, analisis, perbaikan/ peningkatan tata laksana. Dalam identifikasi/ pemetaan dan analisis terdapat 3 (tiga) tipe utama proses bisnis yaitu :

- a. Proses operasional/inti, merupakan proses yang meliputi bisnis inti dan menciptakan aliran nilai utama. Proses operasional/inti harus memenuhi kriteria:
  - 1) Berperan langsung dalam memenuhi kebutuhan eksternal;

- 2) Secara langsung berpengaruh terhadap keberhasilan organisasi; dan
  - 3) Memberikan respon permintaan dan memenuhi kebutuhan pengguna.
- b. Proses manajemen, merupakan proses yang mengendalikan atau mengelola operasional dari suatu sistem (misal: pengelolaan kinerja, pengelolaan resiko) atau proses yang memastikan proses operasional/inti dan proses pendukung berjalan dengan baik.
- c. Proses pendukung, merupakan proses yang mendukung proses inti. Proses pendukung harus memenuhi kriteria:
- 1) Memenuhi kebutuhan internal, yaitu para pelaku atau fungsi yang berada di proses operasional/inti; dan
  - 2) Tidak memiliki kaitan langsung dengan nilai manfaat organisasi.

## 2. Tingkatan Peta Proses Bisnis

Proses bisnis Kementerian Perhubungan dijabarkan dalam peta proses bisnis Kementerian Perhubungan. Peta proses bisnis di lingkungan Kementerian Perhubungan terdiri atas 3 (tiga) tingkatan yaitu:

- a. Peta Proses Bisnis Level 1, yaitu peta proses bisnis Kementerian Perhubungan yang memuat seluruh proses bisnis sesuai bidang tugas dan fungsi struktur organisasi yang ada di lingkungan Kementerian Perhubungan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna layanan maupun para pemangku kepentingan.
- b. Peta Proses Bisnis Level 2, yaitu peta proses bisnis yang memuat seluruh proses bisnis sesuai bidang tugas dan fungsi unit organisasi Eselon I sebagai penjabaran Peta Proses Bisnis Level 1.
- c. Peta Proses Bisnis Level 3, yaitu peta proses bisnis yang memuat seluruh proses bisnis sesuai bidang tugas dan fungsi unit organisasi Eselon II dan UPT sebagai penjabaran Peta Proses Bisnis Level 2.

## 3. Prinsip penyusunan Peta Proses Bisnis

Prinsip-prinsip dalam penyusunan Peta Proses Bisnis:

- a. Definitif, maksudnya yaitu suatu peta proses bisnis harus memiliki batasan, masukan, serta keluaran yang jelas.

- b. Urutan, maksudnya yaitu suatu peta proses bisnis harus terdiri atas aktivitas yang berurutan sesuai ruang dan waktu.
- c. Pelanggan atau pengguna layanan, maksudnya yaitu suatu peta proses bisnis harus mempunyai penerima hasil proses.
- d. Nilai tambah, maksudnya yaitu bahwa transformasi yang terjadi dalam peta proses bisnis harus memberikan nilai tambah bagi penerima
- e. Keterkaitan, maksudnya yaitu suatu peta proses bisnis tidak dapat berdiri sendiri, melainkan harus terkait dalam suatu struktur organisasi.
- f. Fungsi silang, maksudnya yaitu suatu peta proses bisnis pada umumnya mencakup beberapa fungsi.

### C. PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS

Proses bisnis di lingkungan Kementerian Perhubungan disusun dalam bentuk peta proses bisnis. Peta proses bisnis disusun dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Peta proses bisnis level 1 disusun oleh Sekretariat Jenderal c.q. Biro Kepegawaian dan Organisasi; dan
2. Peta proses bisnis level 2 dan peta proses bisnis Level 3 disusun oleh masing-masing unit kerja eselon I cq unit kerja yang memiliki tugas dan fungsi di bidang organisasi dan tata laksana, berkoordinasi dengan Biro Kepegawaian dan Organisasi.

Penyusunan peta proses bisnis harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Tugas dan fungsi organisasi;
2. Struktur organisasi;
3. Peraturan perundangan yang terkait; dan
4. Lingkungan operasional organisasi.

Tahapan Penyusunan Peta Proses Bisnis mulai dari persiapan, pemetaan dan analisis proses bisnis, dan perbaikan peta proses bisnis.

#### 1. Persiapan

Dalam persiapan Penyusunan Peta Proses Bisnis perlu dilakukan persiapan sebagai berikut:

a. Membentuk tim dan kelengkapannya

1) Tim Penyusun Peta Proses Bisnis Level 1

Tim penyusun peta proses bisnis level 1 dibentuk dan bertanggung jawab kepada Menteri Perhubungan, yang anggotanya terdiri atas personil-personil yang memiliki kompetensi dalam penyusunan peta proses bisnis yang diperlukan baik berasal dari pihak internal maupun eksternal Kementerian Perhubungan.

Untuk dapat melaksanakan tugasnya, Tim dimaksud perlu diberikan pembekalan pengetahuan terkait dengan penyusunan peta proses bisnis.

Tim penyusun peta proses bisnis level 1 mempunyai kewenangan dan tanggung jawab:

- a) menyiapkan Rancangan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Pedoman Penyusunan Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur;
- b) melakukan sosialisasi Peraturan Menteri Perhubungan tentang Pedoman Penyusunan Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur;
- c) menyusun dokumen peta proses bisnis yang ditetapkan oleh Menteri Perhubungan;
- d) memfasilitasi penyusunan dokumen peta proses bisnis unit kerja di lingkungan Kementerian Perhubungan;
- e) melakukan pembinaan kinerja tim penyusun peta proses bisnis unit kerja eselon I dan eselon II; dan
- f) monitoring dan evaluasi penyusunan peta proses bisnis di lingkungan Kementerian Perhubungan.

2) Tim Penyusun Peta Proses Bisnis Level 2 dan Level 3

Tim penyusun peta proses bisnis level 2 dan level 3 dibentuk dan bertanggung jawab kepada pejabat eselon I, yang anggotanya terdiri atas personil-personil yang memiliki kompetensi dalam penyusunan peta proses bisnis yang diperlukan baik yang berasal dari internal maupun eksternal satuan unit kerja ataupun pihak ketiga. Untuk dapat melaksanakan tugasnya, Tim dimaksud perlu diberikan pembekalan pengetahuan terkait dengan penyusunan peta proses bisnis.

Tim penyusun peta proses bisnis level 2 dan level 3 mempunyai kewenangan dan tanggung jawab:

- a) melakukan koordinasi dengan tim peta proses bisnis level 1 dalam penyusunan peta proses bisnis level 2 dan level 3;
- b) melakukan sosialisasi Peraturan Menteri Perhubungan tentang Pedoman Penyusunan Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur;
- c) menyusun naskah identifikasi proses bisnis level 2 dan level 3 yang disahkan oleh pejabat eselon I; dan
- d) menyusun naskah peta proses bisnis level 2 dan level 3 yang disahkan oleh pejabat eselon II masing-masing unit kerja.

Dalam penyusunan setiap dokumen peta proses bisnis level 1, peta proses bisnis level 2, dan peta proses bisnis level 3 maka Tim memiliki tugas antara lain:

1. memahami arah strategis organisasi;
2. mengidentifikasi proses bisnis yang akan dipetakan berdasarkan analisis kebutuhan;
3. mengidentifikasi nama dan tipe proses bisnis dimaksud;
4. menentukan kode dari masing-masing proses bisnis;
5. melakukan pemodelan peta proses bisnis dengan menggunakan gambar diagram alir (flowchart) dari setiap proses bisnis yang teridentifikasi yang dihasilkan dari proses pemetaan;
6. melakukan perbaikan peta proses bisnis, bilamana peta proses bisnis yang telah ditetapkan akan ditindaklanjuti dengan peta proses bisnis lanjutannya;
7. melakukan uji coba pelaksanaan peta proses bisnis yang telah ditetapkan;
8. melakukan sosialisasi kepada pelaksana maupun pemangku kepentingan peta proses bisnis;
9. mengawal penerapan peta proses bisnis agar berjalan sesuai yang diharapkan masyarakat;
10. memonitor dan melakukan evaluasi dengan membuat catatan-catatan;

11. merumuskan penyempurnaan, apabila diperlukan sesuai hasil monitoring dan evaluasi; dan
12. menyiapkan data pendukung lain (nama kelembagaan, dasar hukum, pejabat pengesahan dan penetapan peta proses bisnis, dan peralatan).

b. Pembekalan Bagi Anggota Tim.

Pedoman penyusunan peta proses bisnis di lingkungan Kementerian Perhubungan menjadi panduan bagi anggota tim dalam melaksanakan tugasnya dan menjadi bahan utama dalam melakukan pemberian pembekalan dimaksud. Oleh karena itu, agar Tim dapat melakukan tugasnya dengan baik, maka seluruh anggota Tim harus memperoleh pembekalan yang cukup tentang bagaimana menyusun peta proses bisnis. Pembekalan sebagaimana dimaksud dilakukan oleh Tim penyusunan peta proses bisnis secara berjenjang dan dapat bekerjasama dengan pihak-pihak terkait.

2. Pemetaan dan Analisis Proses Bisnis

Pemetaan dan analisis proses bisnis biasanya dimulai dari suatu analisis kebutuhan dengan cara memahami arah strategis, tugas, dan fungsi organisasi dan pihak-pihak eksternal yang memerlukan dan mendapatkan layanan langsung dari organisasi. Pemahaman dapat dilakukan dengan mempelajari dokumen terkait dan diskusi dengan pimpinan organisasi, seperti Focus Group Discussion (FGD) dan/atau wawancara dengan pimpinan organisasi sampai dengan pimpinan unit organisasi terkecil.

Tujuan pemetaan dan analisis proses bisnis yaitu untuk melihat secara utuh keseluruhan rangkaian proses yang mempengaruhi kinerja dan pencapaian organisasi dalam melayani pemangku kepentingan utama, baik eksternal maupun internal.

Langkah-langkah untuk melakukan pemetaan dan analisis proses bisnis yaitu:

- a. Memahami arahan strategis organisasi (rencana strategis bisnis, tugas dan fungsi organisasi);

- b. Melakukan identifikasi proses bisnis yang akan dipetakan berdasarkan analisis kebutuhan, dengan ketentuan sebagai berikut:
  - 1) identifikasi proses bisnis level 1 disusun oleh Sekretariat Jenderal c.q. Biro Kepegawaian dan Organisasi dengan menggunakan format sebagaimana tercantum dalam Bab IV Contoh 1 yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini;
  - 2) identifikasi proses bisnis Level 2 dan Level 3 disusun oleh masing-masing unit kerja eselon I dengan menggunakan format sebagaimana tercantum dalam Bab IV Contoh 2 yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini;
  - 3) penyusunan nama proses bisnis Level 1, level 2 dan level 3 mengacu pada tugas fungsi dalam ketentuan yang mengatur mengenai organisasi dan tata kerja atau berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - 4) nama proses bisnis level 3 merupakan judul SOP guna melaksanakan proses bisnis Level 2. Judul SOP dapat menggambarkan output dari SOP dimaksud.
- c. Menyusun kodefikasi dari masing-masing proses bisnis dengan menggunakan format sebagaimana tercantum dalam Bab IV Contoh 2 yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini. Kodefikasi untuk nama proses bisnis level 1 disusun oleh Sekretariat Jenderal c.q. Biro Kepegawaian dan Organisasi, sedangkan kodefikasi untuk nama proses bisnis level 2 dan level 3 disusun oleh masing-masing unit kerja eselon I.
- d. Melakukan pemodelan peta proses bisnis setiap level. Pemodelan peta proses bisnis Level 1 disusun oleh Sekretariat Jenderal c.q. Biro Kepegawaian dan Organisasi, sedangkan pemodelan peta proses bisnis level 2 dan level 3 disusun oleh masing-masing unit kerja eselon I. Pemodelan peta proses bisnis level 1, level 2, dan level 3 disusun dengan format sebagaimana tercantum dalam Bab IV Contoh 3, Contoh 4, dan Contoh 5 yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- e. Mengusulkan persetujuan dan pengesahan dari pimpinan unit kerja untuk diberlakukan.

### 3. Perbaiki Peta Proses Bisnis

Perbaiki peta proses bisnis didasarkan pada evaluasi atas peta proses bisnis yang telah diimplementasikan yang diperoleh dari masukan internal maupun laporan dari masyarakat dan/atau pemangku kepentingan eksternal lainnya.

Tujuan perbaikan peta proses bisnis adalah membuat proses lebih efektif, efisien dan adaptif. Sedangkan target perbaikan peta proses bisnis adalah sebagai berikut, antara lain:

- a. penurunan biaya;
- b. peningkatan kualitas output;
- c. peningkatan kualitas layanan; dan
- d. peningkatan kualitas penyampaian.

Langkah-langkah dalam melakukan perbaikan peta proses bisnis sebagai berikut:

- a. pahami harapan pengguna utama atas perbaikan dari peta proses bisnis dimaksud;
- b. pahami kebijakan atau peraturan yang mengatur peta proses bisnis dimaksud;
- c. identifikasi perbaikan peta proses bisnis yang diusulkan, yang biasanya melalui:
  - 1) penyederhanaan proses;
  - 2) penghilangan proses yang tidak perlu;
  - 3) pembuatan proses yang sama sekali baru; atau
  - 4) pengotomatisasian proses.
- d. perbaiki model peta proses bisnis sesuai dengan perbaikan yang telah dilakukan;
- e. dapatkan persetujuan dan pengesahan dari pimpinan unit kerja untuk diberlakukan.

## D. KETENTUAN PENULISAN DALAM PENYUSUNAN PETA PROSES BISNIS

Guna keseragaman penulisan, penyusunan peta proses bisnis di lingkungan Kementerian Perhubungan menggunakan format pengetikan sebagai berikut:

1. Formulir identifikasi proses bisnis
  - a. Jenis huruf *Bookman Old Style* ukuran 12 pt;

- b. Warna huruf hitam;
- c. Jarak/spasi antar baris 1,5;
- d. Ukuran kertas F4;
- e. aplikasi *spreadsheet* seperti *Microsoft Office Excel*, orientasi landscape;
- f. Print dalam skala 100%;
- g. Column Width dalam formulir identifikasi dan kodefikasi adalah:

Kode Level 1	= 10
Kode Level 2	= 15
Kode Level 3	= 20
Nama Proses Bisnis Level 1, 2, dan 3	= 30
- h. Margin tepi halaman adalah :

Margin atas	= 3 cm
Margin bawah	= 2,5 cm
Margin kiri	= 2,5 cm
Margin kanan	= 2,5 cm

2. Peta Proses Bisnis

- a. Jenis huruf *Bookman Old Style* ukuran 12 pt;
- b. Warna huruf hitam;
- c. Jarak/spasi antar baris 1,5;
- d. Ukuran kertas F4;
- e. aplikasi *spreadsheet* seperti *Microsoft Office Excel*, orientasi landscape;
- f. Margin tepi halaman adalah :

Margin atas	= 3 cm
Margin bawah	= 2,5 cm
Margin kiri	= 2,5 cm
Margin kanan	= 2,5 cm

E. PENGESAHAN DAN PENETAPAN DOKUMEN PETA PROSES BISNIS

1. Pengesahan Peta Proses Bisnis

Proses pengesahan merupakan tindakan pengambilan keputusan oleh pimpinan. Dalam proses pengesahan, pimpinan dapat melakukan penelitian dan evaluasi terhadap rumusan Peta Proses Bisnis berdasarkan *executive summary*, dikarenakan dengan *executive*

*summary* pimpinan akan lebih mudah memahami hasil rumusan proses bisnis sebelum melakukan pengesahan.

Peta proses bisnis yang telah disetujui dan disahkan oleh pimpinan harus diimplementasikan dalam rangka efektivitas, efisiensi, dan transparansi pemberian pelayanan publik. Dalam implementasi harus dilakukan *review* kembali dan dilakukan secara terus-menerus agar diperoleh peta proses bisnis yang benar-benar efektif dan efisien.

## 2. Penetapan Dokumen Peta Proses Bisnis

Dokumen peta proses bisnis adalah identifikasi proses bisnis dan kumpulan peta proses bisnis level 1, level 2, dan level 3 dari masing-masing unit kerja yang telah mendapatkan persetujuan dan pengesahan dari pimpinan terkait. Persetujuan dan Pengesahan identifikasi dan peta proses bisnis level 2 dan level 3 dilakukan oleh Sekretaris Jenderal, Inspektur Jenderal, Direktur Jenderal, dan Kepala Badan.

Agar dokumen peta proses bisnis dapat menjadi dasar landasan yang kuat guna penyusunan, perbaikan standar pelayanan atau SOP di lingkungan Kementerian Perhubungan, maka dokumen peta proses bisnis dimaksud harus terlebih dahulu ditetapkan oleh pejabat yang berwenang. Dokumen peta proses bisnis kementerian ditetapkan oleh Menteri Perhubungan.

## F. MONITORING DAN EVALUASI

Monitoring terhadap identifikasi dan peta proses bisnis Kementerian Perhubungan dilakukan untuk memperoleh informasi terkait hambatan/kendala dalam penerapan peta proses bisnis. Masukan baik internal maupun eksternal berupa data, informasi dan laporan dari masyarakat dan/atau pemangku kepentingannya lainnya merupakan bahan evaluasi guna perbaikan peta proses bisnis.

Evaluasi yang dilakukan sebagai tindak lanjut dari monitoring dilakukan terhadap proses pemetaan serta penerapan peta proses bisnis di lingkungan Kementerian Perhubungan.

Monitoring terhadap identifikasi dan evaluasi terhadap peta proses bisnis dilaksanakan paling sedikit 1 (satu) tahun sekali. Monitoring dan evaluasi dimaksud dilaksanakan oleh tim penyusun peta proses bisnis level

1 dan dapat melibatkan tim penyusun peta proses bisnis level 2 dan tim penyusun peta proses bisnis level 3. Tim penyusun peta proses bisnis level 1 menyusun dan menyampaikan hasil laporan kepada Menteri Perhubungan.

BAB III  
PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

A. JENIS SOP

Jenis SOP di lingkungan Kementerian Perhubungan terdiri dari:

1. SOP Pelayanan Internal;
2. SOP Pelayanan Publik;
3. SOP Layanan Unggulan.

Kriteria SOP layanan unggulan meliputi:

- a. merupakan layanan publik yang strategis;
- b. merupakan layanan yang memiliki intensitas dan frekuensi permohonan yang tinggi;
- c. merupakan layanan yang dapat dilakukan perbedaan perlakuan, misalnya percepatan jangka waktu penyelesaian; dan
- d. merupakan layanan yang mampu memberi nilai tambah keberadaan organisasi di mata stakeholders/pihak ketiga.

B. PRINSIP-PRINSIP PENYUSUNAN DAN PELAKSANAAN SOP

1. Prinsip-Prinsip Penyusunan SOP
  - a. kemudahan dan kejelasan;
  - b. efisiensi dan efektivitas;
  - c. keselarasan;
  - d. keterukuran;
  - e. dinamis;
  - f. berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani;
  - g. kepatuhan hukum; dan
  - h. kepastian hukum.
2. Prinsip-Prinsip Pelaksanaan SOP
  - a. konsisten;
  - b. komitmen
  - c. perbaikan berkelanjutan;
  - d. mengikat;

- e. seluruh unsur memiliki peran penting; dan
- f. terdokumentasi baik.

### C. WEWENANG PEMBINAAN PENYUSUNAN SOP

Biro Kepegawaian dan Organisasi memiliki wewenang dalam hal pembinaan penyusunan SOP di lingkungan Kementerian Perhubungan. Pembinaan dimaksud meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. koordinasi dan pengawasan terhadap pelaksanaan penyusunan dokumen SOP dan Rancangan Keputusan Menteri Perhubungan tentang SOP layanan unggulan di lingkungan Kementerian Perhubungan;
2. supervisi/fasilitasi dan pembekalan kepada tim penyusun SOP di lingkungan Kementerian Perhubungan;
3. penetapan dokumen SOP termasuk SOP layanan unggulan di lingkungan Kementerian Perhubungan.

### D. PROSEDUR PENYUSUNAN SOP

#### 1. Persiapan

Dalam penyusunan SOP perlu dilakukan langkah-langkah persiapan sebagai berikut:

##### a. Membentuk tim dan kelengkapannya

##### 1) Tim Penyusun SOP Kementerian

Tim penyusun SOP Kementerian dibentuk dan bertanggung jawab kepada Menteri Perhubungan, yang anggotanya terdiri atas personil-personil yang memiliki kompetensi dalam penyusunan SOP yang diperlukan baik berasal dari pihak internal maupun eksternal Kementerian Perhubungan.

Untuk dapat melaksanakan tugasnya, Tim dimaksud perlu diberikan pembekalan pengetahuan terkait dengan penyusunan SOP.

Tim Penyusun SOP Kementerian mempunyai kewenangan dan tanggung jawab:

- a) menyiapkan Rancangan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Pedoman Penyusunan SOP;
- b) melakukan sosialisasi Peraturan Menteri Perhubungan tentang Pedoman penyusunan SOP;
- c) memproses penetapan dokumen SOP Kementerian;
- d) memfasilitasi penyusunan dokumen SOP unit kerja di lingkungan Kementerian Perhubungan;
- e) melakukan pembinaan kinerja Tim penyusunan SOP di lingkungan unit kerja eselon I, eselon II, dan Unit Pelaksana Teknis; dan
- f) monitoring dan evaluasi penyusunan SOP di lingkungan Kementerian Perhubungan.

2) Tim Penyusun SOP Unit Kerja Eselon I

Tim penyusun SOP unit kerja eselon I dibentuk dan bertanggung jawab kepada pejabat eselon I, yang anggotanya terdiri atas personil-personil yang memiliki kompetensi dalam penyusunan SOP yang diperlukan baik yang berasal dari internal maupun eksternal satuan unit kerja ataupun pihak ketiga.

Untuk dapat melaksanakan tugasnya, Tim dimaksud perlu diberikan pembekalan pengetahuan terkait dengan penyusunan SOP.

Tim Penyusun SOP unit kerja eselon I mempunyai kewenangan dan tanggung jawab:

- a) melakukan koordinasi dengan Tim SOP Kementerian dalam penyusunan SOP unit kerja eselon I;
- b) melakukan sosialisasi Peraturan Menteri Perhubungan tentang Pedoman Penyusunan SOP, dokumen SOP Kementerian, SOP unit kerja eselon I yang telah ditetapkan di lingkungan satuan unit kerjanya; dan
- c) menyusun naskah SOP yang disahkan oleh pejabat eselon I.

3) Tim Penyusun SOP Unit Kerja Eselon II/Unit Pelaksana Teknis.

Tim penyusun SOP unit kerja eselon II/Unit Pelaksana Teknis dibentuk dan bertanggung jawab kepada pejabat

eselon II/Kepala Unit Pelaksana Teknis, yang anggotanya terdiri atas personil-personil yang memiliki kompetensi dalam penyusunan SOP yang diperlukan baik yang berasal dari internal maupun eksternal satuan unit kerja.

Untuk dapat melaksanakan tugasnya, Tim dimaksud perlu diberikan pembekalan pengetahuan terkait dengan penyusunan SOP.

Tim Penyusun SOP unit kerja eselon II/Unit Pelaksana Teknis mempunyai kewenangan dan tanggung jawab:

- a) melakukan koordinasi dengan tim penyusun SOP Kementerian, tim penyusun SOP unit kerja eselon I dalam penyusunan SOP unit kerja eselon II/Unit Pelaksana Teknis;
- b) melakukan sosialisasi Peraturan Menteri Perhubungan tentang Pedoman Penyusunan SOP, Dokumen SOP Kementerian, SOP unit kerja eselon I dan SOP unit kerja eselon II/Unit Pelaksana Teknis di lingkungan satuan unit kerjanya; dan
- c) menyusun naskah SOP yang disahkan oleh pejabat eselon II/Kepala Unit Pelaksana Teknis.

Dalam penyusunan setiap dokumen SOP Kementerian, unit kerja eselon I, eselon II, dan Unit Pelaksana Teknis, maka Tim memiliki tugas antara lain:

- 1) melakukan inventarisasi judul SOP sesuai nama proses bisnis yang telah diidentifikasi dalam proses bisnis level 3;
- 2) merumuskan uraian jenis kegiatan;
- 3) menentukan pelaksana (aktor) terhadap setiap jenis kegiatan;
- 4) menentukan penggunaan simbol-simbol sesuai dengan tahapan proses dan uraian jenis kegiatan;
- 5) menentukan dan menyusun urutan pelaksana sebagai penanggung jawab setiap tahapan proses;
- 6) meletakkan simbol-simbol sesuai dengan maksud simbol;
- 7) menentukan jenis kelengkapan, waktu, dan hasil (output) tetap/mutu baku secara pasti dan jelas;

- 8) melakukan analisis prosedur untuk mengetahui tingkat efektivitas dan efisiensi penyelesaian kegiatan dan kepuasan pelanggan;
- 9) melakukan pengembangan SOP, bilamana SOP yang telah ditetapkan akan ditindaklanjuti dengan SOP lanjutannya;
- 10) melakukan uji coba pelaksanaan SOP yang telah ditetapkan;
- 11) melakukan sosialisasi kepada pelaksana maupun pemangku kepentingan SOP;
- 12) memonitor dan melakukan evaluasi dengan membuat catatan-catatan terkait penerapan SOP, agar berjalan sesuai yang diharapkan masyarakat;
- 13) merumuskan penyempurnaan, apabila diperlukan sesuai hasil monitoring dan evaluasi; dan
- 14) menyiapkan data pendukung lain (nama kelembagaan, dasar hukum, pejabat pengesahan dan penetapan SOP, dan peralatan).

b. Pembekalan Bagi Anggota Tim

Pedoman penyusunan SOP di lingkungan Kementerian Perhubungan menjadi panduan bagi anggota tim dalam melaksanakan tugasnya dan menjadi bahan utama dalam melakukan pemberian pembekalan dimaksud. Oleh karena itu, agar Tim dapat melakukan tugasnya dengan baik, maka seluruh anggota Tim harus memperoleh pembekalan yang cukup tentang bagaimana menyusun SOP dan dokumen SOP. Pembekalan sebagaimana dimaksud dilakukan oleh Tim Penyusunan SOP secara berjenjang dan dapat bekerja sama dengan pihak-pihak terkait.

2. Tahapan Penyusunan

a. Inventarisasi Judul SOP

Agar terdapat kejelasan dalam penyusunan rancangan SOP yang akan ditetapkan untuk kegiatan-kegiatan tertentu, maka terlebih dahulu dilakukan inventarisasi judul SOP yang mengacu pada identifikasi proses bisnis level 3 masing-masing unit kerja.

Setiap judul SOP yang merupakan penyelesaian berbagai uraian jenis kegiatan melalui tahapan-tahapan tertentu, maka pada setiap tahapnya dilambangkan dengan simbol-simbol proses kegiatan yang berbeda. Dari berbagai simbol yang berbeda dimaksud disusun dan dirangkai menjadi satu rangkaian penyelesaian kegiatan, dan ditetapkan sebagai SOP. Judul SOP merupakan sebutan yang diberikan dari serangkaian penyelesaian proses kegiatan, dan sebutan yang diberikan dimaksud sesuai dengan produk akhir yang dihasilkan.

Inventarisasi dimaksud dilaksanakan dengan menggunakan format sebagaimana tercantum dalam BAB IV contoh 6 yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

b. Penyusunan Naskah SOP

SOP disusun dalam bentuk naskah SOP. Kumpulan naskah SOP dari seluruh unit kerja di lingkungan Kementerian Perhubungan ditetapkan dalam Dokumen SOP Kementerian Perhubungan. Penyusunan naskah SOP dilaksanakan dengan mempertimbangkan berbagai aspek terkait yang dapat berpengaruh terhadap pengesahan dan penetapan SOP. Hal pokok dalam penyusunan naskah SOP yaitu sebagai berikut:

- 1) Nama unit kerja yang memiliki SOP;
- 2) Pejabat pengesah SOP;
- 3) Judul SOP;
- 4) Rumusan uraian jenis kegiatan dan pentahapan atau urutan-urutannya;
- 5) Penentuan seluruh pelaksana (aktor) sesuai tahapan proses dari setiap uraian jenis kegiatan;
- 6) Pemilihan dan penempatan simbol; dan
- 7) Penentuan mutu baku dan harus tertera dengan jelas.

Tahapan penyelesaian setiap judul kegiatan dirumuskan sejak awal dimulainya suatu kegiatan sampai dengan akhir kegiatan dan menghasilkan hasil/produk akhir yang jelas. Penentuan pelaksana setiap tahapan uraian jenis kegiatan harus tercantum dengan jelas, sehingga dapat menggambarkan kepastian

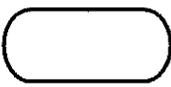
pelaksanaan tugas dan tanggung jawab setiap pelaksana dalam menyelesaikan setiap tahapan kegiatan yang telah ditetapkan dalam SOP.

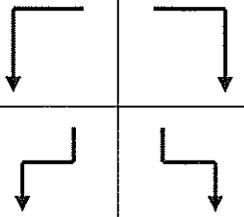
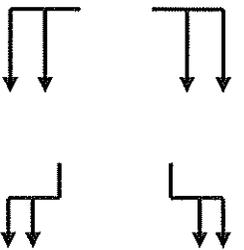
Penyusunan naskah dilaksanakan dengan menggunakan simbol dan format sebagai berikut:

1) Simbol SOP

Rangkaian tahapan penyelesaian uraian jenis kegiatan diurutkan dengan berbentuk diagram. Diagram yang digunakan dalam penyusunan SOP Kementerian Perhubungan yaitu Diagram Alir (*flowcharts*). Diagram Alir merupakan format yang menggambarkan rangkaian proses penyelesaian berbagai jenis kegiatan pelayanan publik Kementerian Perhubungan sejak awal dimulainya suatu proses kegiatan, proses penyelesaian, sampai dengan akhir proses kegiatan dan menghasilkan produk tertentu.

Bentuk-bentuk simbol yang dipergunakan dalam penyusunan SOP di lingkungan Kementerian Perhubungan adalah sebagai berikut:

NO.	BENTUK SIMBOL	MAKSUD	KETERANGAN
1.		Awal mulai proses	Simbol yang digunakan awal dimulainya proses penyelesaian tugas oleh pelaksana tugas
2.		Proses berlangsung	Simbol yang digunakan pada proses pelaksanaan penyelesaian tugas sesuai kewenangan dan tanggung jawab

NO.	BENTUK SIMBOL	MAKSUD	KETERANGAN
			pelaksana tugas
3.		Proses Lanjut	Simbol yang digunakan untuk pemindahan proses penyelesaian tugas sesuai kewenangan dan tanggung jawab dari pelaksana kepada pelaksana berikutnya
4.		Proses Lanjut	Simbol yang digunakan untuk pemindahan proses penyelesaian tugas sesuai kewenangan dan tanggung jawab dari pelaksana kepada pelaksana berikutnya apabila pelaksana berikutnya lebih dari 1 (satu) orang
5.		Akhir Proses	Simbol yang digunakan pada proses akhir penyelesaian tugas dengan hasil nyata penyelesaian

NO.	BENTUK SIMBOL	MAKSUD	KETERANGAN
			kegiatan sesuai judul SOP dari pelaksana tugas
6.		Penghubung Antar Halaman	Simbol yang digunakan pada proses pelaksanaan penyelesaian tugas lanjutan yang dalam penggambaran simbol melebihi satu halaman, sehingga penggambarannya masuk dalam halaman berikutnya

2) Format naskah SOP

Agar para pegawai (pelaksana/aktor) mudah memahami dalam menyelesaikan tugas dan fungsinya dengan baik, serta dilaksanakan sesuai batasan tanggung jawab dan kewenangannya, maka ditetapkan format naskah SOP Kementerian Perhubungan yang menggambarkan paduan antara penggunaan simbol dan alur penyelesaian setiap uraian jenis kegiatan.

Guna keseragaman penulisan, naskah SOP di lingkungan Kementerian Perhubungan menggunakan format pengetikan sebagai berikut:

Jenis huruf *Bookman Old Style* ukuran 12 pt;

a) Warna huruf hitam

- b) Jarak/spasi antar baris 1,5;
- c) Ukuran kertas F4;
- d) Aplikasi *spreadsheet* seperti *Microsoft Office Excel* , orientasi kertas potrait untuk halaman cover/depan dan orientasi kertas landscape untuk halaman flowchart; dan
- e) Margin tepi halaman adalah:

Margin atas	= 3 cm
Margin bawah	= 2,5 cm
Margin kiri	= 2,5 cm
Margin kanan	= 2,5 cm

Dalam format naskah SOP terdapat beberapa informasi dan data pokok yang harus dimuat, dan perlu diketahui oleh pelaksana tugas maupun pengguna yaitu:

- a) unit yang bertanggung jawab terhadap SOP tiap judul kegiatan;
- b) judul kegiatan yang jelas;
- c) uraian jenis kegiatan setiap tahapan proses;
- d) pelaksana tugas/nama orang/jabatan yang bertanggung jawab dalam setiap tahapan proses penyelesaian kegiatan;
- e) bentuk-bentuk simbol setiap tahapan penyelesaian uraian jenis kegiatan;
- f) kelengkapan berkas atau daftar bahan yang diperlukan setiap tahapan proses;
- g) lama waktu setiap tahapan proses penyelesaian kegiatan; dan
- h) bentuk hasil akhir kegiatan.

Format naskah SOP yang disahkan oleh Menteri Perhubungan, format naskah SOP yang disahkan oleh Inspektur Jenderal/Direktur Jenderal/Kepala Badan, format naskah SOP yang disahkan oleh pimpinan unit kerja eselon II, dan format naskah SOP yang yang disahkan oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis sebagaimana tercantum

dalam BAB IV contoh 7, contoh 8, contoh 9, dan contoh 10 yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

c. Pengujian dan *Review*

Untuk memperoleh SOP yang memenuhi aspek-aspek sebagaimana telah diuraikan sebelumnya, maka SOP yang dirumuskan oleh Tim Penyusun SOP harus melalui tahap pengujian dan *review*. Berbagai catatan mengenai pengujian harus dibuat oleh Tim Penyusun sebagai bahan penyempurnaan SOP yang telah dirumuskan sebelum disahkan/ditetapkan oleh pejabat yang berwenang.

Setelah proses penyempurnaan perumusan diselesaikan, maka selanjutnya rumusan SOP yang telah dianggap baik disampaikan kepada pimpinan dengan disertai suatu pengantar atau *executive summary* yang berisi antara lain penjelasan mengenai prosedur-prosedur apa saja yang distandarkan, mengapa prosedur tersebut perlu distandarkan, sejauh mana prosedur yang telah distandarkan telah efektif dan efisien, serta standar yang telah dirumuskan memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, dan lain sebagainya.

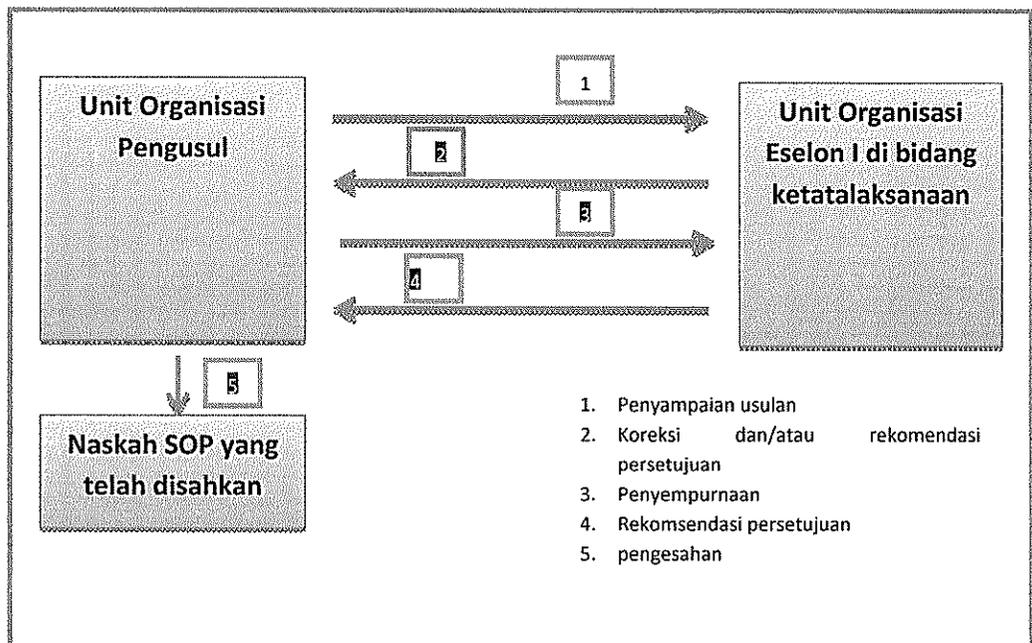
d. Prosedur Pengusulan Naskah SOP

- 1) Unit organisasi pengusul menyusun dan mengajukan konsep naskah SOP kepada pimpinan unit organisasi eselon I yang menangani bidang ketatalaksanaan.
- 2) Pimpinan unit organisasi eselon I yang menangani bidang ketatalaksanaan melakukan review dan penelitian terhadap usulan konsep naskah SOP yang disampaikan oleh Pimpinan unit organisasi pengusul. Review dan penelitian meliputi hal-hal sebagai berikut:
  - a) kesesuaian SOP dengan tugas dan fungsi serta peraturan perundang-undangan;
  - b) ketepatan konsep SOP dalam hal konsepsi dan penamaan; dan

- c) kesesuaian format naskah konsep SOP dengan pedoman penyusunan SOP.

Berdasarkan review dan penelitian terhadap usulan SOP, Pimpinan unit organisasi eselon I yang menangani bidang ketatalaksanaan menyusun dan menyampaikan kepada unit organisasi pengusul dokumen sebagai berikut:

- 1) catatan koreksi dan masukan terhadap konsep naskah SOP untuk dikoordinasikan dan dibahas dengan unit organisasi pengusul dalam hal diperlukan adanya penyesuaian terhadap SOP yang diusulkan; dan
- 2) konsep surat dinas Pimpinan unit organisasi eselon I yang menangani bidang ketatalaksanaan mengenai persetujuan atau rekomendasi terhadap SOP yang diusulkan oleh pimpinan unit organisasi pengusul untuk selanjutnya disahkan oleh Pimpinan unit organisasi pengusul.
- 3) Unit organisasi pengusul melakukan penyempurnaan dan penyesuaian konsep naskah SOP sesuai dengan review dan koreksi dan menyampaikan kembali kepada Pimpinan unit organisasi eselon I yang menangani bidang ketatalaksanaan untuk memperoleh persetujuan atau rekomendasi.
- 4) Unit organisasi pengusul mengesahkan konsep naskah SOP setelah memperoleh persetujuan atau rekomendasi dari Pimpinan unit organisasi eselon I yang menangani bidang ketatalaksanaan.



e. Prosedur Pengusulan Dokumen SOP

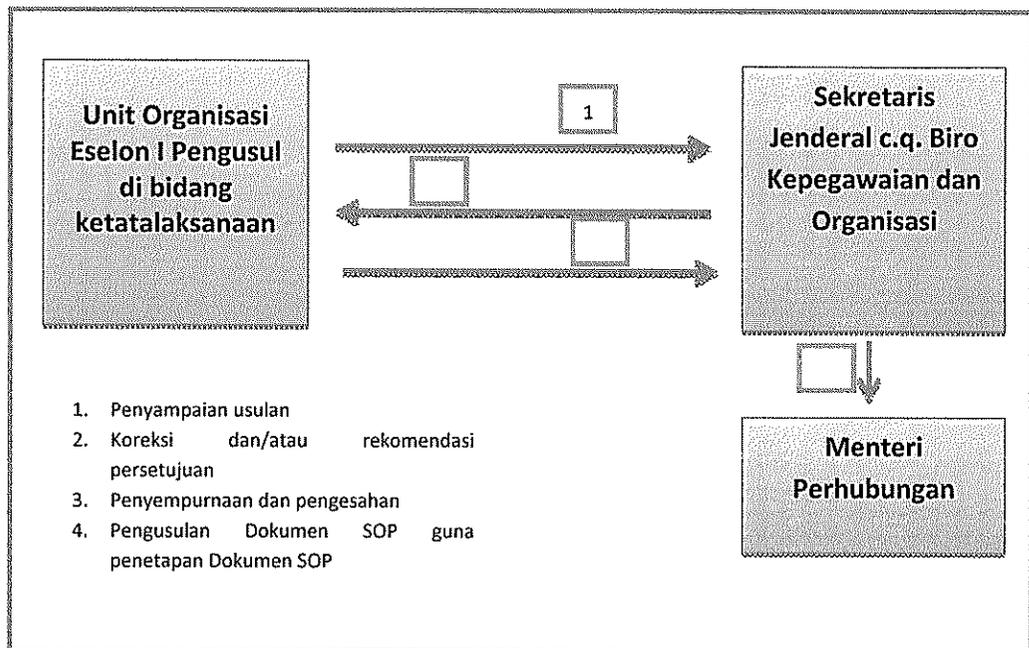
- 1) Unit organisasi Eselon I pengusul yang menangani bidang ketatalaksanaan menyusun dan mengajukan konsep naskah SOP yang ada pada unit organisasi eselon I dan/atau Unit Pelaksana Teknis kepada Sekretaris Jenderal cq Biro Kepegawaian dan Organisasi.
- 2) Sekretaris Jenderal c.q. Biro Kepegawaian dan Organisasi dan/atau bagian yang menangani ketatalaksanaan melakukan review dan penelitian terhadap usulan konsep naskah SOP yang disampaikan oleh pimpinan unit organisasi Eselon I pengusul yang menangani bidang ketatalaksanaan. Review dan penelitian meliputi hal-hal sebagai berikut:
  - a) kesesuaian SOP dengan tugas dan fungsi serta peraturan perundang-undangan;
  - b) ketepatan konsep SOP dalam hal konsepsi dan penamaan; dan
  - c) kesesuaian format naskah konsep SOP dengan pedoman penyusunan SOP.

Berdasarkan review dan penelitian terhadap usulan SOP Biro Kepegawaian dan Organisasi menyusun dan menyampaikan kepada unit organisasi Eselon I pengusul yang menangani bidang ketatalaksanaan sebagai berikut:

- a) catatan koreksi dan masukan terhadap naskah konsep SOP untuk dikoordinasikan dan dibahas dengan unit organisasi Eselon I pengusul yang menangani bidang ketatalaksanaan, dalam hal diperlukan adanya penyesuaian terhadap SOP yang diusulkan; dan
  - b) konsep surat dinas Sekretaris Jenderal mengenai persetujuan atau rekomendasi terhadap SOP yang diusulkan oleh pimpinan unit organisasi Eselon I untuk ditandatangani oleh Sekretaris Jenderal.
- 3) Unit organisasi pelaksana SOP melakukan penyempurnaan dan penyesuaian konsep naskah SOP sesuai dengan review

dan koreksi yang dikoordinir oleh unit organisasi Eselon I pengusul yang menangani bidang ketatalaksanaan.

- 4) Unit organisasi Eselon I pengusul menyampaikan kembali naskah SOP yang telah disahkan oleh pejabat struktural pada unit organisasi yang mempunyai kewenangan menandatangani SOP kepada Sekretaris Jenderal c.q. Biro Kepegawaian dan Organisasi dan/atau bagian yang menangani ketatalaksanaan.
- 5) Sekretaris Jenderal c.q. Biro Kepegawaian dan Organisasi menyampaikan naskah SOP yang telah disahkan kepada Menteri Perhubungan guna penetapan dokumen SOP oleh Menteri Perhubungan.



#### E. PENGESAHAN NASKAH SOP

Naskah SOP yang telah disusun dan diusulkan wajib mendapatkan persetujuan dan pengesahan dari pejabat yang berwenang untuk mengesahkan SOP. Pejabat yang berwenang untuk mengesahkan naskah SOP yaitu sebagai berikut:

##### 1. Menteri Perhubungan

SOP yang disahkan oleh Menteri Perhubungan yaitu SOP yang disusun untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Kementerian Perhubungan dalam rangka memberikan kelancaran, kepastian, dan kenyamanan pelayanan intern maupun ekstern.

SOP ini dibuat untuk penyelesaian kegiatan-kegiatan yang prosesnya mulai dari dan diakhiri pada lingkup satuan kerja di lingkungan Kementerian atau instansi lain di luar Kementerian Perhubungan. SOP ini biasanya merupakan kegiatan pelayanan yang melibatkan koordinasi lintas subsektor dan badan atau lembaga/instansi lain. Proses pengesahan oleh Menteri Perhubungan melalui Sekretaris Jenderal

2. Sekretaris Jenderal

SOP yang disahkan oleh Sekretaris Jenderal yaitu SOP yang disusun untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi kesekretariatan dalam rangka memberikan kelancaran, kepastian, dan kenyamanan pelayanan intern maupun ekstern.

SOP ini dibuat untuk penyelesaian kegiatan-kegiatan yang prosesnya mulai dari dan diakhiri pada lingkup satuan kerja Sekretariat Jenderal, serta SOP untuk kegiatan pelayanan yang melibatkan koordinasi lintas subsektor dan badan.

3. Inspektur Jenderal/Direktur Jenderal/Kepala Badan

SOP yang disahkan oleh Inspektur Jenderal / Direktur Jenderal/ Kepala Badan yaitu SOP yang disusun untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi teknis sesuai dengan bidangnya masing-masing dalam rangka memberikan kelancaran, kepastian, dan kenyamanan pelayanan kepada pihak intern maupun ekstern.

SOP ini disiapkan untuk semua jenis kegiatan yang prosesnya mulai dari dan diakhiri pada lingkup satuan unit kerja Inspektorat Jenderal / Direktorat Jenderal / Badan dalam rangka upaya memperlancar dan transparansi semua bentuk jenis pelayanan kepada publik. Penyiapan SOP ini digunakan untuk kebutuhan dinas dan pelayanan publik serta berdampak pada lingkup Inspektorat Jenderal / Direktorat Jenderal / Badan yang bersangkutan.

4. Pimpinan unit kerja eselon II

SOP yang disahkan oleh pimpinan unit kerja eselon II yaitu SOP yang disusun untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi administratif / teknis sesuai dengan bidangnya masing-masing dalam

rangka memberikan kelancaran, kepastian, dan kenyamanan pelayanan bagi pihak intern maupun ekstern.

SOP ini disiapkan untuk semua jenis kegiatan yang prosesnya mulai dari dan diakhiri pada lingkup satuan unit kerja eselon II dalam rangka upaya memperlancar dan transparansi semua bentuk jenis pelayanan kepada publik. Penyiapan SOP ini digunakan untuk kebutuhan dinas dan pelayanan publik serta berdampak pada lingkup unit kerja eselon II yang bersangkutan.

5. Kepala Unit Pelaksana Teknis

SOP yang disahkan oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis yaitu SOP yang disusun untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi teknis sesuai dengan unit pelaksana teknis masing-masing dalam rangka memberikan kelancaran, kepastian dan kenyamanan pelayanan kepada pihak intern maupun ekstern.

SOP ini disiapkan untuk semua jenis kegiatan yang prosesnya mulai dari dan diakhiri pada lingkup satuan unit kerja unit pelaksana teknis masing-masing dalam rangka upaya memperlancar dan transparansi semua bentuk jenis pelayanan kepada publik. Penyiapan SOP ini digunakan untuk kebutuhan dinas dan pelayanan publik serta berdampak pada lingkup unit kerja unit pelaksana teknis yang bersangkutan.

F. PENETAPAN DOKUMEN SOP KEMENTERIAN

Menteri Perhubungan berwenang menetapkan Dokumen SOP Kementerian yang disusun untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Kementerian Perhubungan dalam rangka memberikan kelancaran, kepastian, dan kenyamanan pelayanan publik, meliputi:

1. SOP yang disiapkan dari subsektor dan badan-badan di lingkungan Kementerian Perhubungan;
2. SOP pelayanan publik yang berdampak pada skala nasional maupun internasional;
3. SOP layanan unggulan; dan
4. Kewenangan penetapan SOP yang tidak dapat didelegasikan.

Informasi yang dimuat dalam Dokumen SOP Kementerian antara lain:

1. Halaman Cover
2. Lembar Penetapan Dokumen SOP Kementerian  
Lembar penetapan Dokumen SOP Kementerian, berisi informasi mengenai:
  - a. Logo/lambang Perhubungan;
  - b. Judul dokumen SOP;
  - c. Kolom penetapan dokumen SOP;
  - d. Instansi/satuan kerja;
  - e. Tahun Pembuatan;
  - f. Informasi lain yang diperlukan.Contoh lembar penetapan Dokumen SOP Kementerian sebagaimana tercantum dalam BAB IV Contoh 11 yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
3. Daftar Isi Dokumen SOP Kementerian  
Daftar isi disusun guna memudahkan pencarian informasi yang diperlukan dalam dokumen SOP.
4. Penjelasan Singkat Penggunaan  
Dokumen SOP memuat penjelasan antara lain:
  - a. ruang lingkup, menjelaskan tujuan dibuatnya prosedur dan kebutuhan organisasi;
  - b. ringkasan, memuat ringkasan singkat mengenai prosedur yang dibuat; dan
  - c. definisi/pengertian-pengertian Umum, memuat beberapa definisi yang terkait dengan prosedur yang distandarkan.
5. Naskah SOP  
Naskah SOP merupakan bagian dari dokumen SOP, sehingga sebaiknya SOP dibagi ke dalam jenis tertentu sesuai dengan kebutuhan satuan kerja.

## G. MONITORING DAN EVALUASI SOP

Pelaksanaan penerapan SOP harus secara terus - menerus dipantau sehingga proses penerapannya dapat berjalan dengan baik. Masukan-masukan dalam monitoring akan menjadi umpan balik (*feedback*) dan bahan yang cukup berharga dalam evaluasi, sehingga penyempurnaan dan/atau pengembangan SOP dapat segera dilakukan dengan cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan.

### 1. Monitoring SOP

Proses ini diarahkan untuk membandingkan dan memastikan kinerja pelaksana sesuai dengan maksud dan tujuan sebagaimana dimaksud dalam SOP, mengidentifikasi permasalahan/ kendala yang mungkin timbul, dan menentukan cara untuk memperbaiki hasil penerapan SOP atau menyediakan dukungan tambahan untuk semua pelaksana.

Monitoring SOP dilaksanakan secara reguler setiap 1(satu) tahun sekali sedangkan pelaksanaan monitoring secara umum melekat pada saat SOP dilaksanakan oleh pelaksananya.

Salah satu kunci keberhasilan penerapan SOP adalah sampai sejauh mana setiap pelaksana memahami SOP yang telah ditetapkan, sehingga upaya pemberitahuan dan internalisasi serta integrasi SOP dalam pelaksanaan tugas dan fungsi sehari-hari menjadi hal yang penting. Tujuannya adalah agar setiap pelaksana dapat bertanggung jawab terhadap kinerja pelaksanaan tugasnya dengan SOP dimaksud.

### 2. Evaluasi SOP

SOP secara substansial akan membantu organisasi menjadi lebih produktif. Dengan adanya SOP, organisasi telah melakukan sebuah komitmen jangka panjang dalam rangka membangun sebuah organisasi yang modern, efektif, dan responsif. Tidak selamanya SOP berlaku permanen karena perubahan dan dinamika lingkungan organisasi selalu membawa pengaruh, baik kecil maupun besar

terhadap SOP yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, SOP perlu senantiasa dievaluasi agar prosedur-prosedur dalam organisasi selalu merujuk pada akuntabilitas dan kinerja yang baik.

Tahapan evaluasi dalam siklus penyusunan SOP merupakan sebuah analisis yang sistematis terhadap serangkaian proses operasional dan aktivitas yang telah dilakukan dalam SOP dari sebuah organisasi, dalam rangka menentukan efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi secara keseluruhan. Tujuannya adalah untuk melihat kembali tingkat keakuratan dan ketepatan SOP yang tersusun dengan proses penyelenggaraan tugas dan fungsi sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif.

Evaluasi yang dilakukan sebagai langkah tindak lanjut dari monitoring meliputi:

- a. substansi SOP sendiri, yaitu kemampuan dalam mendorong kinerja pegawai dan organisasi, tingkat pemahaman pegawai terhadap SOP, baik tidaknya pekerjaan, perlu tidaknya penyempurnaan terhadap SOP yang ada, kemampuan SOP dalam mengatasi permasalahan yang muncul, kemampuan SOP menjawab tantangan perubahan lingkungan organisasi, dan kemampuan berjalan secara sinergis dengan SOP lainnya.
- b. proses penerapan, yaitu meliputi strategi dalam penerapan SOP, tingkat penerimaan pegawai terhadap pemberlakuan SOP, bagaimana kemampuan bekerja unit organisasi atau tim yang ditunjuk untuk menyusun dan/ atau mengembangkan SOP, efektivitas supervisi SOP, pelatihan atau internalisasi penerapan SOP, risiko yang muncul pada saat terjadi perubahan SOP, dan bagaimana respon menanganinya.

Dalam pelaksanaan dan pelaporan monitoring dan evaluasi SOP, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan antara lain pelaksana monitoring dan evaluasi SOP, metode dan instrumen monitoring dan evaluasi SOP serta pelaporan monitoring dan evaluasi SOP dengan menggunakan format berita acara monitoring SOP sebagaimana tercantum dalam BAB IV contoh 12 yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

a. Pelaksana monitoring dan evaluasi SOP

Pelaksana monitoring dan evaluasi SOP yaitu Tim Penyusun SOP Kementerian, yang anggotanya terdiri atas personil-personil yang memiliki kompetensi baik berasal dari pihak internal maupun eksternal Kementerian Perhubungan. Format surat tugas monitoring dan evaluasi SOP sebagaimana tercantum dalam BAB IV contoh 11 yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini

Tim Penyusun SOP Kementerian dalam melaksanakan monitoring dan evaluasi mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut:

Tugas

- a) menyusun dan menetapkan kerangka kerja monitoring dan evaluasi SOP;
- b) melakukan monitoring dan evaluasi SOP;
- c) mengumpulkan dan menganalisis data dan informasi hasil monitoring dan evaluasi SOP; dan
- d) menyusun dan menyampaikan laporan monitoring dan evaluasi SOP.

Wewenang

- a) mengakses data dan informasi yang dibutuhkan terkait dengan pelaksanaan monitoring dan evaluasi SOP;
- b) meminta penjelasan dan penegasan kepada pihak-pihak terkait; dan
- c) melaksanakan tugas lain yang berkaitan dengan pelaksanaan.

b. Metode dan Instrumen monitoring dan evaluasi SOP

Guna mengetahui tingkat efektivitas pelaksanaan SOP, maka diperlukan instrumen yang terukur dan objektif dalam penyelenggaraan monitoring dan evaluasi SOP. Instrumen dibuat dengan mempertimbangkan metode-metode monitoring dan evaluasi antara lain:

- 1) Pengamatan secara langsung/ supervisi di lapangan  
Metode ini menggunakan supervisor di setiap unit kerja sebagai observer/pengamat yang memantau jalannya penerapan SOP.
  - 2) Interview dengan pelaksana  
Metode ini dilakukan melalui wawancara dengan para pelaksana.
  - 3) Interview dengan pihak yang dilayani/ *stakeholders*  
Metode ini dilakukan melalui wawancara dengan para pihak yang dilayani/ *stakeholders*.  
Informasi yang dikonfirmasi dengan para pihak yang dilayani/ *stakeholders* berkaitan dengan aspek kualitas pelayanan, kesesuaian dengan janji layanan dan prosedur pelayanan.
  - 4) Pertemuan dan diskusi kelompok kerja  
Pada pelaksanaan metode ini dilakukan identifikasi permasalahan dan/atau ketidaksesuaian dalam pelaksanaan kegiatan sebagaimana tercantum pada SOP serta dirumuskan solusi guna perbaikan pelaksanaan SOP dan/atau penyempurnaan SOP.
  - 5) Pengarahan dalam pelaksanaan  
Metode ini menjamin agar proses dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang telah dibakukan.
- c. Pelaporan monitoring dan evaluasi SOP
- Laporan monitoring dan evaluasi SOP terdiri atas :
- 1) laporan monitoring dan evaluasi per unit organisasi pelaksana atau pengguna SOP (*locus*); dan
  - 2) laporan akhir yang memuat data/informasi berkenaan dengan monitoring dan evaluasi SOP secara keseluruhan atau merupakan rangkuman dari seluruh laporan monitoring dan evaluasi SOP yang disusun oleh masing-masing pelaksana monitoring dan evaluasi SOP pada setiap unit organisasi pelaksana atau pengguna SOP (*locus*).

Pelaporan monitoring dan evaluasi SOP Kementerian disampaikan kepada Menteri Perhubungan oleh tim penyusun SOP Kementerian berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi SOP masing-masing unit kerja eselon I.

Hasil laporan monitoring dan evaluasi SOP dijadikan referensi oleh:

- 1) Tim Penyusun SOP dalam meneliti, memeriksa, memberikan koreksi dan masukan, serta menyusun konsep rekomendasi/ persetujuan terhadap usulan SOP semua unit organisasi di lingkungan Kementerian; dan
- 2) Masing-masing Unit organisasi Eselon I dalam menyusun dan/ atau mengembangkan (membuat baru, menambah, dan merevisi) SOP pada periode berikutnya.

BAB IV

CONTOH FORMAT PETA PROSES BISNIS DAN SOP

Dalam menyusun identifikasi proses bisnis, penyusunan peta proses bisnis dan SOP diperlukan format yang standar. Berikut contoh format dalam penyusunan identifikasi proses bisnis, peta proses bisnis dan SOP.

A. FORMAT PROSES BISNIS

Contoh 1:

FORMAT IDENTIFIKASI DAN KODEFIKASI PROSES BISNIS  
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
(LEVEL 1)

Nama Instansi : Kementerian Perhubungan

KODE	NAMA PROSES BISNIS (LEVEL 1)
(1)	(2)
HUB. 01	Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan di Bidang Transportasi Darat
HUB. 02	Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan di Bidang Transportasi Laut
HUB. 03	Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan di Bidang Transportasi Udara
HUB. 04	Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan di Bidang Transportasi Perkeretaapian
HUB. 05	Pengawasan
HUB. 06	Pelaksanaan Penelitian dan Pengembangan Bidang Transportasi
HUB. 07	Pelaksanaan Pengembangan SDM Transportasi
HUB. 08	Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Pengelolaan Transportasi JABODETABEK
HUB. 09	Pembinaan dan Pemberian dukungan Administrasi Perhubungan
HUB. 10	Pembinaan dan Pemberian dukungan Teknologi Informasi dan Komunikasi
HUB. 11	Pengelolaan Transportasi Berkelanjutan
HUB. 12	Pelaksanaan Investigasi Kecelakaan Transportasi
HUB. 13	Pelaksanaan Pemeriksaan Lanjutan Kecelakaan Kapal, Pemeriksaan Kode Etik Profesi dan Kompetensi Pelaut

Disahkan  
Sekretaris Jenderal

Ttd

Nama

Keterangan:

Angka (1) : diisi kode nama proses bisnis diawali dengan HUB. dan diikuti dengan 2 digit angka di belakangnya, misal HUB.01; HUB.02; HUB.03 dst

Angka (2) : diisi rumusan tugas berdasarkan Peraturan tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan yang telah ditetapkan atau berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan

Contoh 2:

FORMAT IDENTIFIKASI DAN KODEFIKASI PROSES BISNIS

(level 1, level 2, dan level 3)

Nama Unit Kerja Eselon I : .....(1).....

KODE (2)	NAMA PROSES BISNIS (LEVEL 1) (3)	KODE (4)	NAMA PROSES BISNIS (LEVEL 2) (5)	KODE (6)	NAMA PROSES BISNIS (LEVEL 3) (7)
HUB.01	Pembinaan dan Pemberian dukungan Administrasi Perhub.	HUB.09.01	Pembinaan Perencanaan Kepegawaian	HUB.09.01.01	Pelaksanaan pemutakhiran data kepegawaian
				HUB.09.01.02	Pelaksanaan analisis beban kerja
				HUB.09.01.03	Penyusunan formasi pegawai
				HUB.09.01.04	Pelaksanaan analisis redistribusi pegawai
				HUB.09.01.05	Pelaksanaan pengadaan calon pegawai
				HUB.09.01.06	pelaksanaan pengangkatan calon pegawai
... dst	... dst	... dst	... dst	... dst	... dst

Disahkan  
 Sekretaris Jenderal/ Inspektur  
 Jenderal/Direktur  
 Jenderal/Kepala Badan

ttd

Nama

Keterangan:

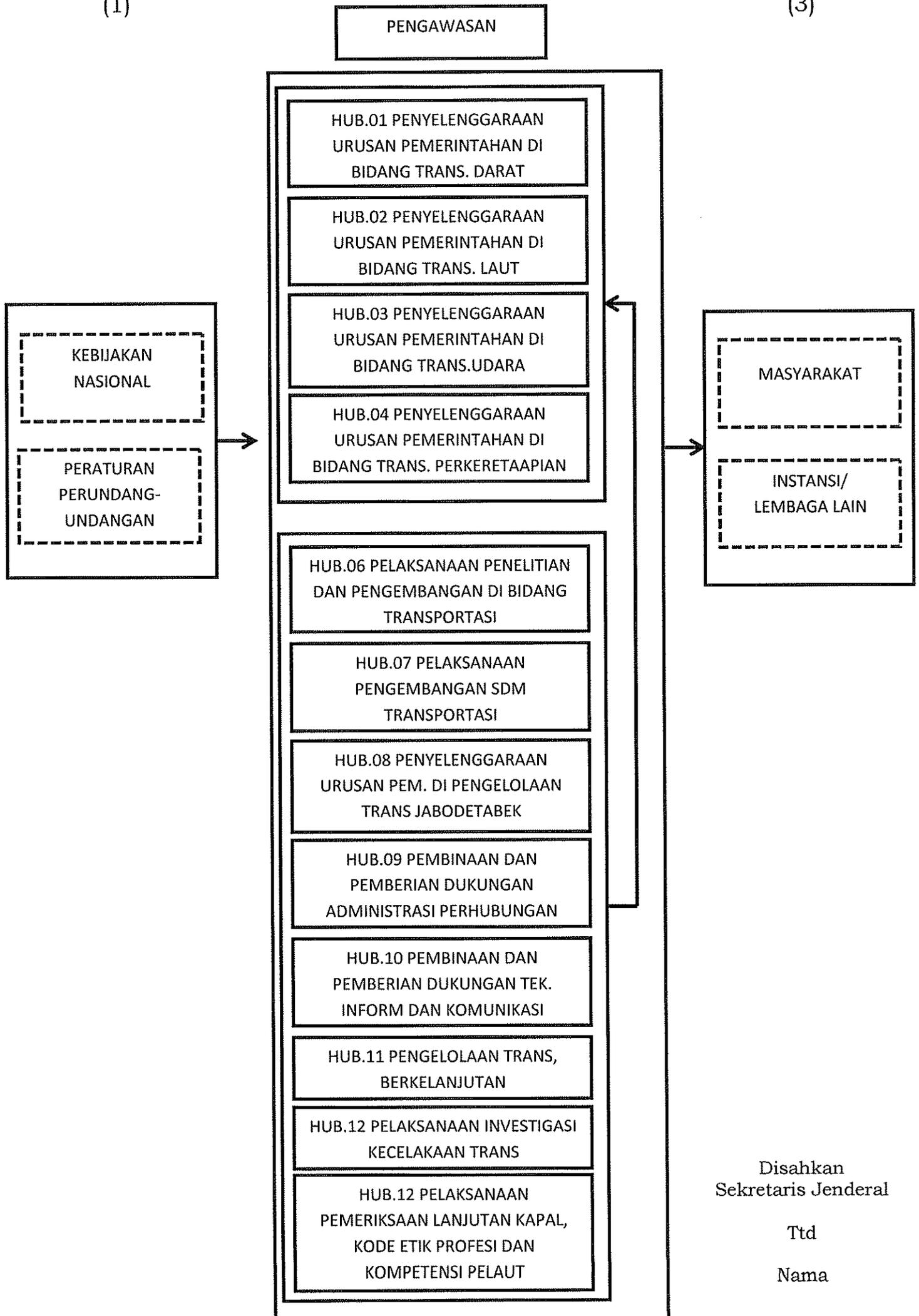
- Angka (1) : Diisi nomenklatur unit kerja eselon I.
- Angka (2) : Diisi Kode nama proses bisnis Level 1 diawali dengan HUB. dan diikuti dengan 2 digit angka di belakangnya, misal HUB.01; HUB.02; HUB.03 dst
- Angka (3) : Diisi rumusan tugas berdasarkan Peraturan tentang Organisasi dan Tata Kerja yang telah ditetapkan.
- Angka (4) : Diisi dengan kode Level 1 nya dan diikuti 2 angka di belakangnya, misal HUB.01.01; HUB.01.02; HUB.01.03 dst.
- Angka (5) : Diisi rumusan tugas berdasarkan Peraturan tentang Organisasi dan Tata Kerja yang telah ditetapkan.
- Angka (6) : Diisi dengan dengan kode Level 2 nya dan diikuti 2 angka di belakangnya, misal HUB.01.01.01; HUB.01.01.02; HUB.01.01.03 dst.
- Angka (7) : Diisi dengan judul SOP guna melaksanakan proses bisnis Level 2. Judul SOP dapat menggambarkan output dari SOP dimaksud.

Contoh 3: FORMAT PETA PROSES BISNIS LEVEL 1

INPUT  
(1)

PROSES  
(2)

OUTPUT  
(3)



Disahkan  
Sekretaris Jenderal

Ttd

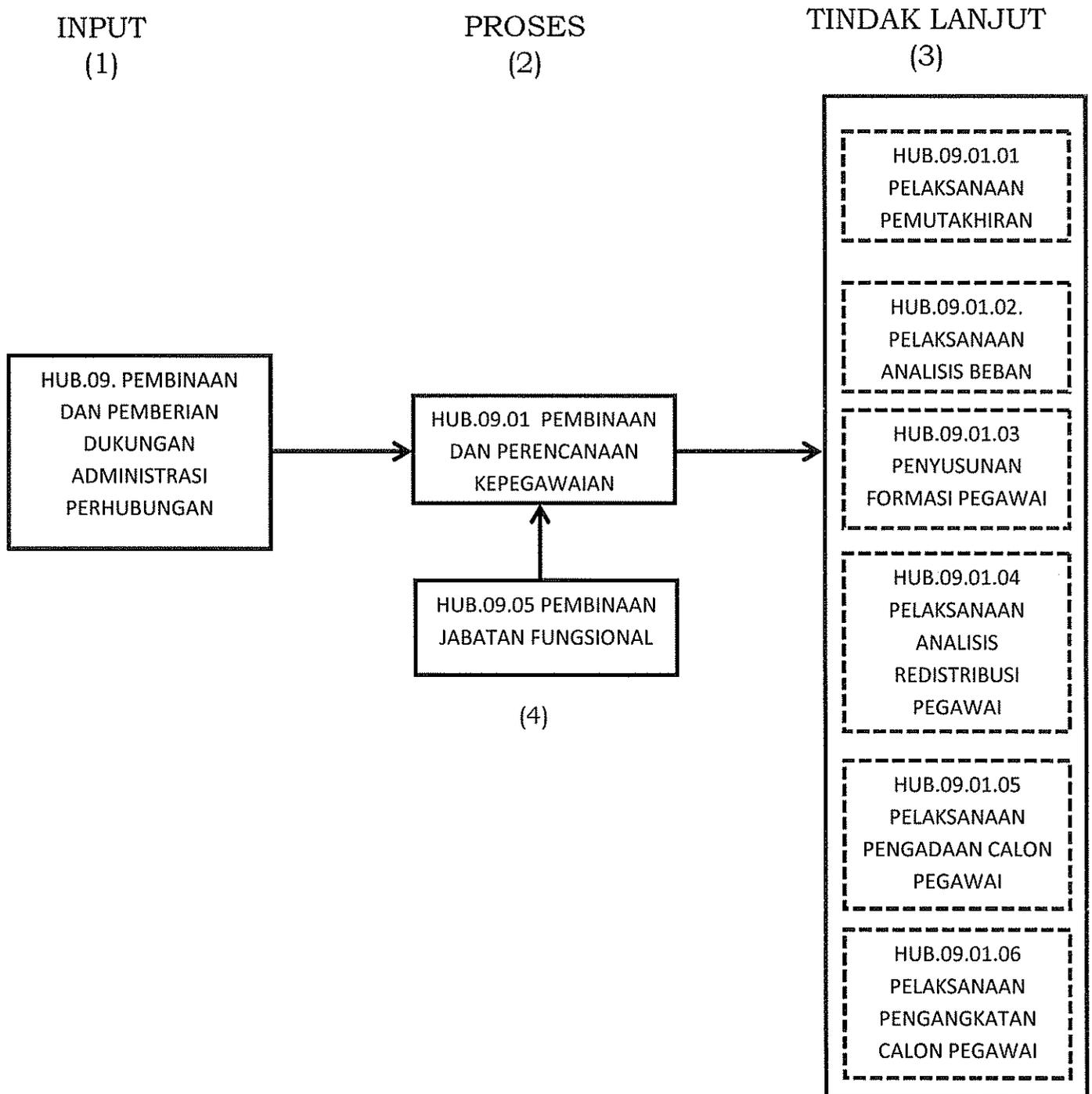
Nama

Keterangan:

- Angka (1) : Diisi dari layanan atau produk yang bersifat nasional atau internasional yang merupakan dasar memulai suatu proses, misal kebijakan nasional dan peraturan perundangan.
- Angka (2) : Diisi dari hasil identifikasi level 1.
- Angka (3) : Diisi dengan pihak-pihak merasakan manfaat dari proses bisnis yang dilaksanakan oleh Kementerian Perhubungan.

Contoh 4:

FORMAT PETA PROSES BISNIS LEVEL 2



Disahkan  
Sekretaris Jenderal/Inspektur  
Jenderal/Direktur  
Jenderal/Kepala Badan

Ttd

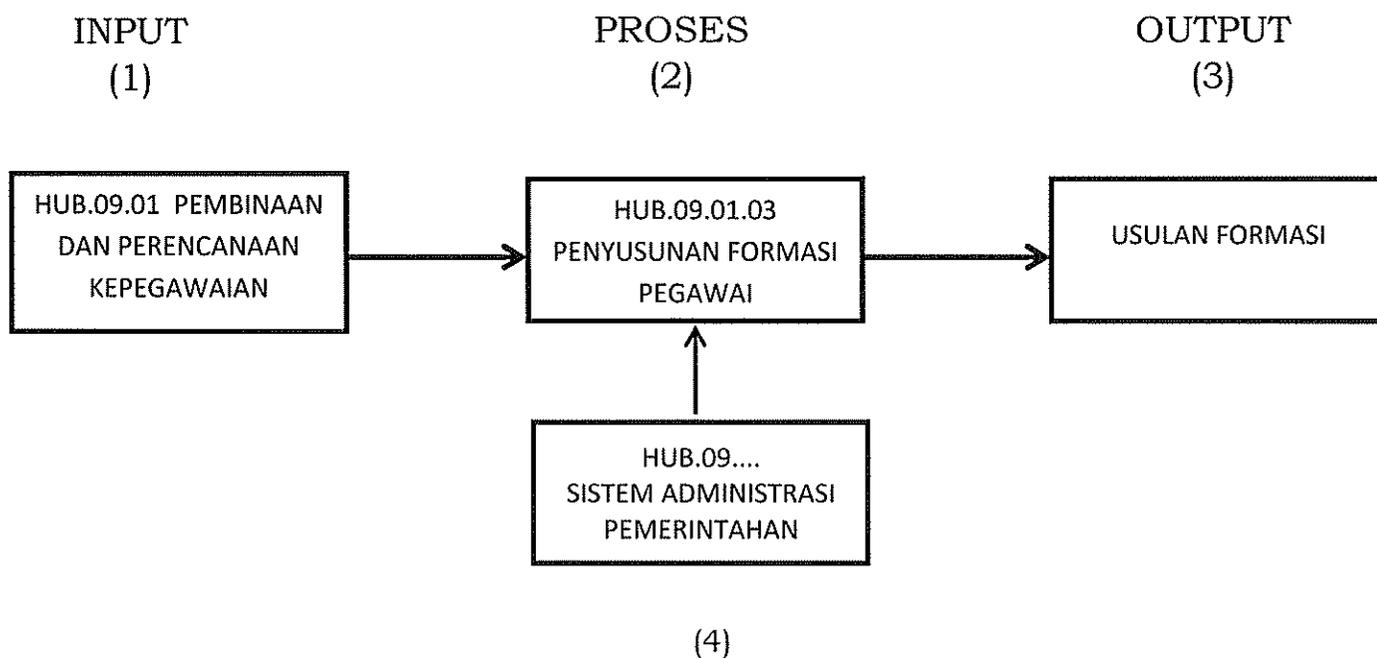
Nama

Keterangan:

- Angka (1) : Diisi dari proses level 1 (identifikasi Level 1)
- Angka (2) : Diisi dari hasil identifikasi level 2
- Angka (3) : Diisi dari hasil identifikasi Level 3
- Angka (4) : Diisi dengan nama proses bisnis lain yang terkait dengan kegiatan proses bisnis yg dilaksanakan
- Pengesahan : Pengesahan dilakukan di lembar terakhir peta proses bisnis level 2

Contoh 5:

FORMAT PETA PROSES BISNIS LEVEL 3



Disahkan  
Sekretaris Jenderal/Inspektur  
Jenderal/Direktur  
Jenderal/Kepala Badan

Ttd

Nama

Keterangan:

- Angka (1) : Diisi dari proses level 2 (identifikasi Level 2)
- Angka (2) : Diisi dari hasil tindak lanjut level 2 (Judul SOP yang ada di identifikasi level 3)
- Angka (3) : Diisi diisi hasil level 3 atau keluaran dari judul SOP
- Angka (4) : Diisi dengan nama proses bisnis lain yang terkait dengan kegiatan proses bisnis yg dilaksanakan
- Pengesahan : Pengesahan dilakukan di lembar terakhir peta proses bisnis level 3

B. FORMAT SOP

Contoh 6:

FORMAT  
INVENTARISASI JUDUL SOP

Unit Kerja : (1)  
Tugas : (2)  
Fungsi : (3)  
Dasar Hukum : (4)

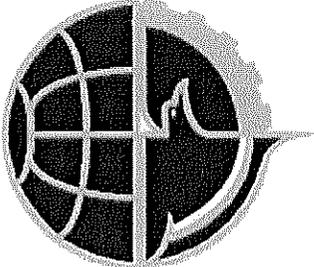
No.	JUDUL SOP	Uraian Jenis Kegiatan	Pejabat Pelaksana	Nama Satuan Hasil	Kelengkapan
(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)

Keterangan pengisian:

- Angka (1) : Diisi nomenklatur unit kerja eselon II/ Unit Pelaksana Teknis.
- Angka (2) : Diisi rumusan tugas berdasarkan Peraturan tentang Organisasi dan Tata Kerja yang telah ditetapkan.
- Angka (3) : Diisi rumusan fungsi sebagai jabaran dari tugas pokok jabatan berdasarkan Peraturan tentang Organisasi dan Tata Kerja yang telah ditetapkan.
- Angka (4) : Diisi dasar hukum berupa peraturan perundang-undangan yang mendasari SOP beserta aturan pelaksanaannya.
- Angka (5) : Cukup jelas.
- Angka (6) : Diisi dengan indentifikasi proses bisnis pada level 3.
- Angka (7) : Diisi uraian jenis-jenis kegiatan yang dilakukan secara riil oleh setiap pemangku jabatan dalam organisasi (dirumuskan dalam bentuk kalimat aktif, dengan menggunakan kata kerja yang berawalan "me": merumuskan..., meneliti..., mengkaji...dstnya).
- Angka (8) : Diisi titelatur atau nama jabatan yang melaksanakan dan menyelesaikan setiap tahapan proses dari awal sampai selesai, misal "Kepala Bagian..., Kepala Subbagian..., Agendaris, Pemroses..., dst.
- Angka (9) : Diisi sebutan nama dari hasil akhir yang diperoleh pada setiap uraian jenis kegiatan, "disposisi", "Rancangan Peraturan Menteri Perhubungan", "nota dinas".
- Angka(10) : Diisi kelengkapan data-data yang diperlukan pada setiap pelaksanaan uraian jenis kegiatan.

Contoh 7:

**FORMAT  
NASKAH SOP YANG DISAHKAN OLEH MENTERI PERHUBUNGAN**

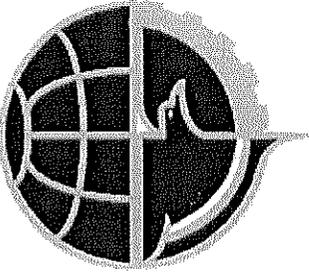
	<b>SOP</b>  <b>KEMENTERIAN PERHUBUNGAN</b> <b>(1)</b>	Nomor SOP : ..... (2)								
		Tgl. disahkan : ..... (3)								
		Tgl. Revisi : ..... (4)								
		Tgl. diberlakukan : ..... (5)								
		Disahkan oleh : ..... (6)								
Judul SOP ".....(.....)" (7)										
Dasar Hukum:										
1. .... (8)										
2. ....dst		.....dst (11)								
Keterkaitan:										
1. .... (9)										
2. ....dst		.....dst (12)								
Peringatan:										
1. .... (10)										
2. ....dst		.....dst								
No (13)	Uraian Jenis Kegiatan (14)	Pelaksana (15)	Mutu Baku	Ket.						
	(a).....	(b).....	(c).....	(d).....	(e).....	(f).....	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket.
							(16).....	(17).....	(18).....	(19)....

Keterangan pengisian:

- Angka (1) : Cukup jelas.
- Angka (2) : Diisi nomor pengesahan naskah SOP dengan format Nomor/SOP/kode unit kerja/ bulan penetapan/ tahun penetapan (contoh: 001/SOP/MENHUB/08/2017).
- Angka (3) : Cukup jelas.
- Angka (4) : Cukup jelas.
- Angka (5) : Cukup jelas.
- Angka (6) : Diisi nama jabatan, tanda tangan.
- Angka (7) : Diisi judul SOP sesuai dengan identifikasi peta proses bisnis pada level 3.
- Angka (8) : Diisi dasar hukum berupa peraturan perundang-undangan yang mendasari SOP beserta aturan pelaksanaannya.
- Angka (9) : Diisi SOP lain yang terkait secara langsung dengan SOP yang ditetapkan.
- Angka (10) : Diisi berbagai permasalahan yang mungkin muncul dalam pelaksanaannya. Umumnya diawali dengan kata “jika/apabila.....maka.....”.
- Angka (11) : Diisi cara mengatasi permasalahan yang mungkin muncul dalam pelaksanaannya .
- Angka (12) : Diisi daftar peralatan utama (pokok) yang dibutuhkan.(contoh: Komputer, Printer dst)
- Angka (13) : Cukup jelas.
- Angka (14) : Diisi berbagai pernyataan uraian jenis kegiatan yang dilaksanakan oleh para pelaksana.
- Angka (15) : Diisi para pelaksana yang bertanggung jawab dalam menyelesaikan setiap tahapan proses sesuai urutan jenis kegiatan.
- Angka (16) : Diisi bahan-bahan kelengkapan yang diperlukan  
(formulir, lembar disposisi, data, laporan keuangan, dll).
- Angka (17) : Diisi lama waktu yang diperlukan untuk penyelesaian kegiatan (menit, jam, hari, minggu, bulan).
- Angka (18) : Diisi nama hasil akhir kegiatan (Surat, Laporan, Peraturan Menteri Perhubungan, dll).
- Angka (19) : Diisi penjelasan singkat yang diperlukan.

Contoh 8:

**FORMAT  
NASKAH SOP YANG DISAHKAN OLEH ESELONI I**

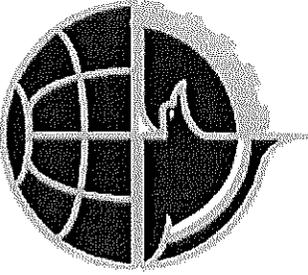
	<p><b>SOP</b></p> <p><b>SEKRETARIS JENDERAL/INSPEKTORAT JENDERAL/DIREKTUR JENDERAL...../KEPALA BADAN..... (1)</b></p>	<p>Nomor SOP : .....</p> <p>Tgl. disahkan : .....</p> <p>Tgl. Revisi : .....</p> <p>Tgl. diberlakukan : .....</p> <p>Disahkan oleh : .....</p>	<p>(2)</p> <p>(3)</p> <p>(4)</p> <p>(5)</p> <p>(6)</p>
<p>Judul Naskah SOP ".....(.....)" (7)</p>			
<p><b>Dasar Hukum:</b></p>			
<p>1. .... (8)</p> <p>2. ....dst (11)</p>			
<p><b>Keterkaitan:</b></p>			
<p>1. .... (9)</p> <p>2. ....dst (12)</p>			
<p><b>Peringatan:</b></p>			
<p>1. .... (10)</p> <p>2. ....dst</p>			
No (13)	Uraian jenis kegiatan (14)	Pelaksana (15)	Mutu Baku
(a).....	(b).....	(c).....	(d).....
		(e).....	(f).....
		(16).....	(17).....
		(18).....	(19).....
		Output	Ket

Keterangan pengisian:

- Angka (1) : Cukup jelas.
- Angka (2) : Diisi nomor pengesahan naskah SOP dengan format Nomor/SOP/kode unit kerja/ bulan penetapan/ tahun penetapan (contoh: 001/SOP/SEKJEN/08/2017).
- Angka (3) : Cukup jelas.
- Angka (4) : Cukup jelas.
- Angka (5) : Cukup jelas.
- Angka (6) : Diisi nama jabatan, tanda tangan, dan nama pejabat penetap disertai dengan NIP/NRP/Sejenisnya.
- Angka (7) : Diisi judul naskah SOP sesuai dengan identifikasi peta proses bisnis pada level 3.
- Angka (8) : Diisi dasar hukum berupa peraturan perundang-undangan yang mendasari SOP beserta aturan pelaksanaannya.
- Angka (9) : Diisi naskah SOP lain yang terkait secara langsung dengan naskah SOP yang ditetapkan.
- Angka (10) : Diisi berbagai permasalahan yang mungkin muncul dalam pelaksanaannya. Umumnya diawali dengan kata “jika/apabila.....maka.....”.
- Angka (11) : Diisi cara mengatasi permasalahan yang mungkin muncul dalam pelaksanaannya .
- Angka (12) : Diisi daftar peralatan utama (pokok) yang dibutuhkan.(contoh: Komputer, Printer dst)
- Angka (13) : Cukup jelas.
- Angka (14) : Diisi berbagai pernyataan uraian jenis kegiatan yang dilaksanakan oleh para pelaksana.
- Angka (15) : Diisi para pelaksana yang bertanggung jawab dalam menyelesaikan setiap tahapan proses sesuai urutan jenis kegiatan.
- Angka (16) : Diisi bahan-bahan kelengkapan yang diperlukan (formulir, lembar disposisi, data, laporan keuangan, dll).
- Angka (17) : Diisi lama waktu yang diperlukan untuk penyelesaian kegiatan (menit, jam, hari, minggu, bulan).
- Angka (18) : Diisi nama hasil akhir kegiatan (Surat, Laporan, Peraturan Menteri Perhubungan, dll).
- Angka (19) : Diisi penjelasan singkat yang diperlukan.

Contoh 9:

**FORMAT**  
**NASKAH SOP YANG DISAHKAN OLEH ESELON II/DISETARAKAN**

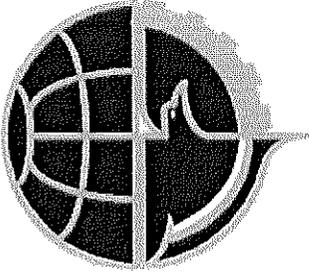
	<p><b>SOP</b></p> <p>KEPALA BIRO.../ DIREKTUR.../SESDITJEN.../ SESBADAN.../ KEPALA PUSAT.../KEPALA SEKRETARIAT/ KETUA MAHPEL/ SEKRETARIS .....dst (1)</p>	<p>Nomor SOP : ..... (2)</p> <p>Tgl. disahkan : ..... (3)</p> <p>Tgl. Revisi : ..... (4)</p> <p>Tgl. diberlakukan : ..... (5)</p> <p>Disahkan oleh : ..... (6)</p>								
<p>Judul Naskah SOP ".....(.....)" (7)</p>										
<p><b>Dasar Hukum:</b></p> <p>1. .... (8)</p> <p>2. ....dst (11)</p>										
<p><b>Keterkaitan:</b></p> <p>1. .... (9)</p> <p>2. ....dst (12)</p>										
<p><b>Peringatan:</b></p> <p>1. .... (10)</p> <p>2. ....dst</p>										
No (13)	Uraian jenis kegiatan (14)	Pelaksana (15)	Mutu Baku							
	(a)....	(b)....	(c)....	(d)....	(e)....	(f)....	Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
							(16).....	(17).....	(18).....	(19)....

Keterangan pengisian:

- Angka (1) : Cukup jelas.
- Angka (2) : Diisi nomor pengesahan naskah SOP dengan format Nomor/SOP/kode unit kerja/ bulan penetapan/ tahun penetapan (contoh: 001/SOP/BIRO PERENCANAAN/08/2017).
- Angka (3) : Cukup jelas.
- Angka (4) : Cukup jelas.
- Angka (5) : Cukup jelas.
- Angka (6) : Diisi nama jabatan, tanda tangan, dan nama pejabat penetap disertai dengan NIP/NRP/Sejenisnya.
- Angka (7) : Diisi judul naskah SOP sesuai dengan identifikasi peta proses bisnis pada level 3.
- Angka (8) : Diisi dasar hukum berupa peraturan perundang-undangan yang mendasari SOP beserta aturan pelaksanaannya.
- Angka (9) : Diisi naskah SOP lain yang terkait secara langsung dengan naskah SOP yang ditetapkan.
- Angka (10) : Diisi berbagai permasalahan yang mungkin muncul dalam pelaksanaannya. Umumnya diawali dengan kata “jika/apabila.....maka.....”.
- Angka (11) : Diisi cara mengatasi permasalahan yang mungkin muncul dalam pelaksanaannya .
- Angka (12) : Diisi daftar peralatan utama (pokok) yang dibutuhkan.(contoh: Komputer, Printer dst)
- Angka (13) : Cukup jelas.
- Angka (14) : Diisi berbagai pernyataan uraian jenis kegiatan yang dilaksanakan oleh para pelaksana.
- Angka (15) : Diisi para pelaksana yang bertanggung jawab dalam menyelesaikan setiap tahapan proses sesuai urutan jenis kegiatan.
- Angka (16) : Diisi bahan-bahan kelengkapan yang diperlukan (formulir, lembar disposisi, data, laporan keuangan, dll).
- Angka (17) : Diisi lama waktu yang diperlukan untuk penyelesaian kegiatan (menit, jam, hari, minggu, bulan).
- Angka (18) : Diisi nama hasil akhir kegiatan (Surat, Laporan, Peraturan Menteri Perhubungan, dll).
- Angka (19) : Diisi penjelasan singkat yang diperlukan.

Contoh 10:

**FORMAT**  
**NASKAH SOP YANG DISAHKAN OLEH KEPALA UPT**

	<p><b>SOP</b></p> <p><b>KEPALA KANTOR UPP/ KEPALA KSOP /</b> <b>KEPALA KANTOR UPBU/ .....dst</b> <b>(1)</b></p>	<p>Nomor SOP : ..... (2)</p> <p>Tgl. disahkan : ..... (3)</p> <p>Tgl. Revisi : ..... (4)</p> <p>Tgl. diberlakukan : ..... (5)</p> <p>Disahkan oleh : ..... (6)</p>
<p>Judul Naskah SOP ".....(.....)" (7)</p>		
<p><b>Dasar Hukum:</b></p> <p>1. .... (8)</p> <p>2. ....dst</p>		
<p><b>Keterkaitan:</b></p> <p>1. .... (9)</p> <p>2. ....dst</p>		
<p><b>Peringatan:</b></p> <p>1. .... (10)</p> <p>2. ....dst</p>		
<p>No (13)</p>	<p>Uraian jenis kegiatan (14)</p>	<p>Pelaksana (15)</p>
	<p>(a)..... (b)..... (c)..... (d)..... (e)..... (f).....</p>	<p>Mutu Baku</p>
		<p>Kelengkapan Waktu Output Ket</p>
		<p>(16)..... (17)..... (18)..... (19)....</p>

Keterangan pengisian:

- Angka (1) : Cukup jelas.
- Angka (2) : Diisi nomor pengesahan naskah SOP dengan format Nomor/SOP/kode unit kerja/ bulan penetapan/ tahun penetapan (contoh: 001/SOP/BIRO PERENCANAAN/08/2017).
- Angka (3) : Cukup jelas.
- Angka (4) : Cukup jelas.
- Angka (5) : Cukup jelas.
- Angka (6) : Diisi nama jabatan, tanda tangan, dan nama pejabat penetap disertai dengan NIP/NRP/Sejenisnya.
- Angka (7) : Diisi judul naskah SOP sesuai dengan identifikasi peta proses bisnis pada level 3.
- Angka (8) : Diisi dasar hukum berupa peraturan perundang-undangan yang mendasari SOP beserta aturan pelaksanaannya.
- Angka (9) : Diisi naskah SOP lain yang terkait secara langsung dengan naskah SOP yang ditetapkan.
- Angka (10) : Diisi berbagai permasalahan yang mungkin muncul dalam pelaksanaannya. Umumnya diawali dengan kata “jika/apabila.....maka.....”.
- Angka (11) : Diisi cara mengatasi permasalahan yang mungkin muncul dalam pelaksanaannya .
- Angka (12) : Diisi daftar peralatan utama (pokok) yang dibutuhkan.(contoh: Komputer, Printer dst)
- Angka (13) : Cukup jelas.
- Angka (14) : Diisi berbagai pernyataan uraian jenis kegiatan yang dilaksanakan oleh para pelaksana.
- Angka (15) : Diisi para pelaksana yang bertanggung jawab dalam menyelesaikan setiap tahapan proses sesuai urutan jenis kegiatan.
- Angka (16) : Diisi bahan-bahan kelengkapan yang diperlukan (formulir, lembar disposisi, data, laporan keuangan, dll).
- Angka (17) : Diisi lama waktu yang diperlukan untuk penyelesaian kegiatan (menit, jam, hari, minggu, bulan).
- Angka (18) : Diisi nama hasil akhir kegiatan (Surat, Laporan, Peraturan Menteri Perhubungan, dll).
- Angka (19) : Diisi penjelasan singkat yang diperlukan.

Contoh 11:

LEMBAR PENETAPAN DOKUMEN SOP



DOKOMEN SOP  
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

DITETAPKAN OLEH:  
MENTERI PERHUBUNGAN

BUDI KARYA SUMADI

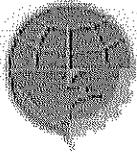
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

TAHUN

20.....

Contoh 11:

CONTOH  
FORMAT SURAT TUGAS MONITORING DAN EVALUASI SOP



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN  
SEKRETARIAT JENDERAL**

JL. MEDAN MERDEKA BARAT NO. 8  
JAKARTA 10110

TELP. : (021) 3811308, 3809306  
FAX. : (021) 3822334  
SMS Center : +62.812-911111-05  
contact center : 159

TLX : 46116 Moshab ID  
email : pnsd@depkominfo.go.id  
home page : www.depkominfo.go.id

**SURAT TUGAS**

**Nomor :**

- I. **DASAR** : 1. Dalam rangka monitoring pelaksanaan / penerapan Standar Operasional Prosedur di ... (nama unit kerja)....;  
2. Peraturan Menteri Perhubungan..... (Peraturan Menteri Perhubungan Terkait);  
3. Keputusan Menteri Perhubungan..... (Keputusan Menteri Perhubungan);
- II. **DIPERINTAHKAN KEPADA** : 1. Nama : .....  
NIP : .....  
Pangkat/ Gol. : .....  
Jabatan : .....  
2. Nama : .....  
NIP : .....  
Pangkat/ Gol. : .....  
Jabatan : .....
- III. **ISI PERINTAH** : Melakukan monitoring pelaksanaan / penerapan Standar Operasional Prosedur di ... (nama unit kerja)....;
- IV. **LAIN-LAIN** : 1. Selesai tugas agar melaporkan hasilnya kepada Pimpinan.  
2. Biaya perjalanan Dinas dibebankan pada anggaran...
- V. **PERINTAH SELESAI.**

Ditetapkan di : J A K A R T A

Pada Tanggal : .....

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**Tembusan:**

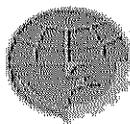
- 1. XXXXXXXX;
- 2. XXXXXXXX:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Pangkat dan golongan

Contoh 12:

CONTOH  
BERITA ACARA MONITORING SOP

	<b>KEMENTERIAN PERHUBUNGAN SEKRETARIAT JENDERAL</b>
JL. MEDAN MERDEKA BARAT NO. 8 JAKARTA 10110	TELP : (021) 3811300, 2505005 FAKS : (021) 3522334 SMS Center : +62 813-111311-05 contact center : 151
FLOK : 46116 Anebyab 1A email : psasatja@dephub.go.id home page : www.dephub.go.id	

---

**BERITA ACARA**  
**NOMOR : .....**

Pada hari ini.... Tanggal....., bulan ....., tahun ....., kami masing-masing:

1. ....(nama pejabat).... (NIP dan Jabatan), selanjutnya disebut Pihak Pertama.  
     dan
2. ... (pihak lain)...., selanjutnya disebut Pihak Kedua, telah melaksanakan monitoring pelaksanaan / penerapan Standar Operasional Prosedur di ...(nama unit kerja).... yang meliputi kegiatan:
  - a. Wawancara mendalam dengan pimpinan dan pegawai di ...(nama unit kerja).... yang bersangkutan dan/ atau pihak lain yang mempunyai keterkaitan dan mencari data/ informasi lain dari sumber sekunder baik berupa pendapat, laporan, pengaduan dan temuan lainnya;
  - b. Survey menggunakan kuisioner kepada para pegawai dan pengguna jasa yang dipandu oleh pelaksana monitoring pelaksanaan / penerapan Standar Operasional Prosedur;
  - c. Pengambilan sampel bukti pelaksanaan SOP, dilakukan melalui pengamatan secara langsung dan identifikasi atas dokumen sebagai hasil pelaksanaan kegiatan sesuai SOP terkait.

Berita Acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan dipertanggung jawabkan sebagaimana mestinya.

Dibuat di .....

Pihak Kedua, Tanda tangan  Nama Lengkap	Pihak Pertama, Tanda tangan  Nama Lengkap
--	--

Mengetahui/ Mengesahkan  
Nama Jabatan  
TTD  
Nama Lengkap

MENTERI PERHUBUNGAN  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

BUDI KARYA SUMADI

Salinan sesuai dengan aslinya

KAPALA BIRO HUKUM



SRI LESTARI RAHAYU

Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19620620 198903 2 001