BAB IV

ANALISIS KERJA PRAKTEK

4.1 Analisis Sistem

4.1.1 Analisis Dokumen

Beberapa istilah yang digunakan dalam Pedoman Umum Sistem Penyediaan Layanan Informasi ini dan pengertiannya diuraikan sebagaimana berikut ini.

1. Akses

Hak, peluang, atau cara untuk mencari (*searching*), menggunakan (*using*), atau mengambil kembali (*retrieving*) informasi.

Akuntabilitas

Prinsip bahwa orang perorangan, organisasi, atau masyarakat bertanggung jawab atas tindakannya dan mungkin diharuskan menjelaskan tindakan mereka itu kepada pihak lain.

2. Badan Publik

Lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, atau organisasi nonpemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, sumbangan masyarakat, dan/atau luar negeri.

3. Diseminasi

Prosedur penyebaran informasi, dilakukan secara aktif maupun pasif. Diseminasi ini merupakan elemen integral dari managemen sumber daya informasi, sehingga menjadi bagian yang perlu direncanakan, dikalkulasi pembiayaannya, dikelola dan dikontrol sejak dari proses awal penciptaan informasi.

4. Disposisi

Serangkaian proses yang berhubungan dengan pelaksanaan keputusan penyimpanan, penghancuran, atau transfer terhadap dokumen.

5. Dokumen

Informasi yang dibuat, diterima, dan dipelihara sebagai bukti dan informasi oleh organisasi atau orang perorangan, karena kewajiban hukum atau berkaitan dengan transaksi kerja.

6. Informasi

Keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta, maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik.

7. Informasi Publik

Informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badanpublik yang berkaitan dengan penyelenggara dan

penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang- Undang Keterbukaan Informasi Publik serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

8. Katalogisasi

   Proses mengidentifikasi kategori aktivitas badan publik di mana dokumen akan ditempatkan selanjutnya.

9. Klasifikasi

   Pengidentifikasian dan penyusunan kegiatan kerja dan atau dokumen secara sistematis ke dalam kategori-kategori mengikuti konvensi, metode, dan aturan-aturan terstruktur yang dinyatakan dalam sistem klasifikasi.

10. Konversi

    Proses mengubah dokumen dari suatu medium ke medium yang lain atau dari suatu format ke format yang lain. Pelayanan Informasi Jasa yang wajib diberikan oleh lembaga publik berupa pemberian informasi kepada masyarakat dengan menyebutkan meliputi jenis informasi yang diberikan, pihak (atau bagian dalam organisasi) yang menyediakan pelayanan informasi, orang yang berhak mendapatkan pelayanan, mekanisme pelayanan serta konsekuensi biaya yang mungkin timbul dari proses pelayanan informasi.

11. Masa Retensi

    Masa berlakunya suatu informasi di suatu badan publik untuk dipergunakan untuk kepentingan internal dan eksternal.

12. Migrasi

    Tindakan memindahkan dokumen dari suatu sistem ke sistem yang lain, tetapi dengan tetap mempertahankan keotentikan, integritas, keandalan, dan kebergunaan dokumen.

13. Orang

    Perseorangan, kelompok orang, badan hukum, atau badan publik sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

14. Pejabat Publik

    Orang yang ditunjuk dan diberi tugas untuk menduduki posisi atau jabatan tertentu dalam

15. badan publik.

    Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pejabat yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi publik.

16. Pengguna Informasi Publik

    Orang yang menggunakan informasi publik sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

17. Pemeliharaan

    Proses merawat dan memelihara dokumen yang disimpan agar dapat dipergunakan lagi jika sewaktu-waktu diperlukan.

18. Pemohon Informasi Publik

    Warga negara dan/atau badan hukum Indonesia yang mengajukan permintaan informasi publik sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Penciptaan Proses menciptakan data/informasi untuk dimasukkan ke dalam sistem registrasi sebagai bukti formal atas suatu kegiatan /aktivitas/transaksi bisnis dari badan publik. Penelusuran Membuat, mengambil, dan memelihara informasi mengenai perpindahan dan penggunaan dokumen.

19. Pengarsipan

    Proses memasukkan/menyimpan dokumen dalam arsip badan publik. Pengelolaan Dokumen (*Records Management*) Fungsi manajemen yang berkenaan dengan kontrol yang efisien dan sistematis dari pembuatan, penerimaan, pemeliharaan, penggunaan, dan disposisi dokumen, termasuk proses-proses untuk mengambil dan memelihara bukti dari dan informasi tentang kegiatan dan transaksi kerja dalam bentuk dokumen.

20. Penghancuran

Proses meniadakan atau menghapus dokumen, sehingga tidak mungkin diadakan lagi. Pengindekan Proses menetapkan operasi-operasi yang dibutuhkan untuk menjamin bertahannya dokumen yang otentik dari waktu ke waktu.

21. Pengumpulan

Proses mendapatkan Informasi yang diciptakan oleh pihak lain.

22. Penyimpanan

Proses menentukan media, cara, dan kondisi penyimpanan yang tepat bagi dokumen.

23. Preservasi

Proses dan operasi-operasi yang dibutuhkan untuk menjamin bertahannya dokumen yang otentik dari waktu ke waktu.

24. Produksi

Kegiatan yang dilakukan oleh Lembaga pemerintah untuk mendapatkan informasi. Hasil dari produksi adalah informasi yang dikuasai dan dikelola badan publik.

25. Proteksi

Proses memastikan bahwa dokumen mendapat perlindungan yang cukup untuk menjamin keutuhan dan keamanannya.

26. Registrasi

Tindakan memberikan sebuah tanda pengenal unik kepada dokumen pada saat dimasukkan ke dalam sistem.

27. Sistem Dokumen

Sistem informasi untuk mendukung kegiatan pengambilan, pengelolaan, dan penyediaan akses terhadap dokumen dari waktu ke waktu. Standar Perjanjian terdokumentasi yang berisi ketentuan teknis atau criteria pasti lainnya yang akan digunakan sebagai aturan, panduan, atau definisi karakteristik, untuk menjamin bahwa bahan, produk, proses, dan pelayanan sesuai dengan peruntukannya. Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Suatu deskripsi tentang spesifikasi teknis (termasuk tatacara dan metoda) yang terkait dengan pengelolaan dan pemberian pelayanan informasi publik; yang masih mampu menjamin bahwa pelayanan informasi yang diberikan sesuai dengan tingkat akses jaminan informasi publik yang dijanjikan.

Hal ini berarti mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan tugas dan fungsi lembaga yang bersangkutan. Pedoman ini mencantumkan beberapa parameter utama (SDM, Organisasi, proses pelayanan, biaya dan tarif dan sarana/teknologi) dalam proses pelayanan informasi yang merupakan prasyarat minimum berlangsungnya pelayanan tersebut.

28. Transfer

    Memindahkan dokumen dari suatu lokasi ke lokasi lain, atau pengubahan kepemilikan dan atau penanggung jawab dokumen.

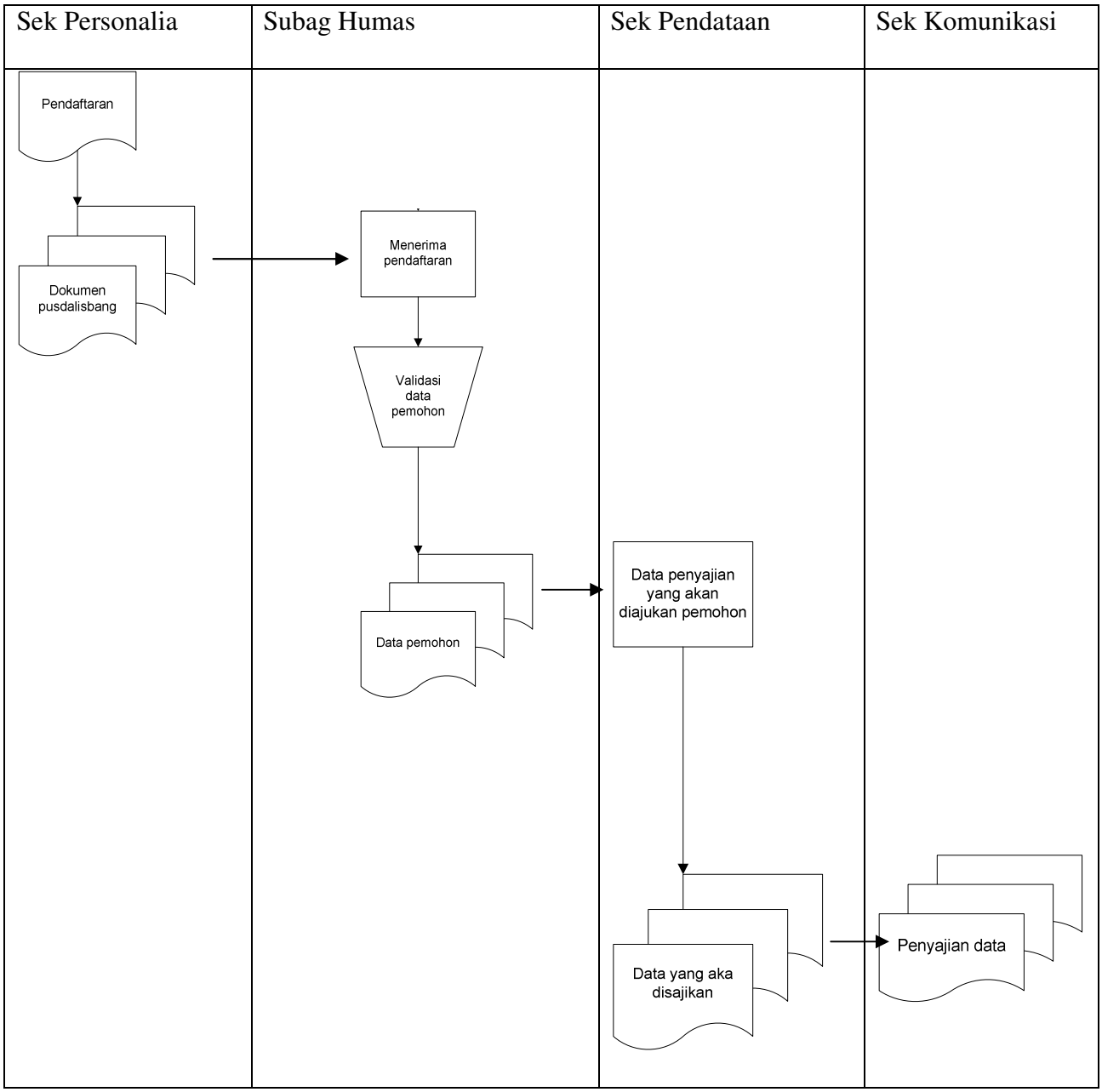
29. Updating

    Proses memperbaharui informasi yang terkandung dalam dokumen.

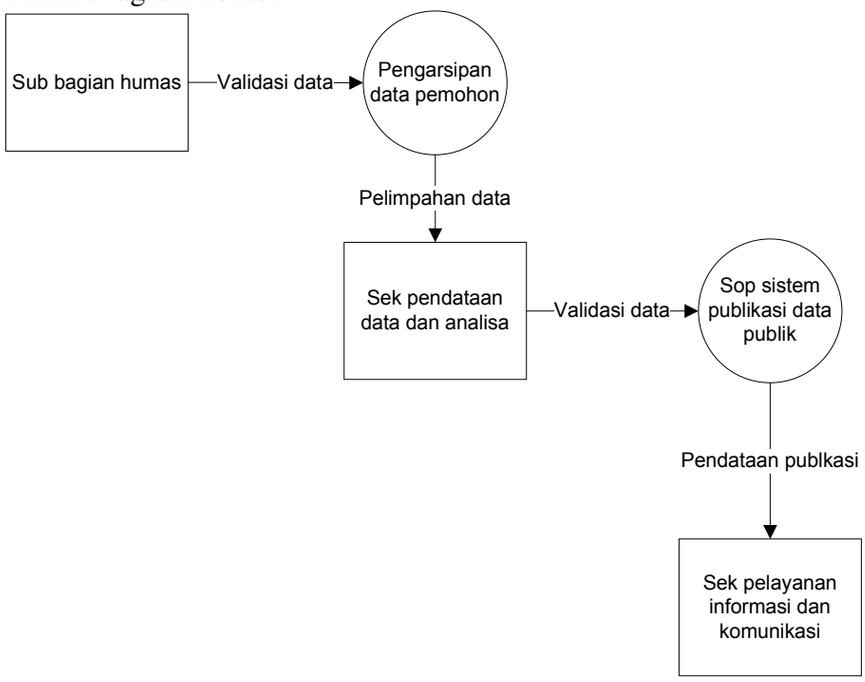
4.1.2 Analisis Prosedur yang sedang Berjalan

Analisis sistem yang sedang berjalan dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui proses kerja yang sedang dilakukan atau berjalan. Pokok-pokok yang dianalisis meliputi analisis dokumen pembangunan , analisis prosedur atau aliran data, diagram konteks dan data flow diagram.

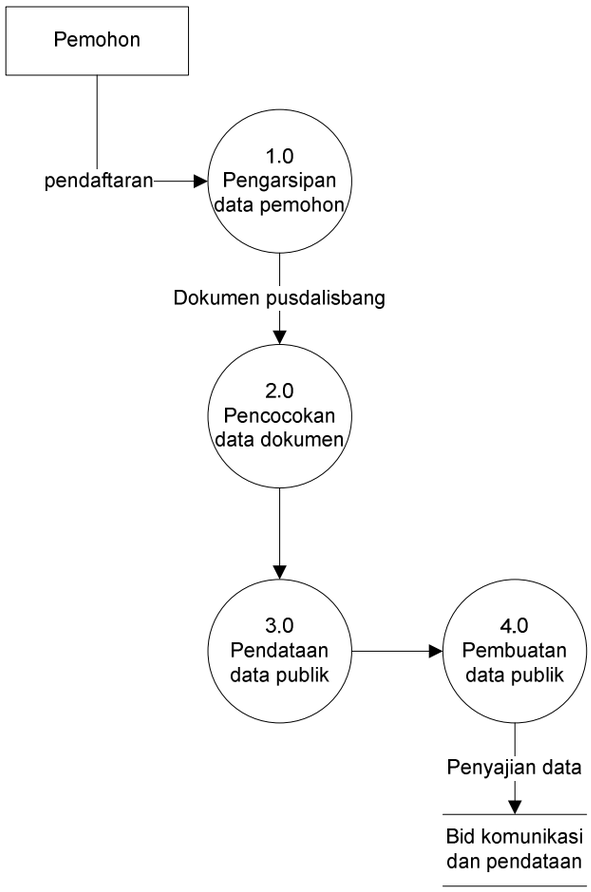
4.1.2.1 Flow Map



4.1.2.2 Diagram kontek



4.1.2.3 data flow diagram



4.1.3 Evaluasi yang sedang Berjalan

Sistem Informasi penyajian publikasi data publik pada intansi pemerintah pusdalisbang di unit Sub. Bag Komunikasi dan Pendataan menggunakan suatu sistem pelayanan langsung terhadap publik tanpa adanya suatu susunan atau aturan yang baik dan baku. Yang mana pada sistem itu masih kurang terhadap pelayanan dengan suatu prosedur. Tidak hanya sistem yang sedang berjalan tetapi dari sistem yang lainnya pun masih kurang menunjang pada suatu sistem publikasi data untuk publik.maka dari itu kami akan memperbiki pelayanan sistem informasi publikasi data publik ini dengan menggunakan suatu sistem yaitu sistem SOP (Standartd Operational Procedure) yang dimana sistem ini akan bisa memperbaiki kekurangan-kekurangan pada sistem yang sebelumnya,karena pada sistem SOP ini lebih mengutamakan suatu susunan atau tata cara yang baik dalam penyajian suatu data untuk memberikan data tersebut pada masyarakat.

4.2.Usulan Perancangan Sistem

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN AKUNTABILITAS KINERJA INSTANSI PEMERINTAH

Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instasi pemerintah berdasarkan indikator indikator teknis, administrasif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Pelayanan publik yang diberikan instansi Pemerintah (Pusat, Pemerintah Propinsi, Kabupaten, Kota dan Kecamatan) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Oleh karenanya secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Pemerintah Pusat mengeluarkan sejumlah kebijakan untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah dan kualitas pelayanan publik, antara lain kebijakan tentang Penyusunan Sistem dan Prosedur Kegiatan, Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Inpres No. 7 Tahun 1999), dan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (SK Menpan No.KEP/25/M.PAN/2/2004). Langkah ini sebenarnya bukanlah hal baru, karena sebelumnya kebijakan serupa telah dikeluarkan pemerintah dalam bentuk Keputusan Menpan maupun Instruksi Presiden (Inpres).

Kebijakan itu ternyata tidak secara otomatis menyelesaikan permasalahan pelayanan publik oleh instansi pemerintah yang selama ini bercitra buruk, berbelit-belit, lamban, dan berbiaya mahal. Hal tersebut berkaitan dengan persoalan seberapa jauh

berbagai peraturan pemerintah tersebut disosialisasikan di kalangan aparatur pemerintah dan masyarakat, serta bagaimana infrastruktur pemerintahan, dana, sarana, teknologi, kompetensi sumberdaya manusia (SDM), budaya kerja organisasi disiapkan untuk

menopang pelaksanaan berbagai peraturan tersebut, sehingga kinerja pelayanan publik menjadi terukur dan dapat dievaluasi keberhasilannya. Selain kebijakan pemerintah, upaya mewujudkan kinerja pelayanan publik di lingkungan unit kerja pemerintahan yang terukur dan dapat dievaluasi keberhasilannya, pemerintah daerah perlu memiliki dan menerapkan Prosedur Kerja yang standar (Standar Operasional Prosedur / SOP). Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instasi pemerintah berdasarkan indikator indikator teknis, administrasif dan procedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitment mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan *good governance.* Standar operasional prosedur tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal, karena SOP selain dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik, juga dapat digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik di mata masyarakat berupa responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Dengan demikian SOP merupakan pedoman atau acuan untuk menilai pelaksanaan kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan procedural sesuai dengan tata hubungan kerja dalam organisasi yang bersangkutan. Berdasarkan uraian di atas, permasalahan yang dibahas dalam tulisan ini berkaitan dengan penilaian kinerja organisasi publik, Standar operasional prosedur (SOP) dan langkah langkah menyusun SOP, serta peningkatkan akuntabilitas pelayanan publik melalui penerapan SOP. Uraian berikut ini diharapkan dapat menciptakan komitment pemerintah daerah mengenai pentingnya penerapan

SOP oleh setiap satuan unit kerja instansi pemerintahan dalam mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik.

30. Penilaian Kinerja Organisasi Publik

Organisasi adalah jaringan tata kerja sama kelompok orang-orang secara teratur dan kontinue untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan dan didalamnya terdapat tata cara bekerjasama dan hubungan antara atasan dan bawahan. Organisasi tidak hanya sekedar wadah tetapi juga terdapat pembagian kewenangan, siapa mengatur apa dan kepada siapa harus bertanggung jawab (Gibson; 1996 :6). Organisasi dapat dilihat dari dua sudut pandang yaitu pandangan obyektif dan pandangan subyektif. Dari sudut pandang obyektif, organisasi berarti struktur, sedangkan berdasarkan pada pandangan subyektif, organisasi berarti proses (Wayne Pace dan Faules, dalam Gibson, 1997 : 16). Kaum obyektivis menekankan pada struktur, perencanaan, kontrol, dan tujuan serta menempatkan faktor-faktor utama ini dalam suatu skema adaptasi organisasi, sedangkan kaum subyektivis mendefinisikan organisasi sebagai perilaku pengorganisasian (*organizing behaviour*). Organisasi sebagai sistem sosial, mempunyai tujuan-tujuan kolektif tertentu yang ingin dicapai (Muhadjir Darwin; 1994). Ciri pokok lainnya adalah adanya hubungan antar pribadi yang terstruktur ke dalam pola hubungan yang jelas dengan pembagian fungsi yang jelas, sehingga membentuk suatu sistem administrasi. Hubungan yang terstruktur tersebut bersifat otoritatif, dalam arti bahwa masing-masing yang terlibat dalam pola hubungan tersebut terikat pada pembagian kewenangan formal dengan aturan yang jelas. Fremont Kast dan James Rosenzweig (2000) mengatakan bahwa organisasi merupakan suatu subsistem dari lingkungan yang lebih luas dan berorientasi tujuan (orang-orang dengan tujuan), termasuk subsistem teknik (orang-orang memahami pengetahuan, teknik, peralatan dan fasilitas), subsistem struktural (orang-orang bekerja bersama pada aktivitas yang bersatu padu), subsistem jiwa sosial (orang-orang dalam hubungan sosial), dan dikoordinasikan oleh subsistem manajemen

(perencanaan dan pengontrolan semua kegiatan). Kinerja atau juga disebut *performance* dapat didefinisikan sebagai pencapaian hasil atau *the degree of accomplishment.* Sementara itu, Atmosudirdjo (1997) mengatakan bahwa kinerja juga dapat berarti prestasi kerja, prestasi penyelenggaraan sesuatu. Faustino (1995) memberi batasan kinerja sebagai suatu cara mengukur kontribusi-kontribusi dari individu-individu anggota organisasi kepada organisasinya. Peter Jennergen (1993) mendefinisikan kinerja organisasi adalah tingkat yang menunjukkan seberapa jauh pelaksanaan tugas dapat dijalankan secara aktual dan misi organisasi tercapai. Selanjutnya Pamungkas (2000) menjelaskan bahwa kinerja adalah penampilan cara-cara untuk menghasilkan suatu hasil yang diperoleh dengan aktivitas yang dicapai dengan suatu unjuk kerja. Dengan demikian, kinerja adalah konsep utama organisasi yang menunjukkan seberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas organisasi dilakukan dalam rangka pencapaian tujuan. Penilaian terhadap kinerja dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu. Penilaian tersebut dapat juga dijadikan *input* bagi perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi selanjutnya. Dalam institusi pemerintah khususnya, penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, dan efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, melakukan penyesuaian anggaran, mendorong pemerintah agar lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menuntun perbaikan dalam pelayanan publik. Berbeda dengan organisasi privat, pengukuran kinerja organisasi publik sulit dilakukan karena belum menemukan alat ukur kinerja yang sesuai. Kesulitan dalam pengukuran kinerja organisasi publik sebagian muncul karena tujuan dan misi organisasi publik seringkali bukan hanya sangat kabur, tetapi juga bersifat multidimensional. Organisasi publik memiliki *stakeholders* yang jauh lebih banyak dan kompleks ketimbang organisasi privat. *Stakeholders* dari organisasi publik seringkali memiliki kepentingan yang berbenturan satu sama lain. Akibatnya, ukuran kinerja organisasi

publik di mata para *stakeholders* juga berbeda-beda. Para pejabat birokrasi, misalnya, seringkali menempatkan pencapaian target sebagai ukuran kinerja sementara masyarakat pengguna jasa lebih suka menggunakan kualitas pelayanan sebagai ukuran kinerja. Lenvine (1996) mengemukakan tiga konsep yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik, yakni :

1. Responsivitas (*responsiveness*) : menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Penilaian responsivitas bersumber pada data organisasi dan masyarakat, data organisasi dipakai untuk mengidentifikasi jenis-jenis kegiatan dan program organisasi, sedangkan data masyarakat pengguna jasa diperlukan untuk mengidentifikasi *demand* dan kebutuhan masyarakat.
2. Responsibilitas (*responsibility*): pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang implisit atau eksplisit. Responsibilitas dapat dinilai dari analisis terhadap dokumen dan laporan kegiatan organisasi. Penilaian dilakukan dengan mencocokan pelaksanaan kegiatan dan program organisasi dengan prosedur administrasi dan ketentuan-ketentuan yang ada dalam organisasi.
3. Akuntabilitas (*accountability*): menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Data akuntabilitas dapat diperoleh dari berbagai sumber, seperti penilaian dari wakil rakyat, para pejabat politis, dan oleh masyarakat.

Weisbord (1993) mengemukakan 6 indikator pengukuran kinerja organisasi publik, yang meliputi tujuan, struktur, *reward*, mekanisme tata kerja, tata hubungan dan kepemimpinan. Tujuan berkaitan dengan arah yang hendak ditempuh organisasi, karena itu tujuan organisasi harus direncanakan sebaik mungkin dengan melibatkan anggota organisasi, mulai dari perumusan sampai pada pelaksanaan atau upaya pencapaiannya. Struktur berkaitan dengan hubungan-hubungan logis antara berbagai

fungsi dalam organisasi termasuk juga semua kegiatan pembagian kerja ke dalam satuan-satuannya dan koordinasi satuan-satuan tersebut. Struktur organisasi merupakan suatu kerangka yang mewujudkan pola tetap dari hubungan-hubungan di antara bidang-bidang kerja maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, wewenang, dan tanggung jawab masingmasing dalam suatu sistem kerjasama. Mekanisme tata kerja adalah sesuatu yang terdiri atas bagian-bagian yang saling berhubungan dan membentuk satuan tersebut. Mekanisme dapat mengacu pada barang, aturan, organisasi, perilaku dan sebagainya. Mekanisme tata kerja akan sangat bermanfaat bagi organisasi dalam hal membantu dalam koordinasi dan integrasi kerja, dan membantu memonitor kerja organisasi, sehingga dapat diketahui apakah suatu kegiatan dapat berjalan baik atau buruk. Unsur-unsur penting dalam mekanisme tata kerja meliputi; prosedur kebijakan, agenda, pertemuan formal, aktivitas dan tersedianya sarana atau alat yang mungkin ditemukan untuk membantu orang-orang untuk bekerja sama; dan penemuan, kreativitas pegawai secara spontan untuk memecahkan permasalahan dalam bekerja. Pelayanan publik secara eksternal melalui Keputusan Menpan No. 25/KEP/M.PAN/2/2004. Berdasarkan Keputusan Menpan No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, terdapat 14 indikator kriteria pengukuran kinerja organisasi sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan

pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan
biaya yang telah ditetapkan.

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

14**.** Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang

diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

4.2.1.Tujuan Perancangan Sistem

Tujuan SOP adalah menciptakan komitment mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan *good governance.*

Paradigma *governance* membawa pergeseran dalam pola hubungan antara pemerintah dengan masyarakat sebagai konsekuensi dari penerapan prinsip-prinsip *corporate governance*. Penerapan prinsip *corporate governance* juga berimplikasi pada perubahan manajemen pemerintahan menjadi lebih terstandarisasi, artinya ada sejumlah kriteria standar yang harus dipatuhi instansi pemerintah dalam melaksanakan aktivitasaktivitasnya. Standar kinerja ini sekaligus dapat untuk menilai kinerja instansi pemerintah secara internal mupun eksternal. Standar internal yang bersifat prosedural inilah yang disebut dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Perumusan SOP menjadi relevan karena sebagai tolok ukur dalam menilai efektivitas dan efisiensi kinerja instansi pemerintah dalam melaksanakan program kerjanya.

Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja & aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan; menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku; menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung; sebagai sarana tata

urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan; menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematik; dan menetapkan hubungan timbal balik antar Satuan Kerja. Secara umum, SOP merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi pemerintah. SOP sebagai suatu dokumen/instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisisen berdasarkan suatu standar yang sudah baku.

Tahap penting dalam penyusunan Standar operasional prosedur adalah melakukan analisis sistem dan prosedur kerja, analisis tugas, dan melakukan analisis prosedur kerja.

1. Analisis sistem dan prosedur kerja

Analisis sistem dan prosedur kerja adalah kegiatan mengidentifikasikan fungsi-fungsi utama dalam suatu pekerjaan, dan langkah-langkah yang diperlukan dalam melaksanakan fungsi sistem dan prosedur kerja. Sistem adalah kesatuan unsur atau unit yang saling berhubungan dan saling mempengaruhi sedemikian rupa, sehingga muncul dalam bentuk keseluruhan, bekerja, berfungsi atau bergerak secara harmonis yang ditopang oleh sejumlah prosedur yang diperlukan, sedang prosedur merupakan urutan kerja atau kegiatan yang terencana untuk menangani pekerjaan yang berulang dengan cara seragam dan terpadu.

2. Analisis Tugas

Analisis tugas merupakan proses manajemen yang merupakan penelaahan yang mendalam dan teratur terhadap suatu pekerjaan, karena itu analisa tugas diperlukan dalam setiap perencanaan dan perbaikan organisasi. Analisa tugas diharapkan dapat memberikan keterangan mengenai pekerjaan, sifat pekerjaan, syarat pejabat, dan tanggung jawab pejabat.

Di bidang manajemen dikenal sedikitnya 5 aspek yang berkaitan langsung dengan analisis tugas yaitu :

a. Analisa tugas, merupakan penghimpunan informasi dengan sistematis dan penetapan seluruh unsur yang tercakup dalam pelaksanaan tugas khusus.

b. Deskripsi tugas, merupakan garis besar data informasi yang dihimpun dari analisa tugas, disajikan dalam bentuk terorganisasi yang mengidentifikasikan dan menjelaskan isi tugas atau jabatan tertentu. Deskripsi tugas harus disusun berdasarkan fungsi atau posisi, bukan individual; merupakan dokumen umum apabila terdapat sejumlah personel memiliki fungsi yang sama dan mengidentifikasikan

individual dan persyaratan kualifikasi untuk mereka serta harus dipastikan bahwa mereka memahami dan menyetujui terhadap wewenang dan tanggung jawab yang didefinisikan itu.

c. Spesifikasi tugas berisi catatan-catatan terperinci mengenai kemampuan pekerja untuk tugas spesifik

d. Penilaian tugas, berupa prosedur penggolongan dan penentuan kualitas tugas untuk menetapkan serangkaian nilai moneter untuk setiap tugas spesifik dalam hubungannya dengan tugas lain

e. Pengukuran kerja dan penentuan standar tugas merupakan prosedur penetapan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap tugas dan menetapkan ukuran yang dipergunakan untuk menghitung tingkat pelaksanaan pekerjaan

3. Analisis prosedur kerja

Analisis prosedur kerja adalah kegiatan untuk mengidentifikasi urutan langkahlangkah pekerjaan yang berhubungan apa yang dilakukan, bagaimana hal tersebut dilakukan, bilamana hal tersebut dilakukan, dimana hal tersebut dilakukan, dan siapa yang melakukannya. Prosedur diperoleh dengan merencanakan terlebih dahulu bermacam-macam langkah yang dianggap perlu untuk melaksanakan pekerjaan.

Prosedur kerja merupakan salah satu komponen penting dalam pelaksanaan tujuan organisasi sebab prosedur memberikan beberapa keuntungan antara lain memberikan pengawasan yang lebih baik mengenai apa yang dilakukan dan bagaimana hal tersebut

Dalam menyusun suatu prosedur kerja, terdapat beberapa prinsip yang harus diperhatikan yaitu :

1) Prosedur kerja harus sederhana sehingga mengurangi beban pengawasan.

2) Spesialisasi harus dipergunakan sebaik-baiknya.

3) Pencegahan penulisan, gerakan dan usaha yang tidak perlu.

4) Berusaha mendapatkan arus pekerjaan yang sebaik-baiknya.

5) Mencegah kekembaran (duplikasi) pekerjaan.

6) Harus ada pengecualian yang seminimun-minimunya terhadap peraturan.

7) Mencegah adanya pemeriksaan yang tidak perlu.

8) Prosedur harus fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kondisi yang berubah.

9) Pembagian tugas tepat.

10) Memberikan pengawasan yang terus menerus atas pekerjaan yang dilakukan.

11) Penggunaan urutan pelaksanaan pekerjaaan yang sebaik-baiknya.

12) Tiap pekerjaan yang diselesaikan harus memajukan pekerjaan dengan memperhatikan tujuan.

13) Pekerjaan tata usaha harus diselenggarakan sampai yang minimum.

14) Menggunakan prinsip pengecualian dengan sebaik-baiknya.

SOP kemudian menjadi alat untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan secara efektif dan efisien. Prinsip dasar yang perlu diperhatikan dalam penyusunan SOP adalah :

1) Penyusunan SOP harus mengacu pada SOTK, TUPOKSI, serta alur dokumen.

2) Prosedur kerja menjadi tanggung jawab semua anggota organisasi.

3) Fungsi dan aktivitas dikendalikan oleh prosedur, sehingga perlu dikembangkan diagram alur dari kegiatan organisasi.

4) SOP didasarkan atas kebijakan yang berlaku.

5)SOP dikoordinasikan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan/penyimpangan.

6) SOP tidak terlalu rinci.

7) SOP dibuat sesederhana mungkin.

8) SOP tidak tumpang tindih, bertentangan atau duplikasi dengan prosedur lain.

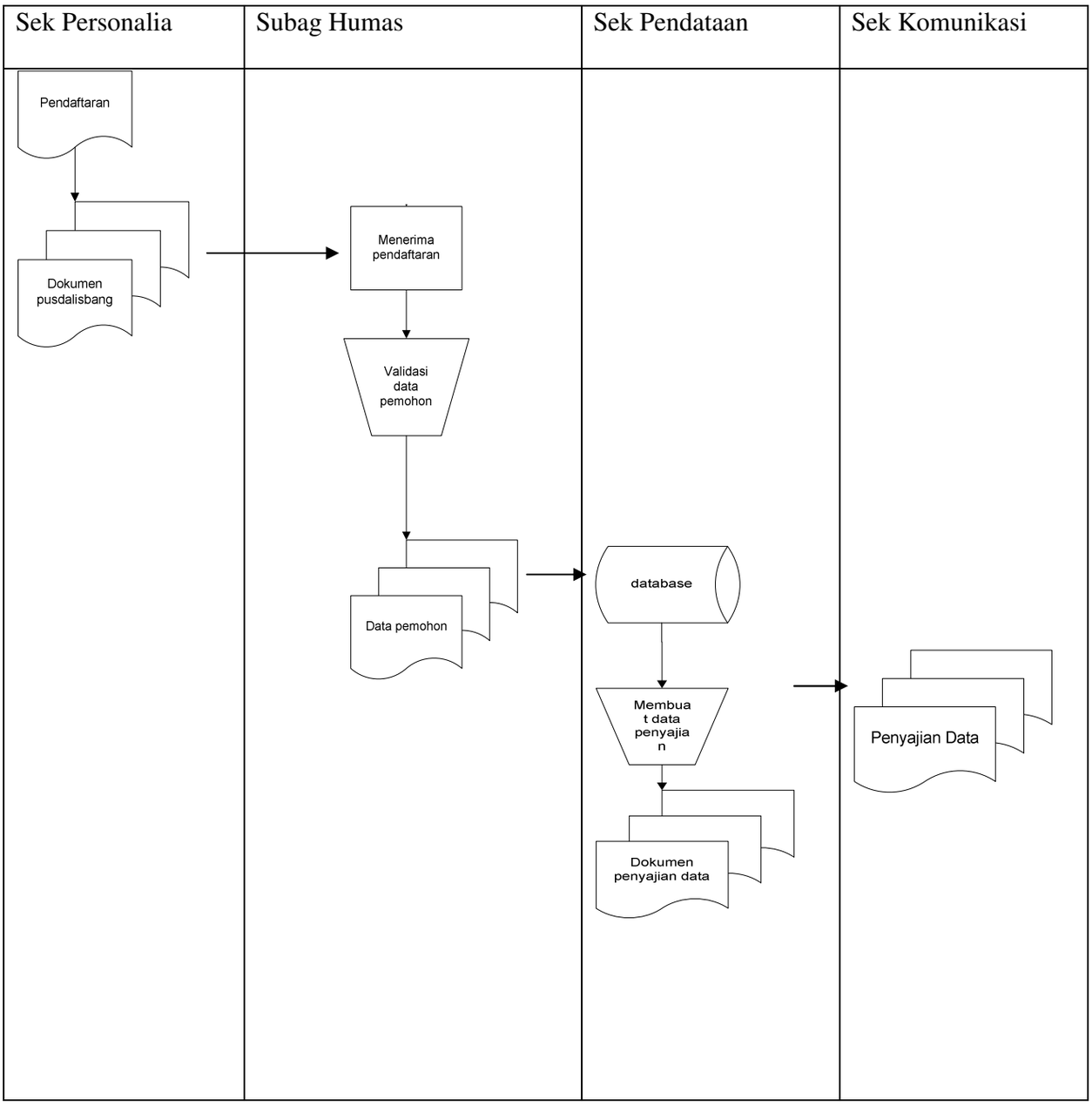
9) SOP ditinjau ulang secara periodik dan dikembangkan sesuai kebutuhan**.**

Berdasarkan pada prinsip penyusunan SOP di atas, penyusunan SOP didasarkan

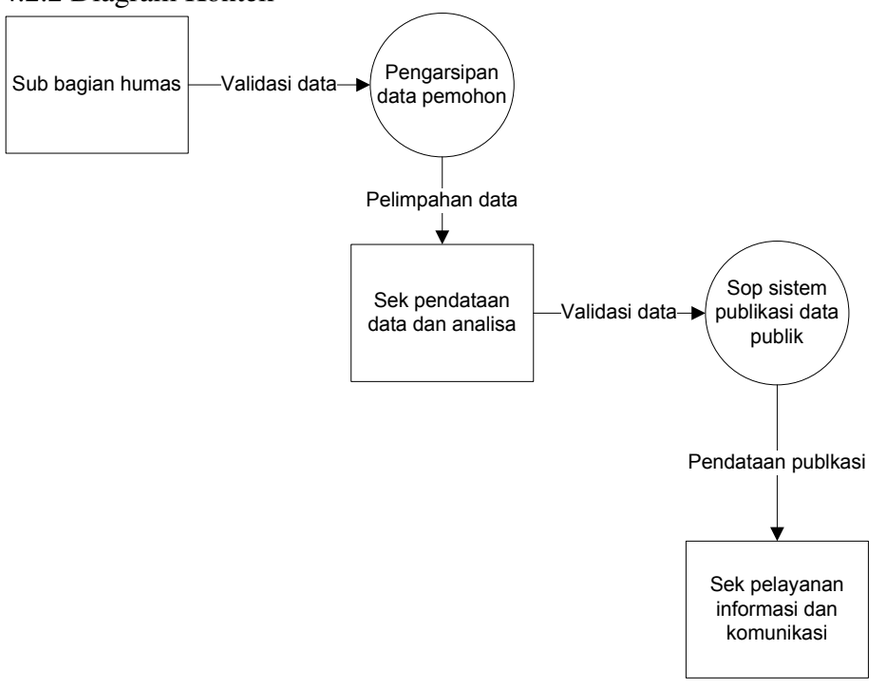
pada tipe satuan kerja, aliran aktivitas, dan aliran dokumen. Kinerja SOP diproksikan dalam bentuk durasi waktu, baik dalam satuan jam, hari, atau minggu, dan bentuk hirarkhi struktur organisasi yang berlaku. Proses penyusunan SOP dilakukan dengan memperhatikan kedudukan, tupoksi, dan uraian tugas dari unit kerja yang bersangkutan. Berdasarkan aspek-aspek tersebut SOP disusun dalam bentuk diagram alur (*flow chart*) dengan menggunakan simbol-simbol yang menggambarkan urutan langkah kerja, aliran dokumen, tahapan mekanisme, serta waktu kegiatan. Setiap satuan unit kerja memiliki SOP sesuai dengan rincian tugas pokok dan fungsinya, karena itu setiap satuan unit kerja memiliki lebih dari satu SOP. Bentuk SOP dituangkan dalam tiga Format (Form SOP Pelaksanaan SOP dapat dimonitor secara internal maupun eksternal dan SOP dievaluasi secara berkala sekurang-kurangnya satu kali dalam satu tahun dengan materi evaluasi mencakup aspek efisiensi dan efektivitas SOP.

4.2.2. Perancangan Prosedur yang Diusulkan

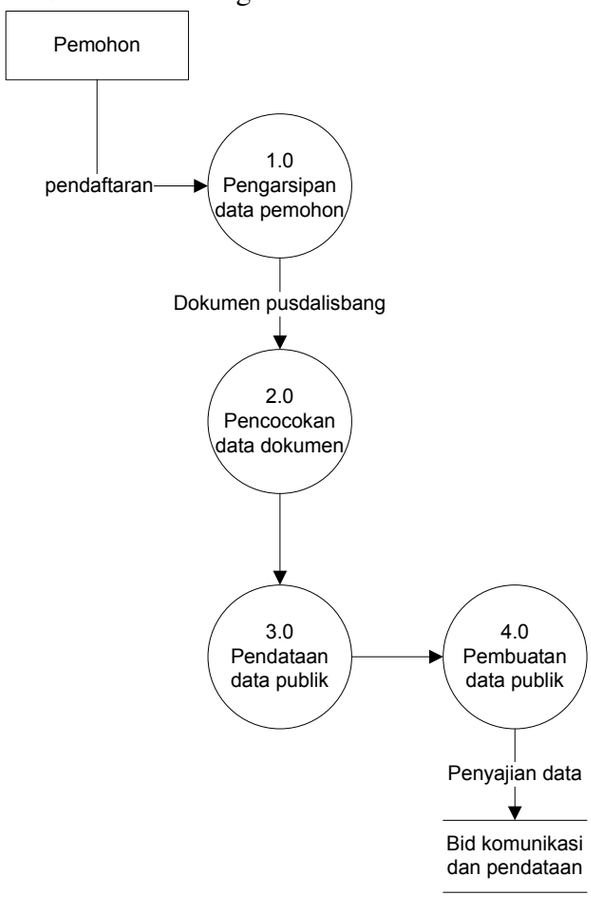
4.2.2.1 Flow Map



4.2.2 Diagram Kontek



4.2.3 Data flow diagram



4.2.3 Evaluasi terhadap sistem yang di Usulkan/dirancang

Setelah menganalisis sistem penyajian data pusdalisbang yang telah berjalan masih butuh penggunaan sistem yang menunjang, selain dengan metoda pemberian penyajian data secara langsung, Sistem yang diusulkan ialah menggunakan software pendukung yakni Microsoft Visual Basic untuk mengoptimalisasikan software dari pengelolaan sistem informasi penyajian data perusahaan.