

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,
PERSANDIAN DAN STATISTIK
KABUPATEN BULELENG
TAHUN 2023**



KOMINFOSANTI
KABUPATEN BULELENG



**DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,
PERSANDIAN DAN STATISTIK
KABUPATEN BULELENG
2023**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami haturkan kehadarat Tuhan yang Maha Esa, atas segala berkat, rahmat dan kasih karuniaNya, sehingga dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng tahun 2023 dapat disusun dengan baik dan tepat waktu.

Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Jadi dengan tersusunnya standar operasional prosedur ini diharapkan bisa digunakan sebagai acuan dalam bertindak, agar akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dapat dievaluasi dan terukur. Dengan demikian Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng sebagai instansi pemerintah dapat memberikan layanan yang jelas dan terarah kepada masyarakat.

Kami menyadari bahwa dokumen ini masih jauh dari sempurna, untuk itu diharapkan masukan, kritik dan saran yang membangun, demi tersusunnya standar layanan yang lebih baik dan bermutu. Semoga apa yang telah disusun ini dapat digunakan dan bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat khususnya di Kabupaten Buleleng.

Singaraja, 27 Februari 2023

Kepala Dinas Komunikasi, Informatika,
Persandian, dan Statistik Kabupaten Buleleng



Ketut Suwarnawan, S.STP., MM

Pembina Tk. I (IV/b)

NIP. 19810711 200112 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Landasan Hukum	2
C. Maksud dan Tujuan.....	3
D. Sistematika Penulisan	3
BAB II PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)	5
A. Langkah-langkah Penyusunan SOP.....	5
BAB IV PENUTUP	7
A. Kesimpulan	7

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik, berdasarkan Undang-undang nomor 25 tahun 2009, adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng, sebagai lembaga publik yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 10 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Buleleng, memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Sehingga masyarakat ataupun instansi pemerintah lainnya dapat menerima layanan secara pasti, sama, terukur, akuntabel dan transparan.

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 instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen 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 prosedural sesuai dengan tata hubungan kerja dalam organisasi yang bersangkutan.

B. Landasan Hukum

Dasar hukum yang digunakan dalam menyusun Standar Pelayanan ini adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara 4846);
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
3. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman dan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik;
7. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Persandian Untuk Pengamanan Informasi di Pemerintah Daerah;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng No. 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
9. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 3 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah dan Satuan Polisi Pamong Praja;

10. Peraturan Bupati Buleleng Nomor 9 Tahun 2022 tentang Rencana Pembangunan Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2023-2026;
11. Keputusan Bupati Buleleng Nomor : 042/327/HK/2020 tentang Pengelolaan Layanan Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kabupaten Buleleng;

C. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Standar Operasional Prosedur pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng ini adalah sebagai bentuk komitmen dalam memberikan pelayanan yang prima serta dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Sedangkan tujuan dari penyusunan standar pelayanan ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai acuan kerja yang jelas sehingga setiap individu tahu akan peran dan tanggungjawabnya masing-masing;
2. Agar organisasi mampu mempertahankan kontrol kualitas serta proses penjaminan kualitas dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan-peraturan yang berlaku;
3. Mampu menjaga konsistensi setiap individu dalam setiap menjalankan pekerjaan sehari-hari.

D. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dokumen Standar Pelayanan ini adalah sebagai berikut:

Bab I : PENDAHULUAN

Pada bagian ini dijelaskan mengenai gambaran umum penyusunan Standar Pelayanan, landasan hukum yang digunakan, maksud dan tujuan penyusunan standar pelayanan, serta sistematika penulisan dokumen standar pelayanan ini.

Bab II : PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

Pada bab ini diuraikan tentang pengertian dan langkah-langkah penyusunan standar pelayanan yang dilakukan secara umum.

Bab III : LAYANAN DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIK KABUPATEN BULELENG

Pada bab ini memuat jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng, beserta penjelasannya.

Bab IV : PENUTUP

Pada bab ini disampaikan kesimpulan yang dapat diambil dalam penyusunan standar pelayanan ini, dan saran-saran yang diberikan untuk langkah tindak lanjut kedepan.

BAB II PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

Organisasi harus memiliki prosedur untuk menentukan prosedur atau proses apa yang perlu didokumentasikan. Standar Operasional Prosedur harus dikerjakan oleh orang yang mengetahui proses keseluruhan organisasi dan mengetahui struktur internal organisasi. Dalam menyusun Standar Operasional Prosedur pendekatan tim dapat dilakukan, terutama untuk proses multi-tugas dimana pengalaman dari sejumlah individu sangat penting. Standar Operasional Prosedur harus ditulis dengan cukup rinci sehingga seseorang dengan pengalaman dan pengetahuan yang mendasar tentang prosedur mampu menterjemahkan dan memahami dengan baik. Sebelum menyusun Standar Operasional Prosedur sebaiknya review terlebih dahulu proses bisnis dari input - proses – output, jika hal itu sudah dilakukan tahap berikutnya review struktur organisasi. Struktur organisasi ini sangat menentukan suksesnya implementasi Standar Operasional Prosedur karena Standar Operasional Prosedur yang baik dibuat berdasarkan struktur organisasi yang sudah fix dan final. Karena dengan adanya struktur organisasi yang baik maka kejelasan terhadap fungsi wewenang dan tanggungjawab dimasing-masing proses dan bagian itu jelas.

A. Langkah-langkah Penyusunan SOP

Adapun langkah-langkah atau mekanisme dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi judul SOP berdasarkan tugas dan fungsi;

Yang menjadi perhatian dalam identifikasi atau penentuan judul SOP adalah sebagai berikut :

- a. Identifikasi tugas dan fungsi serta sub fungsi, berdasarkan Peraturan yang mengatur tugas dan fungsi organisasi, seperti Peraturan Menteri / Peraturan Daerah.
- b. Identifikasi kegiatan, mengidentifikasi kegiatan riil sebagai operasional dari tugas, fungsi, sub fungsi (rincian/uraian tugas).
- c. Identifikasi output, pada hakekatnya adalah mengidentifikasi output yang dihasilkan dari pelaksanaan tugas dan fungsi yang dimiliki.

- d. Identifikasi aspek, pada hakekatnya adalah mengidentifikasi fungsi-fungsi manajemen (penyusunan, pelaksanaan, pembuatan, pendistribusian, pelaporan, dll) yang akan menjelaskan proses lebih lanjut dari output.
 - e. Merumuskan judul, perumusan nama SOP ini merupakan gabungan dari (aspek + output) bisa ditambah keterangan.
2. Identifikasi prosedur (langkah kegiatan) berdasarkan judul SOP;
Yang menjadi perhatian dalam identifikasi prosedur (langkah kegiatan) berdasarkan judul SOP adalah sebagai berikut :
- a. Tentukan kegiatan awal (diawali dari penanggungjawab kegiatan)
 - b. Tentukan kegiatan utama (proses utama)
 - c. Tentukan kegiatan akhir (output utama)
 - d. Hubungkan kegiatan awal, kegiatan utama dan kegiatan akhir dalam suatu cerita dengan S+P+O+K
 - e. Hitung jumlah aktor / pelaksana kegiatan
3. Merumuskan format SOP berdasarkan identifikasi prosedur (langkah kegiatan).
Yang menjadi perhatian dalam merumuskan format SOP berdasarkan identifikasi prosedur (langkah kegiatan) adalah sebagai berikut :
- a. Hitung aktor / pelaksana dalam SOP
 - b. Buat draf flowchart
 - c. Masukkan symbol / flowchart
 - d. Isi mutu baku dan keterangan

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator - indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen 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 digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik yang berkaitan dengan ketepatan program dan waktu, juga digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik di mata masyarakat berupa responsivitas, tanggungjawab, dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Hasil kajian menunjukkan tidak semua satuan unit kerja instansi pemerintah memiliki SOP, karena itu seharusnya setiap satuan unit kerja pelayanan publik instansi pemerintah memiliki standar operasional prosedur sebagai acuan dalam bertindak, agar akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dapat dievaluasi dan terukur.



KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, PERSANDIAN
DAN STATISTIK KABUPATEN BULELENG
NOMOR: 800/0560/Kominfosanti/2023

TENTANG

PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA DINAS KOMUNIKASI,
INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIK
KABUPATEN BULELENG TAHUN 2023

KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, PERSANDIAN DAN STATISTIK
KABUPATEN BULELENG

- Menimbang : a. bahwa salah satu upaya penataan tata laksana dalam pelaksanaan dan fungsi aparatur pemerintah dapat diwujudkan dalam bentuk penyusunan dan implementasi Standar Operasional Prosedur ;
- b. bahwa untuk tertib administrasi agar Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud huruf a dapat berjalan efektif dan efisien, maka perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan statistik Kabupaten Buleleng Tahun 2023 ;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-Daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655) ;
2. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679) ;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Administrasi Pemerintah ;
4. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Buleleng Tahun Anggaran 2023 (Lembaran Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2022 Nomor 14);
5. Peraturan Bupati Nomor 63 Tahun 2022 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Buleleng Tahun Anggaran 2023 (Berita Daerah Kabupaten Buleleng Tahun 2022 Nomor 63);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik Kabupaten Buleleng Tahun 2023, sebagaimana tercantum pada lampiran keputusan ini ;
- KEDUA : Segala Biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Buleleng Tahun anggarann 2023 ;
- KETIGA : Keputusan Kepala Dinas ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Singaraja
pada tanggal 27 Februari 2023

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,
PERSANDIAN DAN STATISTIK KABUPATEN BULELENG**



Ketut Suwarmawan, S.STP.MM
NIP.19810711 200112 1002

Tembusan:

1. Pejabat Bupati Buleleng di Singaraja sebagai laporan
2. Sekretaris Daerah Kabupaten Buleleng sebagai laporan
3. Inspektur Kabupaten Buleleng
4. Kepala BPKPD Kabupaten Buleleng
5. Kabag Hukum Setda Kabupaten Buleleng
6. Arsip