

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
SALINAN

PERATURAN DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI

NOMOR : PER-21/BC/2016

TENTANG

PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI

DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI,

- Menimbang : a. bahwa ketentuan mengenai standar operasional prosedur di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai telah diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor P-21/BC/2008 tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan, dan Pelaksanaan, Serta Monitor Dan Evaluasi Standard Prosedur Operasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
- b. bahwa dalam rangka melaksanakan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 131/PMK.01/2015 tentang Pedoman Penyusunan Proses Bisnis, Kerangka Pengambilan Keputusan, Dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Keuangan;
- c. bahwa dalam rangka keseragaman penerapan dan pelaksanaan standar operasional prosedur secara efektif, perlu memberikan pedoman penyusunan, penetapan, dan pelaksanaan, serta monitoring dan evaluasi standar operasional prosedur di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan, sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 10 Tahun 1995 sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Kepabeanan.
2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 1995 sebagaimana diubah dengan Undang-undang Nomor 39 Tahun 2007 tentang Cukai.
3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 168/PMK.01/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.3/PMK.01/2014;

4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 131/PMK.01/2015 tentang Pedoman Penyusunan Proses Bisnis, Kerangka Pengambilan Keputusan, dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Keuangan;
5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 234/PMK.01/2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan;
6. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 448/KMK.01/2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.5/PMK.01/2014;
7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 449/KMK.01/2001 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Balai Pengujian Dan Identifikasi Barang sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 176/PMK.01/2012;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Direktur Jenderal ini, yang dimaksud dengan:

1. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, serta di mana dan oleh siapa dilakukan.
2. SOP Reguler adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan atas pelaksanaan tugas dan fungsi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

3. SOP Yang Bertautan yang selanjutnya disebut *SOP-Link* adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang memiliki tautan antara satu unit organisasi Eselon I dengan unit organisasi Eselon I lainnya di Kementerian Keuangan atau hasil dari kegiatan di satu unit organisasi Eselon I merupakan *output* antara atau menjadi *input* bagi unit organisasi Eselon I lainnya.
4. SOP Layanan Unggulan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dibakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan eksternal dan/atau internal sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk kepentingan masyarakat atau para pemangku kepentingan lainnya atas jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Kementerian Keuangan.
5. *Responsible, Approval, Support, Consult, dan Informed* yang selanjutnya disebut RASCI adalah suatu metodologi terkait pendefinisian tugas dan tanggung jawab yang digunakan dalam mengelola program/ kegiatan, atau kerangka yang menghubungkan antara pengambilan keputusan dan tahapan aktivitas.
6. Direktur Jenderal adalah Direktur Jenderal Bea dan Cukai.
7. Unit Kerja adalah unit organisasi Eselon II di tingkat pusat, instansi vertikal, dan unit pelayanan teknis berdasarkan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai organisasi dan tata kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Pasal 2

Peraturan Direktur Jenderal ini digunakan sebagai acuan bagi seluruh Unit Kerja dalam menyusun SOP sesuai tugas dan fungsinya masing-masing.

Pasal 3

Peraturan Direktur Jenderal ini bertujuan untuk:

- a. menciptakan tertib penyelenggaraan tugas dan fungsi setiap unit kerja;
- b. mencegah terjadinya penyalahgunaan wewenang;
- c. mendorong setiap unit kerja memiliki proses bisnis dan prosedur baku pada setiap tugas dan fungsi; dan
- d. memberikan pelayanan terbaik dan memiliki kualitas tinggi kepada masyarakat, pengguna layanan, dan para pemangku kepentingan.

BAB II PENYUSUNAN SOP

Pasal 4

- (1) SOP pada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dikoordinasikan dan/atau disusun oleh unit organisasi yang memiliki tugas dan fungsi bidang organisasi dan tata laksana dan/atau transformasi proses bisnis.
- (2) Penyusunan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan dengan Sekretariat Jenderal c.q. Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan guna mendapatkan persetujuan.

Pasal 5

SOP di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai terdiri dari:

- a. SOP Reguler;
- b. SOP Layanan Unggulan; dan
- c. SOP-*Link*

Pasal 6

SOP disusun sesuai dengan prinsip-prinsip:

- a. kemudahan dan kejelasan;
- b. efisiensi dan efektifitas;
- c. keselarasan;
- d. keterukuran;
- e. dinamis;
- f. berorientasi pada pengguna atau pihak yang dilayani;
- g. kepatuhan hukum; dan
- h. kepastian hukum.

Pasal 7

Pelaksanaan SOP harus memenuhi prinsip-prinsip:

- a. konsisten;
- b. komitmen;
- c. perbaikan berkelanjutan;
- d. mengikat;
- e. seluruh unsur memiliki peran penting; dan
- f. terdokumentasi dengan baik.

Pasal 8

Tahapan penyusunan SOP terdiri dari:

- a. persiapan;
- b. analisis kebutuhan;
- c. pengembangan;
- d. integrasi atau penerapan; dan
- e. monitoring dan evaluasi.

BAB III

PROSEDUR PENGAJUAN DAN PENGESAHAN SOP

Pasal 9

- (1) Sekretariat Direktorat Jenderal c.q. Bagian Organisasi dan Tata Laksana menyusun daftar rencana SOP yang akan dibahas dan ditetapkan untuk periode satu semester.
- (2) Daftar rencana SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun berdasarkan:
 - a. usulan Unit Kerja dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya;
 - b. penyempurnaan unsur-unsur dalam peta proses bisnis;
 - c. adanya rekomendasi dari hasil pemeriksaan aparat pemeriksa fungsional.

Pasal 10

- (1) Periode waktu penyusunan SOP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) yaitu:
 - a. Semester I, bulan Januari sampai dengan Juni; dan
 - b. Semester II, bulan Juli sampai dengan Desember.
- (2) Usulan SOP yang berkaitan dengan kebutuhan khusus, mendesak, dan strategis atau merupakan rekomendasi dari aparat pemeriksa fungsional dan/atau pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan dikecualikan dari periode waktu penyusunan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 11

- (1) Pimpinan Unit Kerja dapat menyampaikan usulan SOP kepada Sekretaris Direktorat Jenderal dengan tembusan kepada Bagian Organisasi dan Tata Laksana untuk dimasukkan dalam daftar rencana SOP.

- (2) Usulan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa:
- a. usulan SOP baru atas kegiatan yang belum ditetapkan SOP; atau
 - b. usulan perubahan SOP berdasarkan evaluasi SOP yang sudah ditetapkan.

Pasal 12

- (1) Penyampaian usulan SOP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (1) dilampiri dengan naskah konsep SOP yang telah sesuai dengan peraturan, petunjuk teknis, dan perencanaan kegiatan dalam bentuk *hardcopy* dan *softcopy*.
- (2) Naskah konsep SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang memuat:
- a. deskripsi, berisi gambaran umum atau ringkasan proses kegiatan;
 - b. dasar hukum, berisi peraturan perundang-undangan yang relevan dan terkait langsung yang menjadi acuan pelaksanaan kegiatan;
 - c. keterkaitan, berisi informasi keterkaitan SOP dengan SOP lainnya atau suatu rangkaian kegiatan tertentu;
 - d. pihak yang terlibat, berisi para pemangku kegiatan yang menjadi bagian dari keseluruhan pihak/ subyek yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan;
 - e. persyaratan dan perlengkapan, berisi dokumen/berkas/naskah dinas, bahan-bahan dan alat perlengkapan yang digunakan sebagai alat bantu pelaksanaan kegiatan;
 - f. keluaran, berisi *output* atau hasil dari pelaksanaan kegiatan yang terdapat dalam SOP.
 - g. jangka waktu penyelesaian, berisi waktu keseluruhan sejak dimulainya suatu kegiatan sampai dengan akhir pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemangku kegiatan;
 - h. perhatian, berisi informasi berkaitan dengan manfaat dan implikasi atau akibat pelaksanaan SOP;
 - i. matrik RASCI, berupa tabel berisi representasi visual dari peran masing-masing individu atau para pemangku kegiatan di dalam proses kegiatan.
 - j. prosedur kerja, berisi uraian lengkap keseluruhan tahapan aktivitas/kegiatan; dan

- k. bagan alir (*flowchart*), berisi simbol-simbol yang umum digunakan dalam menggambarkan tahapan aktivitas/kegiatan atau memvisualisasikan suatu aktivitas.
- (3) Naskah konsep SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disusun dan dirumuskan sesuai format sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Jenderal ini.

Pasal 13

- (1) Sekretaris Direktorat Jenderal c.q. Bagian Organisasi dan Tata Laksana melakukan reviu dan penelitian terhadap konsep SOP dalam daftar rencana SOP.
- (2) Reviu dan penelitian terhadap konsep SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup:
- a. kesesuaian SOP dengan tugas dan fungsi serta peraturan perundang-undangan;
 - b. ketepatan konsep SOP dalam hal konsepsi dan penamaan;
 - c. kesesuaian format naskah SOP dengan pedoman penyusunan SOP sebagaimana diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal ini.
- (3) Berdasarkan reviu dan penelitian terhadap usulan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Bagian Organisasi dan Tata Laksana:
- a. menyusun catatan koreksi dan masukan terhadap konsep SOP untuk dikoordinasikan dan dibahas dengan unit pengusul, dalam hal diperlukan penyesuaian terhadap SOP yang diusulkan;
 - b. menyusun konsep surat dinas Sekretaris Direktorat Jenderal kepada Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan mengenai usulan SOP unit Eselon I untuk mendapat persetujuan.
- (4) SOP yang telah diberikan persetujuan oleh Sekretaris Jenderal Kementerian Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b selanjutnya diparaf dan disahkan terlebih dahulu oleh Sekretaris Direktorat Jenderal, kemudian ditetapkan oleh Direktur Jenderal dalam Keputusan Direktur Jenderal.

Pasal 14

- (1) SOP yang telah ditetapkan oleh Direktur Jenderal menjadi pedoman bagi setiap pejabat dan/atau pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi Unit Kerja.
- (2) SOP Layanan Unggulan dan SOP Bertautan (SOP-*Link*) yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan, dilaksanakan oleh Unit Kerja dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Keuangan yang mengatur mengenai Standar Operasional Prosedur.
- (3) Unit Kerja melakukan internalisasi dan sosialisasi atas SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) agar pelaksanaan SOP dapat dilakukan secara efektif.

Pasal 15

- (1) SOP bersifat dinamis yang terus berkembang mengikuti setiap perubahan kebijakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Setiap kendala atau permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan SOP akan diselesaikan dengan tetap memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukum penetapannya.

BAB IV
MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 16

- (1) Setiap pimpinan Unit Kerja bertanggung jawab atas pelaksanaan SOP di lingkungan kerjanya masing-masing.
- (2) Untuk pengukuran kinerja pelaksanaan SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Unit Kerja berkewajiban melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan SOP di lingkungan kerjanya.

Pasal 17

- (1) Monitoring dan evaluasi SOP dilakukan setelah diterbitkannya keputusan mengenai penetapan SOP oleh pejabat yang berwenang dan SOP dilaksanakan oleh Unit Kerja.

- (2) Monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk memperoleh informasi dan data yang berkaitan dengan pelaksanaan penyusunan, integrasi dalam tugas dan fungsi sehari-hari, hambatan/kendala, sampai dengan analisis pengembangan SOP selanjutnya.

Pasal 18

Pelaksanaan monitoring dan evaluasi SOP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 dilakukan terhadap beberapa aspek, meliputi:

- a. aspek administratif;
- b. aspek teknis; dan
- c. aspek capaian hasil atau manfaat.

Pasal 19

Aspek administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf a terdiri atas indikator:

- a. dasar hukum terkait dengan SOP;
- b. tugas dan fungsi unit yang melaksanakan SOP; dan
- c. keabsahan atau legalitas atas penetapan SOP.

Pasal 20

Aspek teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf b terdiri atas indikator:

- a. tipe dan format yang digunakan dalam SOP;
- b. kemudahan proses kegiatan yang digambarkan dalam SOP;
- c. pelayanan dan risiko;
- d. kejelasan pihak-pihak yang melaksanakan kegiatan;
- e. kesesuaian waktu yang digunakan dalam menyelesaikan kegiatan;
- f. kesesuaian biaya kegiatan pelayanan;
- g. penggunaan alat/ sarana;
- h. ketepatan terhadap hasil kerja (*output*); dan
- i. fleksibilitas dalam pelaksanaan tindakan;

Pasal 21

Aspek capaian hasil atau manfaat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf c terdiri atas indikator:

- a. pemberitahuan, sejauh mana pegawai mengetahui SOP;

- b. distribusi dan aksesibilitas, sejauh mana pegawai memiliki dan membaca SOP;
- c. pemahaman, sejauh mana pegawai memahami SOP;
- d. penerangan/ integrasi, sejauh mana pegawai menerapkan SOP dalam melaksanakan tugas dan fungsi; dan
- e. peningkatan kinerja, sejauh mana manfaat SOP dalam peningkatan kinerja pegawai dan organisasi.

Pasal 22

Pelaksana monitoring dan evaluasi SOP dapat mengembangkan indikator pada masing-masing aspek sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 20, dan Pasal 21, dengan terlebih dahulu meminta pertimbangan kepada Sekretariat Direktorat Jenderal c.q. Bagian Organisasi dan Tata Laksana

Pasal 23

- (1) Monitoring dan evaluasi SOP dilaksanakan dan/atau dikoordinasikan oleh unit yang mempunyai tugas dan fungsi:
 - a. monitoring dan evaluasi SOP; atau
 - b. perumusan rekomendasi perbaikan proses bisnis di masing-masing Unit Kerja.
- (2) Monitoring dan evaluasi SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sekurang-kurangnya sekali dalam setiap tahun.
- (3) Dalam hal diperlukan, monitoring dan evaluasi SOP dapat dilaksanakan oleh atau berkoordinasi dengan:
 - a. Sekretariat Direktorat Jenderal c.q. Bagian Organisasi dan Tata Laksana;
 - b. Direktorat Kepatuhan Internal;
 - c. Direktorat teknis terkait kegiatan SOP; atau
 - d. Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan Sekretariat Jenderal.

Pasal 24

- (1) Pihak yang melaksanakan monitoring dan evaluasi SOP harus menyusun kerangka kerja kegiatan sebagai rencana kegiatan monitoring dan evaluasi SOP.

- (2) Dalam hal monitoring dan evaluasi SOP dilaksanakan oleh pihak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (3), berlaku ketentuan sebagai berikut:
 - a. rencana kegiatan monitoring dan evaluasi SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terlebih dahulu diberitahukan kepada unit organisasi pelaksana SOP dan unit organisasi di atasnya secara berjenjang paling lambat 5 (lima) hari kerja sebelum penyelenggaraan monitoring dan evaluasi SOP;
 - b. pelaksana monitoring dan evaluasi SOP dilengkapi dengan Surat Tugas yang diterbitkan oleh pejabat yang berwenang dan disampaikan kepada pimpinan unit organisasi pelaksana SOP di lokasi monitoring dan evaluasi SOP.
- (3) Surat Tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b disusun sesuai format sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Jenderal ini.

Pasal 25

- (1) Pelaksana monitoring dan evaluasi SOP membuat Berita Acara Monitoring dan Evaluasi SOP sesuai format sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Jenderal ini.
- (2) Berita Acara monitoring dan evaluasi SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani oleh 2 (dua) belah pihak yaitu Pelaksana monitoring dan evaluasi SOP dan pimpinan atau pejabat yang berwenang mewakili Unit Kerja pelaksana SOP.

Pasal 26

- (1) Pelaksana monitoring dan evaluasi SOP menyusun laporan hasil monitoring dan evaluasi SOP dan menyampaikan kepada Sekretaris Direktorat Jenderal.
- (2) Laporan hasil monitoring dan evaluasi SOP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling kurang memuat:
 - a. Unit organisasi obyek monitoring dan evaluasi;
 - b. Waktu pelaksanaan monitoring dan evaluasi;
 - c. SOP yang dimonitor dan dievaluasi;
 - d. Ringkasan hasil monitoring dan evaluasi;

- e. Pelaksanaan dan catatan monitoring dan evaluasi;
 - f. Simpulan dan saran; dan
 - g. Lampiran pendukung.
- (3) Laporan hasil monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun sesuai format sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Jenderal ini.

BAB V KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 27

- (1) Pada saat Peraturan Direktur Jenderal ini mulai berlaku, SOP yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Nomor P-21/BC/2008 tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan, dan Pelaksanaan, Serta Monitor Dan Evaluasi Standard Prosedur Operasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, dinyatakan masih tetap berlaku sepanjang masih sesuai dengan tugas dan fungsi, serta struktur organisasi dan belum ditetapkan SOP yang baru berdasarkan Peraturan Direktorat Jenderal ini.
- (2) Sekretariat Direktorat Jenderal c.q. Bagian Organisasi dan Tata Laksana melakukan penyesuaian secara bertahap atas SOP yang telah ditetapkan dengan berpedoman pada ketentuan sebagaimana diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal ini.

BAB VI KETENTUAN PENUTUP

Pasal 28

Pada saat Peraturan Direktur Jenderal ini mulai berlaku, Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor P-21/BC/2008 tentang Pedoman Penyusunan, Penetapan, dan Pelaksanaan, Serta Monitor Dan Evaluasi Standard Prosedur Operasi di Lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 29

Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai ini mulai berlaku
terhitung 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 14 Juni 2016
DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI,

-ttt-

HERU PAMBUDI

Salinan sesuai dengan aslinya
Sekretaris Direktorat Jenderal
u.b.
Kepala Bagian Umum


Indrajati Martini
NIP 19650315 198601 2 001



LAMPIRAN I
 PERATURAN DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI
 NOMOR: PER-21/BC/2016
 TENTANG
 PEDOMAN PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL
 PROSEDUR DI LINGKUNGAN DIREKTORAT JENDERAL
 BEA DAN CUKAI

**FORMAT STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
 DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI**

A. FORMAT SOP

	KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI(1).....		
	Standar Operasional Prosedur(2).....		
No. SOP:(3).....	Tanggal Penetapan(4).....	Tanggal Revisi:(5).....	Revisi Ke –(6).....
<p>1. Deskripsi</p> <p>a. SOP ini menjelaskan tentang(7)....., sejak(8)..... sampai dengan(9).....</p> <p>b.(10).....</p> <p>c.(10).....</p> <p>d. Unit pelaksana SOP ini adalah(11).....</p> <p>2. Dasar Hukum</p> <p>a.(12).....</p> <p>b.(12).....</p> <p>c.(12).....</p> <p>3. Keterkaitan</p> <p>SOP ini memiliki keterkaitan dengan(13).....</p> <p>4. Pihak-Pihak yang Terlibat</p> <p>a.(14).....</p> <p>b.(14).....</p> <p>c.(14).....</p>			

5. Persyaratan dan Perlengkapan

Persyaratan:

- a.(15).....
- b.(15).....
- c.(15).....

Perlengkapan:

- a.(16).....
- b.(16).....
- c.(16).....

6. Keluaran (Output)

.....(17).....

7. Jangka Waktu Penyelesaian

Jangka waktu layanan SOP ini adalah(18).....

8. Perhatian

.....(19).....

9. Matriks RASCI

.....(2).....(14).....(14)...(14).....(14).....(14)...
.....(20).....(21)....(21)....(21)....(21)....(21)....
.....(20).....(21)....(21)....(21)....(21)....(21)....
.....(20).....(21)....(21)....(21)....(21)....(21)....
.....(20).....(21)....(21)....(21)....(21)....(21)....
.....(20).....(21)....(21)....(21)....(21)....(21)....

10. Prosedur Kerja

- a.(22).....
- b.(22).....
- c.(22).....
- d. dst.

11. Bagan Alir (Flowchart)

.....(23).....



Disahkan oleh:
Sekretaris Direktorat Jenderal

.....(24).....

.....(25).....

NIP(26).....

B. PETUNJUK PENGISIAN FORMAT SOP

Format SOP Reguler diisi dengan panduan sebagai berikut:

- (1) Unit organisasi atau Tipe Unit pelaksana SOP;
- (2) Judul SOP;
- (3) Nomor penetapan SOP;
- (4) Tanggal Penetapan SOP;
- (5) Tanggal revisi SOP;
- (6) Jumlah revisi SOP yang telah dilakukan;
- (7) Nama kegiatan sesuai dengan judul SOP;
- (8) Prosedur kerja pertama yang dilakukan dalam SOP;
- (9) Prosedur kerja terakhir yang dilakukan dalam SOP;
- (10) Deskripsi, pengertian, istilah yang digunakan, dan penjelasan lainnya;
- (11) Unit eselon IV yang melaksanakan SOP;
- (12) Dasar hukum;
- (13) Prosedur/ kegiatan/ SOP lain yang terkait;
- (14) Pihak yang terlibat sebagai pemangku kegiatan;
- (15) Persyaratan;
- (16) Perlengkapan;
- (17) Keluaran (*output*);
- (18) Jangka waktu penyelesaian;
- (19) Perhatian;
- (20) Kegiatan-kegiatan utama dalam SOP;
- (21) RASCI diisi R, A, S, C, atau I sesuai dengan peran dan tanggung jawab pemangku kegiatan;
- (22) Prosedur kerja pelaksanaan SOP secara rinci;
- (23) Bagan alir (*flowchart*);
- (24) Tanda tangan Sekretaris Direktorat Jenderal;
- (25) Nama Sekretaris Direktorat Jenderal;
- (26) NIP Sekretaris Direktorat Jenderal;

C. PEDOMAN FORMAT SOP

Pengaturan format SOP Direktorat Jenderal Bea dan Cukai ditujukan untuk menyesuaikan bentuk baku yang ditetapkan oleh Kementerian Keuangan.

Adapun susunan format SOP Reguler adalah sebagai berikut:

1. BAGIAN KEPALA/ KOP

Kepala/ kop naskah SOP terdiri atas:

- a. Logo Kementerian Keuangan, dengan bentuk dan ukuran yang proporsional disesuaikan dengan lebar nama unit organisasi dan nama SOP dengan warna hitam putih.
- b. Nama instansi/ unit organisasi, terdiri atas:
 - 1) Baris pertama, nama organisasi Kementerian Keuangan;
 - 2) Baris kedua, nama unit organisasi Eselon I sebagai pemilik SOP;
 - 3) Baris ketiga, nama unit organisasi pelaksana SOP.
- c. Nama SOP, berupa ringkasan dari pokok prosedur;
- d. Nomor SOP, yaitu nomor urut naskah prosedur;
- e. Tanggal penetapan, yaitu tanggal/ waktu efektif pertama kali diberlakukan prosedur;
- f. Tanggal revisi, yaitu tanggal/ waktu penetapan perubahan/ revisi SOP; dan
- g. Revisi ke-, yaitu keterangan telah berapa kali perubahan/ revisi dilakukan.

2. BAGIAN ISI

Isi naskah SOP paling sedikit memuat:

a. Deskripsi

Bagian deskripsiberisi uraian singkat untuk menjelaskan gambaran keseluruhan proses dalam SOP. Deskripsi diawali dengan menyebutkan prosedur kerja pertama dan prosedur kerja terakhir dalam SOP tersebut.

Kemudian, deskripsi dilanjutkan dengan definisi, istilah, dan keterangan yang perlu diketahui oleh penggunadalam melaksanakan SOP sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Deskripsi diakhiri dengan menyebutkan unit yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan SOP tersebut.

b. Dasar hukum

Dasar hukum yaitu peraturan perundang-undangan yang relevan dan menjadi acuan pelaksanaan atau operasional kegiatan. Dasar hukum disusun berurutan sesuai dengan hierarki peraturan perundang-undangan.

c. Keterkaitan

Keterkaitan yaitu informasi keterkaitan dengan SOP lainnya. Keterkaitan dapat juga menyebutkan hubungan keterkaitan dengan serangkaian prosedur kegiatan yang terkait.

d. Pihak-pihak yang terlibat

Bagian ini menyebutkan para pemangku kegiatan dan pihak/subyek yang menjadi bagian dari keseluruhan pelaksanaan kegiatan.

e. Persyaratan dan perlengkapan

Persyaratan dapat berupa dokumen/ berkas/ naskah dinas dan bahan-bahan lainnya yang digunakan sebagai syarat dimulainya pelaksanaan kegiatan.

Sedangkan perlengkapan merupakan alat-alat dan sarana yang digunakan sebagai alat utama dan atau alat bantu dalam pelaksanaan kegiatan.

f. Keluaran (*output*)

Keluaran (*output*) yaitu hasil akhir dari pelaksanaan kegiatan berupa dokumen/ berkas/ naskah dinas atau berupa kegiatan.

g. Jangka waktu penyelesaian

Bagian ini menerangkan waktu keseluruhan pelaksanaan kegiatan dihitung sejak dimulai sampai dengan selesainya kegiatan untuk menghasilkan keluaran. Jangka waktu penyelesaian dapat juga diuraikan sebagai waktu dari masing-masing pelaksana kegiatan atau sebagian dari tahapan pelaksanaan aktivitas/ kegiatan dari keseluruhan kegiatan.

h. Perhatian

Bagian perhatian berisi informasi yang berkaitan dengan manfaat terhadap pelaksanaan SOP ini maupun implikasi atau akibat yang mungkin timbul apabila tahapan aktivitas/ kegiatan tidak dilakukan dengan baik. Bagian ini juga dapat diisi dengan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan SOP.

i. Matriks RASCI

RASCI yaitu gambaran kerangka pengambilan keputusan untuk mengidentifikasi peran dan tanggung jawab oleh setiap pihak yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan. RASCI dapat diuraikan sebagai *Responsible* (R), *Approval* (A), *Support* (S), *Consult* (C), dan *Informed* (I). *Responsible* (R), adalah orang yang bertanggung jawab dalam mengawal dan mengembangkan keputusan, menjaga kualitas kerja dan membuat keputusan.

Approval (A), adalah orang yang memberikan persetujuan, keputusan final dan penanggung jawab akhir sebelum tindakan lebih lanjut dilaksanakan.

Support (S), adalah orang yang menyediakan input dalam bentuk informasi atau dalam bentuk tindakan pendukung.

Consult (C), adalah orang yang memiliki keahlian sehingga dapat memberi kontribusi dan dimintai pendapat. Para pihak berkonsultasi kepadanya untuk membantu atau mendorong pengambilan keputusan.

Informed (I), adalah pihak yang perlu diberitahukan mengenai keputusan yang diambil.

j. Prosedur kerja

Prosedur kerja yaitu uraian lengkap dan rinci dari keseluruhan tahapan aktivitas/ kegiatan.

k. Bagan alir (*flowchart*)

Bagan alir yaitu bentuk lain dari prosedur kerja yang menggunakan simbol-simbol yang umum digunakan dalam menggambarkan tahapan aktivitas/ kegiatan atau memvisualisasikan suatu aktivitas.

l. Pengesahan naskah SOP, merupakan bagian penandatanganan setiap SOP oleh pejabat structural pada unit organisasi yang memiliki kewenangan untuk menandatangani SOP. Pengesahan naskah SOP diletakkan di sebelah kanan akhir halaman yang terdiri atas:

- 1) Baris pertama, "Disahkan oleh:"
- 2) Baris kedua, nama jabatan ditulis dengan huruf awal capital dan diakhiri tanda baca koma
- 3) Ruang tanda tangan pejabat
- 4) Baris keempat, nama pejabat ditulis dengan huruf awal capital
- 5) Baris kelima, NIP pejabat penandatanganan.

3. PENGETIKAN NASKAH SOP

Pengetikan naskah SOP harus memenuhi ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

- a. Kertas yang digunakan adalah ukuran folio (F4).
- b. Penggunaan margin/ ruang pengetikan diatur sebagai berikut:
 - 1) Margin atas : 1 cm
 - 2) Margin bawah : 2 cm
 - 3) Margin kiri : 2,5 cm
 - 4) Margin kanan : 2 cm.
- c. Jenis huruf yang digunakan adalah Bookman Old Style.
- d. Ukuran huruf:
 - 1) Nama instansi/ unit organisasi:
 - Baris pertama, nama organisasi Kementerian Keuangan, ukuran 13;
 - Baris kedua, nama organisasi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai sebagai pemilik SOP, ukuran 12; dan
 - Baris ketiga, nama unit organisasi pelaksana SOP, ukuran 12.
 - 2) Nama SOP:
 - Baris pertama, nama dokumen Standar Operasional Prosedur, ukuran 12;
 - Baris kedua, nama kegiatan SOP, ukuran 13.
 - 3) Nomor SOP, tanggal penetapan, tanggal revisi, dan revisi ke-..., ukuran 10;
 - 4) Isi dan pengesahan naskah SOP, ukuran 12.
- e. Penomoran SOP
Setiap SOP diberi nomor sebagai bagian dari identitas dan untuk membedakan dengan SOP lainnya. Susunan penomoran SOP terdiri atas:

Nomor urut / Kode Unit atau Tipologi Kantor / Tahun Keputusan SOP






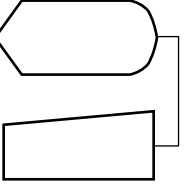



Contoh nomor SOP:

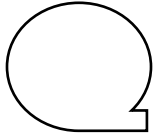
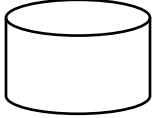

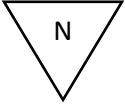
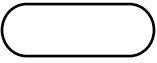
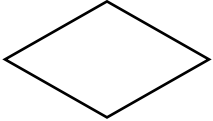


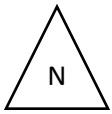
Nomor SOP: 1/KPUA/2016

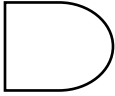

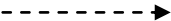
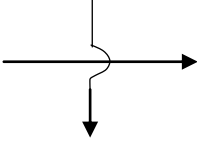
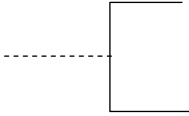
f. Daftar Kode Unit atau Tipologi Kantor untuk penomoran SOP:

Kode Unit (Tipologi)	Unit (Tipologi)
SEKRE	Sekretariat Direktorat Jenderal
TEK	Direktorat Teknis Kepabeanan
FAS	Direktorat Fasilitas Kepabeanan
CK	Direktorat Teknis dan Fasilitas Cukai
KIAL	Direktorat Kepabeanan Internasional dan Antar Lembaga
KBP	Direktorat Keberatan Banding dan Peraturan
IKC	Direktorat Informasi Kepabeanan dan Cukai
KI	Direktorat Kepatuhan Internal
AUD	Direktorat Audit Kepabeanan dan Cukai
P2	Direktorat Penindakan dan Penyidikan
PPS	Direktorat Penerimaan dan Perencanaan Strategis
KW	Kantor Wilayah DJBC
KWK	Kantor Wilayah DJBC Khusus
KPUA	Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A
KPUB	Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe B
KPUC	Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe C
TMP	Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean
TMPA	Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A
TMPB	Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B
TMPC	Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C
TMC	Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Cukai
TP	Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Pratama
PSOA	Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai Tipe A
PSOB	Pangkalan Sarana Operasi Bea dan Cukai Tipe B
BPIBA	Balai Pengujian dan Identifikasi Barang Tipe A
BPIBB	Balai Pengujian dan Identifikasi Barang Tipe B

4. BAGAN ALIR (FLOWCHART)

SIMBOL	NAMA	KETERANGAN
SIMBOL INPUT/ OUTPUT		
	Dokumen tunggal	Simbol dokumen atau laporan yang dapat dipersiapkan dengan tulisan tangan, atau dicetak dengan komputer
	Dokumen rangkap	Simbol dokumen atau laporan yang dapat dipersiapkan dengan tulisan tangan, atau dicetak dengan komputer
	Proses input atau output data atau dokumen	Menggambarkan proses input atau output yang juga dapat dipakai untuk mewakili jurnal dan buku besar.
	Display / tampilan	Menggambarkan display atau tampilan informasi berupa output online, seperti terminal, monitor, atau layar.
	Proses input secara manual	Menggambarkan proses input secara manual yang dapat dilakukan melalui peralatan online seperti terminal atau personal computer.
	Terminal atau Personal komputer	Menggambarkan suatu tampilan online yang digunakan secara bersama untuk mewakili terminal dan personal computer.
SIMBOL PROSES KEGIATAN		
	Proses elektronik	Kegiatan proses secara elektronik misalnya dengan menggunakan perangkat computer, biasanya menghasilkan perubahan atas data atau informasi (print-out).
	Proses manual	Kegiatan proses secara manual. Misalnya proses pembukuan secara administratif.
	Proses pendukung (auxiliary operation)	Kegiatan proses melalui peralatan pendukung. Misalnya peralatan atau mesin lainnya selain personal computer.

SIMBOL PENYIMPANAN		
	Data base atau data storage berupa media penyimpanan akses sekuensial.	Biasanya data disimpan dalam pita magnetis dengan akses secara berurutan/ sekuensial seperti pita kaset, film dll.
	Data base atau data storage berupa media penyimpan akses langsung (Direct Access Storage)	Biasanya data disimpan dalam media penyimpan dengan akses langsung tidak berurutan seperti disket, flash disk, dll.
	Data base atau data storage berupa penyimpan data secara on-line	Biasanya data disimpan di dalam file online temporer melalui media yang dapat diakses secara langsung, seperti disk.
	Proses penyimpanan data atau dokumen	Menggambarkan proses penyimpanan data atau dokumen secara manual. Huruf yang ditulis dalam simbol menunjukkan urutan pengaturan file secara N = numeris, A = alfabetis, D = berdasarkan tanggal.
SIMBOL LAIN-LAIN		
	Proses awal dan akhir kegiatan (Terminator START dan END).	Titik awal, akhir, atau pemberhentian dalam suatu proses atau program, juga digunakan untuk menunjukkan adanya pihak eksternal.
	Proses pengambilan keputusan	Digunakan untuk menunjukkan adanya 2 alternatif. Simbol berisi pertanyaan keputusan dengan jawaban ya atau tidak.
	Konektor dalam satu halaman	Menghubungkan arus proses di satu halaman yang sama untuk menghindari garis-garis yang saling silang di satu halaman. Dua simbol yang berhubungan berisi angka yang sama.
	Konektor dengan halaman yang lain	Suatu penanda masuk dari, atau keluar ke, halaman lain. Dua simbol yang berhubungan berisi angka yang sama.
	Pengambilan data atau dokumen secara manual	File dokumen ditarik kembali secara manual. Huruf dalam simbol menunjukkan urutan pengaturan file secara N= numeris, A= alfabetis, D= berdasarkan tanggal.

	Proses menunggu (Delay)	Proses menunggu keputusan/ proses aktivitas yang berakibat mengubah data atau dokumen, biasanya berhubungan dengan pihak lain.
	Alir dokumen atau proses	Arah proses atau arus dokumen, arus yang normal mengarah ke bawah dan mengarah ke kanan
	Alir data atau informasi	Arah arus data/ informasi, sering digunakan untuk memperlihatkan data yang dikopi dari satu dokumen ke dokumen lainnya.
	Persimpangan alir dokumen atau proses	Persimpangan atau persilangan arus dokumen atau proses jika tidak memakai konektor.
	Anotasi	Komentar deskriptif tambahan atau catatan penjelasan untuk klarifikasi.

Catatan :

1. Simbol *flowchart* ini merupakan contoh simbol yang umum digunakan untuk menggambarkan proses bisnis kegiatan.
2. Penggunaan simbol ini pada alur bisnis *flowchart* dapat disertai dengan keterangan singkat yang ditulis di dalamnya, untuk memudahkan dalam memahami setiap tahap kegiatan.
3. Terhadap kegiatan lain yang belum tercantum pada Lampiran Peraturan Direktur Jenderal ini, dapat menggunakan simbol berdasarkan referensi yang berlaku umum.

DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI,

-ttt-

HERU PAMBUDI

Salinan sesuai dengan aslinya
 Sekretaris Direktorat Jenderal
 u.b.
 Kepala Bagian Umum

 Indraajati Martini
 NIP 19650315 198601 2 001

MONITORING DAN EVALUASI SOP DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI

Pelaksanaan SOP harus dipantau secara terus menerus sehingga proses penerapannya dapat berjalan dengan baik dan memberikan data yang cukup untuk pengembangan SOP sesuai dengan kebutuhan. Unit kerja harus mempersiapkan suatu mekanisme monitoring untuk memastikan SOP telah diterapkan dengan baik. Proses ini dimaksudkan untuk memastikan kesesuaian kinerja pegawai terhadap SOP, mengidentifikasi permasalahan atau kendala yang timbul, dan menentukan cara memperbaiki penerapan SOP.

Dalam melaksanakan kegiatan monitoring, dapat dilakukan dengan metode-metode sebagai berikut:

1. Observasi supervisi
Metode ini menggunakan *supervisor* di setiap unit kerja sebagai observer yang memantau jalannya penerapan SOP.
2. Wawancara dan/atau mengumpulkan pendapat pegawai
Metode ini mengumpulkan informasi dari para pegawai. Informasi dari dalam unit kerja bermanfaat sebagai masukan dari aspek operasional kegiatan, kendala internal yang timbul, dan penyesuaian atau perbaikan proses bisnis yang diperlukan.
3. Wawancara dan/atau mengumpulkan pendapat pihak yang dilayani atau *stakeholders*
Metode ini mengumpulkan informasi dari para pengguna layanan. Informasi dari pihak luar bermanfaat sebagai masukan dari aspek kualitas pelayanan, kesesuaian dengan janji layanan, dan prosedur pelayanan.
4. Pertemuan dan diskusi dengan unit-unit organisasi terkait
Perlu dilakukan pertemuan dan diskusi antara unit yang melakukan proses penyusunan dan pengembangan SOP dengan unit kerja pelaksana atau pengguna SOP.
5. Pengarahan dalam tahap awal implementasi SOP
Metode ini dilakukan dengan menjelaskan secara rinci SOP yang ditetapkan pada tahap awal pelaksanaan SOP di unit kerja agar proses yang berjalan sesuai dengan prosedur yang dibakukan dalam SOP.

Tahapan evaluasi merupakan sebuah analisis yang sistematis terhadap serangkaian proses operasi dan aktivitas yang telah dilakukan. Evaluasi dilakukan dalam rangka menentukan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Evaluasi dilakukan sebagai langkah tindak lanjut dari monitoring yang meliputi:

1. Substansi SOP, yaitu kemampuan dalam meningkatkan kinerja pegawai dan organisasi, tingkat pemahaman pegawai terhadap SOP, implementasi pelaksanaan, kebutuhan penyempurnaan, kemampuan SOP dalam

mengatasi permasalahan yang timbul, menghadapi perubahan lingkungan organisasi, dan berjalan sinergis dengan SOP lain; dan

2. Proses penerapan, meliputi strategi dalam penerapan SOP, tingkat penerimaan pegawai terhadap pemberlakuan SOP, kemampuan bekerja unit dalam mengembangkan SOP, efektivitas supervisi SOP, pelatihan atau internalisasi penerapan SOP, risiko yang muncul pada perubahan SOP, dan respon penanganan.

Kegiatan monitoring dan evaluasi SOP di lingkungan DJBC dilaksanakan oleh unit yang memiliki tugas dan fungsi monitoring dan evaluasi SOP. Kegiatan monitoring dan evaluasi SOP dapat dilaksanakan pada saat penilaian kinerja atau penilaian kepatuhan pelaksanaan tugas pelayanan dan atau pengawasan.

Unit pelaksana monitoring dan evaluasi SOP mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Menyusun dan menetapkan kerangka kerja monitoring dan evaluasi SOP;
2. Melakukan monitoring dan evaluasi SOP;
3. Mengumpulkan dan menganalisis data dan informasi hasil monitoring dan evaluasi SOP; dan
4. Menyusun dan menyampaikan laporan monitoring dan evaluasi SOP.

Unit pelaksana monitoring dan evaluasi SOP mempunyai wewenang sebagai berikut:

1. Mengakses data dan informasi yang dibutuhkan terkait dengan pelaksanaan monitoring dan evaluasi SOP;
2. Meminta penjelasan dan penegasan kepada pihak-pihak terkait; dan
3. Melaksanakan tugas lain yang berkaitan dengan pelaksanaan monitoring dan evaluasi SOP.

Kegiatan monitoring dan evaluasi dilakukan terhadap SOP yang dilaksanakan oleh unit kerja, secara periodik dan teratur sesuai dengan rencana kerja dan kegiatan masing-masing, kemudian menyampaikan laporan kepada Sekretariat Direktorat Jenderal c.q. Bagian Organisasi dan Tatalaksana sekurang-kurangnya sekali dalam setiap tahun.

Kegiatan monitoring dan evaluasi SOP dilakukan dengan metode:

1. Melakukan pengamatan secara langsung/ supervisi di lapangan;
2. Melakukan wawancara mendalam atau diskusi dengan pimpinan unit atau pelaksana kegiatan pelayanan yang berkaitan dengan pelaksanaan SOP;
3. Melakukan identifikasi atas permasalahan atau ketidaksesuaian dalam melaksanakan kegiatan sebagaimana tercantum dalam SOP; dan
4. Mencara data/ informasi lain dari sumber sekunder, baik berupa pendapat atau laporan.

Data/ informasi berupa pendapat berguna untuk mendapatkan gambaran mengenai capaian hasil atau manfaat penerapan SOP. Pengumpulan informasi ini dapat dilakukan dengan cara menyebarkan dan mengumpulkan kuesioner yang diisi oleh para pegawai dan para pengguna jasa di lingkungan unit kerja yang secara langsung merasakan implikasi penerapan SOP. Jumlah responden atas kuesioner tersebut sebanyak-banyaknya 30% (tiga puluh

persen) dari total populasi pegawai dan 30% (tiga puluh persen) dari total populasi *stakeholders* unit organisasi bersangkutan. Hasilnya berupa rata-rata persentase pendapat responden terhadap setiap unsur yang dinyatakan/ ditanyakan berkaitan dengan penerapan SOP.

Laporan monitoring dan evaluasi SOP menggunakan format sebagaimana tercantum dalam Format 4 yang 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*).

Hasil monitoring dan evaluasi SOP dijadikan referensi oleh:

- a. Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan dalam meneliti, memeriksa, memberikan koreksi dan masukan, serta menyusun konsep rekomendasi/ persetujuan tertulis Sekretaris Jenderal terhadap usulan SOP semua unit organisasi di lingkungan Kementerian; dan
- b. Sekretariat Direktorat Jenderal c.q. Bagian Organisasi dan Tata Laksana dalam menyusun dan/atau mengembangkan (membuat baru, menambah, dan merevisi) SOP pada periode berikutnya.

Pada saat melaksanakan monitoring dan evaluasi SOP menggunakan surat tugas dengan format sebagaimana tercantum dalam Format 1.

FORMAT 1

Surat Tugas Monitoring dan Evaluasi SOP



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL**

JALAN JENDERAL A. YANI JAKARTA-13230 KOTAK POS 225 JAKARTA-13013
TELEPON (021) 4890308; FAKSIMILE (021) 4890871; SITUS www.beacukai.go.id
PUSAT KONTAK LAYANAN 1500225; SURAT ELEKTRONIK info@customs.go.id

**SURAT TUGAS
NOMOR ST- /BC.1/20..**

Dalam rangka monitoring dan evaluasi pelaksanaan/ penerapan Standar Operasional Prosedur ...(nama unit kerja)..., dengan ini kami menugasi:

1. nama/ NIP : ...
pangkat/gol. : ...
Jabatan : ...
2. nama/ NIP : ...
pangkat/gol. : ...
Jabatan : ...

untuk melaksanakan ... pada ... mulai tanggal ... s.d.

Segala biaya yang timbul akibat dilaksanakan Surat Tugas ini dibebankan pada DIPA Kantor Pusat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Tahun Anggaran 20...

Surat Tugas ini dibuat untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan setelah selesai melaksanakan tugas agar menyampaikan laporan. Kepada instansi terkait, kami mohon bantuan demi kelancaran pelaksanaan tugas tersebut.

Jakarta, ...(tanggal, bulan, tahun)...
SEKRETARIS DIREKTORAT JENDERAL,

...(nama pejabat)...
NIP ...

			3) SOP bersangkutan sudah ditetapkan oleh pimpinan unit organisasi Eselon I								
			4) Penetapan SOP menggunakan Keputusan pimpinan unit Eselon I								
2.	Teknis	a. Tipe dan format, yaitu ketaatan dan konsistensi unit organisasi dalam menyusun dan/ atau mengembangkan SOP sesuai dengan tipe dan format sebagaimana diatur dalam peraturan terkait mengenai pedoman penyusunan SOP	1) Tipe SOP sesuai dengan tipe dasar yang diatur dalam pedoman SOP								
			2) Format SOP sesuai dengan format dasar yang diatur pedoman SOP								
			3) Kerangka susunan SOP memuat sekurang-kurangnya sebagaimana diatur dalam pedoman SOP (Uraian prosedur, syarat-syarat, dan gambar format SOP)								
			4) Terdapat variasi atau unsur tambahan dalam kerangka susunan SOP								
			5) Kesesuaian jenis simbol pada SOP berformat grafik, <i>flowchart</i> , atau gabungan.								
			6) Konsistensi penggunaan simbol pada SOP berformat grafik, <i>flowchart</i> , atau gabungan.								
		b. Kemudahan. Yaitu SOP yang tersusun mengikuti alur proses kegiatan yang sederhana, mudah dan transparan, dan cepat (tidak berbelit-belit)	1) Gambaran SOP secara keseluruhan mudah dilaksanakan								
			2) Gambaran SOP secara keseluruhan mudah dipahami/ dimengerti								
			3) Banyaknya tahapan prosedur yang naik turun								
		c. Pelayanan dan risiko, yaitu dalam SOP tergambar tahapan kegiatan/ prosedur yang berorientasi kepada kecepatan dan ketepatan aktivitas dan hasil, serta memperhatikan kemungkinan munculnya risiko	1) Tahapan aktivitas atau uraian kegiatan menggambarkan kepada prosedur pelayanan prima								
			2) Tahapan aktivitas atau uraian kegiatan dalam SOP menggambarkan antisipasi apabila terjadi risiko								
		d. Kejelasan, yaitu terlihatnya pejabat/ pegawai yang melaksanakan kegiatan sesuai dengan ketentuan dan uraian aktivitas/ gambaran proses yang mudah dimengerti	1) Tahapan aktivitas atau uraian kegiatan dalam SOP menggunakan bahasa yang mudah dipahami/ dimengerti								
			2) Tahapan aktivitas/ kegiatan secara berurutan mengalir								
			3) Dapat diketahui awal dan akhir proses								
			4) Dapat diketahui hasil atau <i>output</i> akhir dari proses dan untuk siapa hasil atau <i>output</i> akhir tersebut digunakan								
			5) Tumpang tindih antar aktivitas kegiatan oleh beberapa pemangku kegiatan								
			6) Duplikasi aktivitas oleh seorang pemangku kegiatan								
		e. Waktu, yaitu kesesuaian waktu yang digunakan dalam menyelesaikan masing-masing atau seluruh tahapan aktivitas/ kegiatan	1) Pencantuman waktu penyelesaian seluruh prosedur								
			2) Ketepatan waktu penyelesaian, antara realisasi dan rencana waktu penyelesaian								

	f. Biaya (jika ada), yaitu kesesuaian biaya pelayanan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan	1) Pencantuman biaya dalam SOP								
		2) Kesesuaian biaya, antara yang tercantum dalam SOP dan kenyataan								
		3) Terdapatnya biaya di luar sebagaimana tercantum dalam SOP								
	g. Alat/ sarana, yaitu penggunaan alat/ sarana secara optimal (misal: formulir, aplikasi/ program komputer, bahan referensi kerja/ dokumen, dan lain-lain)	1) Terdapat informasi berkaitan dengan penggunaan alat/ sarana dalam SOP								
		2) Kesesuaian penggunaan alat/ sarana dalam SOP dalam pelaksanaannya								
		3) Ketaatan menggunakan alat/ sarana dalam SOP								
	h. Hasil, yaitu ketepatan terhadap hasil kerja (<i>ouput</i>) sesuai dengan janji pelayanan	1) Adanya prasyarat untuk menghasilkan <i>ouput</i> dalam SOP								
		2) Kesesuaian hasil kerja, antara yang tercantum dalam SOP dan kenyataan								
	i. Fleksibilitas, yaitu berkaitan dengan tindakan atau upaya segera yang dilakukan secara formal pada saat implementasi SOP diperoleh kendala/ permasalahan	1) Tindakan atau upaya segera yang dilakukan secara formal pada saat implementasi SOP diperoleh kendala/ permasalahan								
		2) Sering tidaknya permasalahan muncul pada saat implementasi SOP								
		3) Adanya standardisasi tindakan atau upaya segera yang harus dilakukan dalam SOP								

Keterangan:

- * Diisi dengan sampel judul dan nomor SOP yang telah ditentukan secara acak *sampling* sebagai obyek monitoring dan evaluasi.
- ** Kolom “Kondisi” mengikuti dengan jumlah sampel SOP dan diisi dengan tanda centang (√) sesuai dengan kondisi nyata dari “Indikator Parameter”

Monitoring dan evaluasi terhadap aspek capaian hasil atau manfaat atas diterapkannya SOP dilakukan dengan menggunakan formulir kuesioner sebagaimana tercantum dalam Format 3.

FORMAT 3

Kuesioner Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan/ Penerapan Standar Operasional Prosedur Kementerian Keuangan

A. Kuesioner untuk pegawai Kementerian Keuangan

PERTANYAAN

Pemberitahuan/ Komunikasi

1. Apakah Saudara mengetahui bahwa telah ditetapkan dan diterapkan SOP dalam setiap pelaksanaan kegiatan tugas dan fungsi?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Tidak mengetahui | <input type="checkbox"/> Mengetahui |
| <input type="checkbox"/> Kurang mengetahui | <input type="checkbox"/> Sangat mengetahui |

2. Jika Saudara menjawab “mengetahui” pada pertanyaan nomor 1, menurut pengetahuan Saudara, apakah dilakukan diseminasi/ sosialisasi penerapan SOP tersebut?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Tidak dilakukan sosialisasi | <input type="checkbox"/> Dilakukan diseminasi/ sosialisasi tetapi saya tidak tahu |
| <input type="checkbox"/> Kurang dilakukan sosialisasi | <input type="checkbox"/> Dilakukan diseminasi/ sosialisasi |

Distribusi dan Aksesibilitas

3. Bagaimana Saudara memperoleh dokumen SOP tersebut?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Pinjam Atasan langsung | <input type="checkbox"/> Pustaka kantor |
| <input type="checkbox"/> Pinjam teman satu unit | <input type="checkbox"/> Internet/ intranet |

Pemahaman

4. Apakah uraian dan proses kegiatan dalam SOP secara keseluruhan mudah dibaca?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Tidak mudah dibaca | <input type="checkbox"/> Mudah dibaca |
| <input type="checkbox"/> Kurang mudah dibaca | <input type="checkbox"/> Sangat mudah dibaca |

5. Menurut Saudara, apakah uraian dan proses kegiatan dalam SOP mudah dimengerti?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Tidak mudah dimengerti | <input type="checkbox"/> Mudah dimengerti |
| <input type="checkbox"/> Kurang mudah dimengerti | <input type="checkbox"/> Sangat mudah dimengerti |

Penerapan/ Integrasi

6. Apakah Saudara menerapkan SOP dalam setiap pelaksanaan kegiatan tugas dan fungsi sehari-hari?

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Ya | <input type="checkbox"/> Tidak |
|-----------------------------|--------------------------------|

7. Jika Saudara menjawab “Ya” pada pertanyaan nomor 6, mohon jelaskan alasan Saudara?

- Praktis
- Efisien

- Tersedia sarana kerja
- Alasan lainnya, sebutkan:

.....
.....
.....

8. Jika Saudara menjawab “Tidak” pada pertanyaan nomor 6, mohon jelaskan alasan Saudara?

- Rumit
- Tidak praktis dan efisien

- Alasan lainnya, sebutkan

.....
.....
.....

Peningkatan Kinerja

9. Menurut pendapat Saudara, apakah dengan menerapkan SOP dapat meningkatkan kinerja organisasi?

- Tidak dapat meningkatkan kinerja
- Kurang dapat meningkatkan kinerja
- Dapat meningkatkan kinerja
- Sangat dapat meningkatkan kinerja

B. Kuesioner untuk pihak yang dilayani (*stakeholders*)

PERTANYAAN

Pemberitahuan/ Komunikasi

1. Apakah Saudara mengetahui bahwa unit organisasi atau kantor ini telah menerapkan SOP pada saat melayani Saudara?

- Tidak mengetahui
- Kurang mengetahui
- Mengetahui
- Sangat mengetahui

2. Menurut pengetahuan Saudara, apakah telah dilakukan sosialisasi atau memampangkan SOP (di papan, *banner*, dan lain-lain) berkaitan dengan penerapan SOP pada unit organisasi atau kantor ini?

- Tidak dilakukan diseminasi/ sosialisasi
- Kurang dilakukan diseminasi/ sosialisasi
- Dilakukan diseminasi/ sosialisasi
- Sering dilakukan diseminasi/ sosialisasi

Pemahaman

3. Apakah proses kegiatan atau prosedur pelayanan yang dipampangkan/ dicantumkan di papan/*banner*/dll unit organisasi atau kantor ini mudah dibaca dan dimengerti?

- Tidak mudah
- Kurang mudah
- Mudah
- Sangat mudah

4. Apakah proses kegiatan atau prosedur pelayanan unit organisasi atau kantor ini mudah dimengerti?

- Tidak mudah dimengerti
- Kurang mudah dimengerti
- Mudah dimengerti
- Sangat mudah dimengerti

Penerapan/ Integrasi

5. Menurut pendapat Saudara, apakah pegawai atau petugas yang sering ditemui beraktivitas sesuai dengan SOP ataupun prosedur pelayanan yang telah ditetapkan?

Tidak sesuai

Kadang-kadang sesuai

Sesuai

Sangat sesuai

Manfaat

6. Apakah dengan menerapkan SOP, pelayanan organisasi atau kantor ini semakin baik (efektif dan efisien)?

Tidak baik

Kurang baik

Baik

Sangat baik

7. Menurut pendapat Saudara, apakah waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan janji layanan?

Tidak sesuai

Kadang-kadang sesuai

Sesuai

Sangat sesuai

8. Menurut pendapat Saudara, apakah biaya pelayanan sesuai dengan janji pelayanan/ peraturan?

Tidak sesuai

Kadang-kadang sesuai

Sesuai

Sangat sesuai

9. Menurut pendapat Saudara, apakah hasil kerja (*output*) penyelesaian pelayanan sesuai dengan janji pelayanan?

Tidak sesuai

Kadang-kadang sesuai

Sesuai

Sangat sesuai

B. *Outline* Laporan Monitoring dan Evaluasi SOP.

**LAPORAN HASIL MONITORING DAN EVALUASI PELAKSANAAN/ PENERAPAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (MONEV SOP)
TAHUN ...**

Unit Organisasi Obyek Monev : 1.
2.
Waktu Pelaksanaan Monev :

A. SOP yang Dimonev

.....
.....
.....

B. Ringkasan Hasil Monev

.....
.....
.....

C. Pelaksanaan dan Catatan Monev

.....
.....
.....

D. Simpulan dan Saran

.....
.....
.....

E. Lampiran Pendukung

.....
.....
.....

...(tempat pembuatan laporan)..., ...(tanggal pembuatan laporan)...

...(nama dan tanda tangan anggota Sub Tim...

C. Berita Acara Monitoring dan Evaluasi SOP



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL**

JALAN JENDERAL A. YANI JAKARTA-13230 KOTAK POS 225 JAKARTA-13013
TELEPON (021) 4890308; FAKSIMILE (021) 4890871; SITUS www.beacukai.go.id
PUSAT KONTAK LAYANAN 1500225; SURAT ELEKTRONIK info@customs.go.id

BERITA ACARA
NOMOR BA- /BC.1/20..

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

1. ...(nama pejabat)..., ...(NIP dan jabatan)... sebagai Koordinator Pelaksana Monitoring dan Evaluasi, selanjutnya disebut Pihak Pertama,
dan
2. ...(nama pejabat)..., ...(NIP dan jabatan)..., selanjutnya disebut Pihak Kedua,
telah melaksanakan kegiatan Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan/ Penerapan Standar Operasional Prosedur tahun ... pada ... yang meliputi kegiatan:
 - a. Wawancara mendalam (*indepth interview*) dengan pimpinan dan staf unit 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 dengan menggunakan kuesioner kepada para pegawai dan pengguna jasa yang dipandu oleh pelaksana monitoring dan evaluasi SOP;
 - c. Pengambilan sampel bukti pelaksanaan SOP, dilakukan melalui pengamatan secara langsung dan identifikasi atas dokumen sebagai hasil pelaksanaan kegiatan sesuai dengan SOP terkait.

Demikian Berita Acara pelaksanaan Monev SOP dibuat dengan sesungguhnya dan dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana mestinya.

Dibuat di ...
pada tanggal ...

Pihak Kedua

Pihak Pertama

Nama Lengkap
NIP ...

Nama Lengkap
NIP ...

DIREKTUR JENDERAL BEA DAN CUKAI,

-ttt-

HERU PAMBUDI

Salinan sesuai dengan aslinya
Sekretaris Direktorat Jenderal
u.b.

Kepala Bagian Umum

Indrajati Martini

NIP 19650315 198601 2 001

