

SALINAN
NOMOR 107/2019

PERATURAN WALIKOTA MALANG
NOMOR 107 TAHUN 2019
TENTANG
PEDOMAN MONITORING DAN EVALUASI PELAKSANAAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA MALANG,

- Menimbang : a. bahwa percepatan tata kelola Pemerintah Daerah yang baik melalui monitoring dan evaluasi Standar Operasional Prosedur merupakan bagian dari pelaksanaan pemenuhan hak dan kebutuhan dasar serta pelayanan kepada masyarakat sesuai amanat Undang-Undang Dasar 1945;
- b. bahwa guna melaksanakan manajemen siklus pengelolaan Standar Operasional Prosedur perlu dilakukan monitoring dan evaluasi baik secara internal maupun eksternal dalam peningkatan tugas dan fungsi secara tepat efektif dan efisien sesuai kebutuhan daerah dan masyarakat;
- c. bahwa dalam rangka tertib administrasi pemerintahan diperlukan pedoman bagi Perangkat Daerah dalam melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan standar operasional prosedur, yang ditetapkan dalam Peraturan Walikota;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Peraturan Walikota tentang Pedoman Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur;

- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam lingkungan Propinsi Jawa-Timur, Jawa-Tengah, Jawa-Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1954 tentang Pengubahan Undang-Undang Nomor 16 dan Nomor 17 Tahun 1950 (Republik Indonesia Dahulu) tentang Pembentukan Kota-kota Besar dan Kota-kota Kecil di Jawa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1954 Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 551);
3. 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);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA TENTANG PEDOMAN MONITORING DAN EVALUASI PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Malang.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kota Malang.
3. Walikota adalah Walikota Malang.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kota Malang.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
6. Unit Kerja adalah satuan kerja pada Perangkat Daerah.
7. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.
8. Monitoring adalah aktivitas yang ditujukan untuk memberikan informasi tentang sebab dan akibat dari suatu kebijakan yang sedang dilaksanakan.
9. Evaluasi adalah rangkaian kegiatan membandingkan realisasi masukan (*input*), keluaran (*output*), dan hasil (*outcome*) terhadap rencana dan standar.
10. Format SOP adalah bentuk penuangan SOP berupa tulisan dan diagram alur.
11. Verifikasi SOP adalah proses memeriksa kebenaran dan kesesuaian SOP.
12. Uraian Prosedur adalah langkah-langkah yang sistematis dalam melaksanakan suatu pekerjaan untuk memperoleh hasil kerja tertentu.
13. Diagram Alur adalah gambar yang menjelaskan alur proses, prosedur atau dokumen suatu kegiatan yang menggunakan simbol-simbol atau bentuk bentuk bidang, untuk mempermudah memperoleh informasi.
14. Hasil Akhir adalah produk/output dari suatu pekerjaan yang dilaksanakan berupa barang/jasa.
15. Penyempurnaan SOP adalah serangkaian kegiatan dalam rangka meningkatkan kualitas standar operasional prosedur yang terdiri dari melengkapi, membuat, menambah/mengurangi, menyusun, dan mengevaluasi Standar Operasional Prosedur.

16. Tingkatan Unit Kerja adalah unit kerja yang lebih rendah sebagai pendukung unit kerja di atasnya.

BAB II PELAKSANAAN

Pasal 2

Pedoman Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan SOP sebagaimana diatur dalam Peraturan Walikota ini merupakan pedoman/acuan bagi Perangkat Daerah untuk memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan SOP dalam rangka pelaksanaan Reformasi Birokrasi.

Pasal 3

- (1) Monitoring pelaksanaan SOP dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan sekali.
- (2) Evaluasi pelaksanaan SOP dilaksanakan 1 (satu) kali dalam setahun.
- (3) Laporan monitoring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan oleh Kepala Perangkat Daerah kepada Walikota Malang melalui Sekretaris Daerah paling lambat tanggal 15 bulan Juli tahun berkenaan dan paling lambat tanggal 15 Januari tahun berikutnya.
- (4) Laporan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan oleh Kepala Perangkat Daerah kepada Walikota Malang melalui Sekretaris Daerah paling lambat tanggal 15 Januari tahun berikutnya.

Pasal 4

Obyek Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan SOP merupakan pelaksanaan SOP Administrasi Pemerintahan.

Pasal 5

Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan SOP pada Perangkat Daerah dilaksanakan Pegawai Negeri Sipil pada masing-masing jenjang jabatan perangkat daerah sesuai dengan tugas dan fungsi.

Pasal 6

Pedoman Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan SOP tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Pasal 7

Ketentuan mengenai perubahan dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini diatur dalam Peraturan Walikota.

BAB III

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 8

Peraturan Walikota ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Malang.

Ditetapkan di Malang
pada tanggal 31 Desember 2019

WALIKOTA MALANG,

ttd.

SUTIAJI

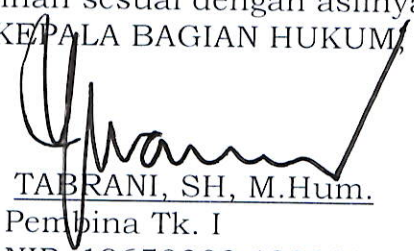
Diundangkan di Malang
pada tanggal 31 Desember 2019

SEKRETARIS DAERAH KOTA MALANG,

ttd.

WASTO

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,


TABRANI, SH, M.Hum.

Pembina Tk. I

NIP. 19650302 199003 1 019

BERITA DAERAH KOTA MALANG TAHUN 2019 NOMOR 107

LAMPIRAN
PERATURAN WALIKOTA MALANG
NOMOR : 107 TAHUN 2019
TENTANG
PEDOMAN MONITORING DAN
EVALUASI PELAKSANAAN STANDAR
OPERASIONAL PROSEDUR.

PEDOMAN MONITORING DAN EVALUASI
PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pemerintah Kota Malang telah menindaklanjuti sejumlah kebijakan Pemerintah dalam rangka mewujudkan tata kelola organisasi yang baik, yang salah satunya adalah melalui penyusunan SOP di setiap Perangkat Daerah sebagaimana ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi.

SOP Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Malang disusun dengan pendekatan proses bisnis yang menghasilkan standar baku pelaksanaan kerja, yang dipergunakan sebagai acuan untuk menjalankan tugas dan fungsi secara tepat, efektif dan efisien. Selain itu, SOP juga dapat digunakan sebagai alat penilaian kinerja pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis dan administratif sesuai dengan sistem kerja dan tata kelola perangkat daerah yang bersangkutan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tujuan dibakukannya SOP adalah untuk menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh perangkat daerah. Namun demikian, meskipun proses bisnis telah terbentuk dan dituangkan dalam bentuk SOP, hal ini tidak berarti bahwa SOP tersebut telah berjalan dan diimplementasikan sesuai dengan yang ditetapkan, dan telah memenuhi prinsip-prinsip dasar penyusunan SOP. Selain itu, untuk memastikan bahwa SOP juga telah diberlakukan di setiap perangkat daerah dan dapat diukur tingkat keberhasilannya berdasarkan fakta-fakta yang ada, maka perlu dilakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan SOP secara berkesinambungan. Dengan demikian, dalam rangka memfasilitasi kebutuhan monitoring dan evaluasi tersebut, perlu disusun pedoman monitoring dan evaluasi pelaksanaan SOP.

B. Definisi dan Ruang Lingkup Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan SOP

Monitoring dan evaluasi merupakan satu kesatuan siklus SOP, yang dimulai dari identifikasi kebutuhan SOP, penyusunan, distribusi, penerapan (implementasi) dan monitoring dan evaluasi pelaksanaan SOP itu sendiri. Dalam rangka memahami prasyarat pentingnya tahap monitoring dan evaluasi dalam siklus tersebut, maka perlu menentukan pendekatan dan perencanaan hasil monitoring dan evaluasi. Pendekatan monitoring dan evaluasi yang digunakan adalah pendekatan berbasis masalah yaitu, pendekatan yang diawali dengan mengidentifikasi masalah-masalah perangkat daerah sebagai dasar penyusunan program monitoring dan evaluasi. Hal penting lain adalah perencanaan hasil monitoring dan evaluasi, yaitu bagaimana monitoring dan evaluasi berhasil merumuskan perubahan yang dikehendaki secara rasional dalam setiap tingkat perubahannya. Dengan kata lain hasil monitoring dan evaluasi seperti apa yang ingin direncanakan agar dapat memberikan perubahan yang berkontribusi positif terhadap pelaksanaan tata kelola organisasi yang baik. Dengan demikian organisasi akan lebih mudah membaca setiap kemajuan dan dampak program yang dijalankan melalui implementasi SOP dan monitoring dan evaluasinya secara berkesinambungan.

Monitoring dan evaluasi adalah tahapan proses yang berbeda, namun merupakan sebuah proses yang berkesinambungan. Catatan hasil monitoring berupa masukan-masukan atau temuan fakta-fakta akan menjadi bahan evaluasi penerapan SOP. Dengan kata lain bahwa kegiatan monitoring lebih dimaksudkan untuk menilai apakah *input* yang digunakan dan dilaksanakan telah menghasilkan *output* yang dituju sesuai dengan yang tertera dalam SOP. Sementara evaluasi merupakan proses penilaian pencapaian tujuan untuk mengungkapkan masalah penerapan SOP dalam rangka memberikan umpan balik bagi peningkatan kualitas implementasi SOP tersebut. Dengan demikian, penyempurnaan, pengembangan, pengurangan, dan perubahan SOP dapat dilakukan dengan tepat dan cepat sesuai dengan kebutuhan. Berikut dibawah ini adalah penjelasan rinci mengenai monitoring dan evaluasi SOP.

1. Monitoring SOP

Seperti dijelaskan diatas, bahwa monitoring SOP merupakan satu kesatuan proses penyusunan SOP. Untuk itu, monitoring ditetapkan sebagai suatu mekanisme yang dapat memastikan SOP tersebut berjalan dengan baik. Proses ini juga dimaksudkan untuk membandingkan

kinerja pelaksana sesuai dengan tujuan sebagaimana dimaksud dalam SOP tersebut. Kemudian, mengidentifikasi kendala/masalah yang mungkin timbul dan menentukan cara memperbaiki hasil penerapan SOP, serta menyediakan sumber daya yang relevan (dukungan) kepada pelaksana sesuai dengan kapasitas dan kemampuan setiap organisasi. Mengingat pelaksana merupakan aktor penting dalam SOP, maka pemahaman pelaksana terhadap SOP juga menjadi penentu keberhasilan penerapan SOP. Dan itu menjadi poin penting pada saat monitoring dilaksanakan.

Beberapa pendekatan monitoring SOP yang dapat digunakan adalah:

- a. **Supervisi dan Observasi**
Yaitu pendekatan yang dilaksanakan dengan mengamati/memantau jalannya penerapan SOP di masing-masing perangkat daerah. Supervisi dan Observasi merupakan satu kesatuan kegiatan yang dapat dilakukan oleh tim internal Perangkat Daerah sesuai instruksi pimpinan.
- b. **Wawancara dengan pelaksana**
Adalah kegiatan wawancara kepada pelaksana SOP, dan biasanya wawancara dilaksanakan oleh tim monitoring dan evaluasi internal yang telah dibentuk.
- c. **Wawancara dengan penerima *output* pekerjaan/pihak yang dilayani.**
Adalah kegiatan wawancara kepada pihak *stakeholders*, khususnya pihak yang dilayani (mendapatkan pelayanan). Pertanyaan yang diajukan biasanya berkaitan dengan spesifikasi kualitas pelayanan, kesesuaian dengan janji layanan dan prosedur pelayanan (SOP).
- d. **Pertemuan Unit Kerja atau unit terkait dengan SOP.**
Yaitu kegiatan pertemuan atau diskusi dengan pihak yang terlibat langsung dengan proses/penyusunan dan pengembangan SOP serta hambatan-hambatan penerapan SOP di lapangan.
- e. **Pengarahan implementasi SOP.**
Merupakan pendekatan yang dilakukan oleh pimpinan/atasan/pihak lain yang terkait (dalam kapasitas memberikan masukan dan pengarahan seperti Tim Ahli) untuk menjamin dan memastikan agar SOP dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang sudah dibakukan.

Kelima pendekatan tersebut diatas tidak harus dilaksanakan semua pada waktu yang bersamaan, selama maksud dan tujuan SOP sesuai dengan yang ditetapkan.

Melalui kegiatan monitoring dengan lima pendekatan diatas, maka tidak menutup kemungkinan akan ada perubahan-perubahan SOP. Walaupun SOP merupakan komitmen jangka panjang, namun demikian tidak selalu berlaku secara permanen. Hal tersebut disebabkan karena adanya dinamika lingkungan organisasi baik dari sisi internal atau eksternal organisasi seperti penggunaan teknologi, perubahan struktur organisasi, perubahan aturan perundang-undangan dan sebagainya. Perubahan-perubahan tersebut dapat berupa perubahan kecil atau perubahan besar, sebagian proses atau keseluruhan proses terhadap SOP yang telah disusun.

Hal penting lainnya yang perlu diperhatikan dalam kegiatan monitoring adalah seluruh kegiatan monitoring SOP juga mencakup pemantauan pencatatan dan dokumentasi yang merupakan bukti kerja bahwa SOP telah dilaksanakan dengan benar. Hasil monitoring ini akan menjadi masukan untuk tahap evaluasi SOP.

2. Evaluasi SOP

Evaluasi merupakan langkah lanjutan dari kegiatan monitoring SOP. Evaluasi SOP adalah bagian integral dari siklus penyusunan SOP, dalam rangka menilai dan menentukan efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi perangkat daerah secara keseluruhan. Tujuannya adalah untuk melihat kembali (*review*) tingkat relevansi, keakuratan dan ketepatan SOP yang telah disusun dengan proses penyelenggaraan tugas dan fungsi sehingga perangkat daerah dapat berjalan secara efisien dan efektif serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tiga hal penting yang harus masuk dalam tahap evaluasi SOP meliputi:

a. Substansi setiap SOP, yaitu:

- 1) Kemampuan SOP dalam mendorong kinerja pelaksana dan perangkat daerah;
- 2) Tingkat pemahaman pelaksana terhadap SOP;
- 3) Baik tidaknya output hasil pekerjaan yang dilaksanakan oleh pelaksana;
- 4) Perlu tidaknya penyempurnaan terhadap SOP yang ada;
- 5) Kemampuan SOP dalam mengatasi permasalahan yang muncul; dan

- 6) Kemampuan SOP menjawab tantangan perubahan lingkungan perangkat daerah.
- b. Penerapan SOP
- 1) Bagaimana strategi perangkat daerah dalam penerapan SOP;
 - 2) Tingkat penerimaan pelaksana terhadap pemberlakuan SOP;
 - 3) Tingkat kemampuan tim yang ditunjuk dalam penyusunan dan pengembangan SOP;
 - 4) Efektivitas supervisi SOP (ada atau tidaknya proses supervisi SOP oleh atasan atau pimpinan);
 - 5) Pelatihan atau internalisasi penerapan SOP kepada pelaksana; dan
 - 6) Identifikasi resiko yang muncul pada saat terjadi perubahan SOP dan respon penanganannya.
- c. Kelengkapan pencatatan dan dokumentasi penerapan SOP
- 1) Bagaimana pemantauan pencatatan dan dokumentasi penerapan SOP; dan
 - 2) Kelengkapan bukti kerja bahwa SOP telah dijalankan dengan benar.

C. Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan SOP

Dalam monitoring dan evaluasi pelaksanaan SOP harus memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut:

1. Berorientasi pada hasil

Monitoring dan evaluasi dilakukan untuk mengukur hasil yang ingin dicapai. Hasil monitoring dan evaluasi dipergunakan sebagai bahan untuk perbaikan atau peningkatan kualitas implementasi SOP baik dari sisi substantif maupun sisi administratif.

2. Mengacu pada kriteria keberhasilan

Monitoring dan evaluasi dilaksanakan mengacu pada kriteria keberhasilan. Idealnya, kriteria keberhasilan ditetapkan sebelumnya antara tim monitoring dan evaluasi, perangkat daerah dan *stakeholders* terkait. Secara umum, kriteria-kriteria tersebut didasarkan pada aspek:

- a. relevansi;
- b. efektivitas;
- c. efisiensi;
- d. dampak; dan
- e. manfaat.

3. Mengacu pada asas manfaat

Monitoring dan evaluasi dilaksanakan dengan manfaat yang jelas. Manfaat dapat berupa saran, rekomendasi untuk perbaikan SOP dan implementasinya di masa mendatang.

4. Dilaksanakan secara objektif

Monitoring dan evaluasi dilaksanakan secara objektif untuk melaporkan hasil temuan atau catatannya sesuai dengan fakta dan kondisi yang ada di lapangan.

6 (enam) aspek penting dalam menjamin pelaksanaan monitoring dan evaluasi SOP berjalan dengan baik dan efektif yaitu:

1. Mekanisme monitoring dan evaluasi pelaksanaan SOP

Mekanisme monitoring dan evaluasi pelaksanaan SOP dan implementasinya adalah sebagai berikut:

- a. masing-masing perangkat daerah menentukan objek evaluasi secara berkala, minimal 1 tahun satu kali baik dalam bentuk perencanaan kegiatan tahunan organisasi, maupun atas permintaan/kebutuhan pihak yang berwenang dan/atau berkepentingan, termasuk jadwal monitoring dan evaluasi dan penentuan Tim monitoring dan evaluasi internal (lampiran 6).
- b. Tim monitoring dan evaluasi pelaksanaan SOP dapat dibentuk dengan Tim yang sama pada kegiatan penyusunan SOP.
- c. Tim monitoring dan evaluasi berkoordinasi awal untuk merencanakan pelaksanaan monitoring dan evaluasi SOP.
- d. pimpinan Perangkat Daerah dan jajarannya memfasilitasi kegiatan monitoring dan evaluasi yang dimaksud, dengan memberikan surat tugas kegiatan monitoring dan evaluasi (lampiran 7) beserta dokumen SOP yang akan dilakukan monitoring dan evaluasi.
- e. Tim monitoring dan evaluasi membuat persiapan dan melakukan *desk review* atas dokumen SOP yang telah diterima.
- f. Tim monitoring dan evaluasi melaksanakan kunjungan (*visit*) dan pemantauan langsung ke bagian, bidang, subbag, seksi terkait, sesuai dengan objek yang ditetapkan. Kegiatan diawali dengan rapat pembukaan dengan pimpinan perangkat daerah dan jajarannya untuk menyamakan persepsi dan menyampaikan tujuan kegiatan monitoring dan evaluasi yang akan dilaksanakan. Selanjutnya, Tim monitoring dan evaluasi mengakhiri kegiatan dengan menyampaikan hasil monitoring dan evaluasi kepada pimpinan dan jajarannya.

Tujuannya adalah menginformasikan, mengklarifikasi dan meminta tanggapan hasil monitoring dan evaluasi, agar saran yang nantinya diberikan kepada perangkat daerah lebih mengenai sasaran untuk perbaikan perangkat daerah tersebut.

- g. Tahapan selanjutnya adalah melakukan penyusunan dokumen pelaporan oleh Tim monitoring dan evaluasi sebagai hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan SOP dan menyampaikan laporan kepada pimpinan perangkat daerah. Laporan ini juga akan disampaikan kepada masing-masing bagian/bidang/subag/seksi dan Unit lainnya.
- h. Tindak lanjut hasil laporan monitoring dan evaluasi pelaksanaan SOP.

Laporan hasil monitoring dan evaluasi dijadikan referensi oleh perangkat daerah dalam melaksanakan tindakan perbaikan sebagai bentuk tindak lanjut hasil laporan monitoring dan evaluasi pelaksanaan SOP.

2. Indikator Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan SOP

Monitoring dan evaluasi pelaksanaan SOP sebagaimana dijelaskan dalam prinsip-prinsip diatas menetapkan indikator monitoring dan evaluasi pelaksanaan SOP dengan melihat 3 aspek:

a. Administratif

Aspek administratif meliputi beberapa indikator yaitu dasar hukum terkait dengan SOP, tugas dan fungsi perangkat daerah yang melaksanakan SOP, dan keabsahan atau legalitas atas penetapan SOP.

b. Teknis

Indikator spesifikasi teknis yaitu:

- 1) Tipe dan format yang digunakan dalam SOP;
- 2) Kemudahan proses yang digambarkan dalam SOP;
- 3) Jenis pelayanan dan resiko;
- 4) Kejelasan pihak-pihak yang terlibat/yang melaksanakan kegiatan;
- 5) Kesesuaian waktu dalam menyelesaikan kegiatan;
- 6) Kesesuaian biaya (anggaran) biaya pelayanan;
- 7) Ketepatan penggunaan sarana dan prasarana;
- 8) Ketepatan terhadap hasil kerja (*output*); dan
- 9) Fleksibilitas dalam pelaksanaan kegiatan.

c. Capaian hasil atau manfaat

Indikator capaian hasil dan manfaat mencakup:

- 1) sosialisasi dan pemberitahuan tentang sejauh mana pelaksana mengetahui SOP;
- 2) mekanisme distribusi dan aksesibilitas SOP yaitu sejauh mana pelaksana memiliki, menyimpan dan membaca SOP;
- 3) pemahaman SOP oleh pelaksana ;
- 4) penerapan SOP, yaitu sejauh mana pelaksana mengimplementasikan SOP dalam melaksanakan tugas dan fungsi; dan
- 5) peningkatan kinerja, yaitu sejauh mana manfaat SOP dalam peningkatan kinerja, baik kinerja pelaksana maupun kinerja perangkat daerah.

Indikator monitoring dan evaluasi tersebut diatas, telah dituangkan dalam bentuk matrik/*table* monitoring dan evaluasi seperti nampak pada lampiran 1, lampiran 2 dan lampiran 3 dibawah ini.

3. Pelaksana monitoring dan evaluasi pelaksanaan SOP

Pelaksana monitoring dan evaluasi dilaksanakan oleh Tim monitoring dan evaluasi yang dibentuk oleh masing-masing perangkat daerah atau pejabat yang berwenang, dilengkapi dengan Surat Tugas.

Tim monitoring dan evaluasi wajib memahami keseluruhan ruang lingkup kegiatan pelaksanaan tugas dan fungsi perangkat daerah. Tim melakukan monitoring dan evaluasi SOP secara periodik dan teratur sesuai dengan rencana kerja monitoring dan evaluasi pelaksanaan SOP, serta sekurang-kurangnya dilaksanakan satu kali dalam setiap tahun sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh masing- masing perangkat daerah.

Tugas Tim adalah:

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

Sedangkan wewenang tim monitoring dan evaluasi meliputi:

- a. meminta akses data dan informasi terkait dengan pelaksanaan monitoring dan evaluasi organisasi;
- b. meminta penjelasan dan penegasan dari pihak-pihak perangkat daerah terkait; dan
- c. melaksanakan tugas lain yang berkaitan dengan kegiatan monitoring dan evaluasi SOP.

4. Pendekatan/metode monitoring dan evaluasi

Pelaksanaan monitoring dan evaluasi SOP dilakukan dengan melakukan review dokumen dan mengamati secara langsung prosedur kegiatan pelaksanaan tugas dan fungsi serta pelayanan yang sedang terjadi pada suatu perangkat daerah tertentu. Pendekatan/metode yang digunakan adalah dengan cara:

- a. review dokumen;
- b. melakukan pengamatan secara langsung/observasi/supervisi di lapangan;
- c. melakukan wawancara mendalam/diskusi dengan pimpinan organisasi dan atau pemangku/penanggung jawab/pelaksana kegiatan pelayanan yang tertuang dalam SOP;
- d. memberikan kuesioner;
- e. melakukan identifikasi atas permasalahan dan atau ketidaksesuaian dalam melaksanakan kegiatan sebagaimana tercantum dalam SOP;
- f. mencari data dan informasi lain dari sumber sekunder, baik berupa pendapat atau laporan yang berkaitan dengan pelayanan perangkat daerah terkait.

5. Instrumen monitoring dan evaluasi

Instrumen monitoring dan evaluasi mencakup: kebutuhan data, metode pengumpulan data, sumber data, jumlah responden dan teknik analisa data (kuantitatif dan atau secara kualitatif).

Kebutuhan dan sumber data dapat diperoleh dari data primer (hasil observasi/pengamatan; pengisian kuesioner, atau dari hasil wawancara) maupun data sekunder yaitu data yang dapat berupa dokumen SOP, laporan-laporan dan dokumen lain yang relevan.

Proses pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan dalam kegiatan monitoring dan evaluasi terdiri dari beberapa metode/pendekatan seperti observasi/pengamatan, wawancara seperti

yang sudah dijelaskan secara detail pada poin “4. Metode (pendekatan) monitoring dan evaluasi”.

Penentuan *sample informan* didasarkan pada pendekatan yang dinyatakan oleh Williamson et.al (1982: 184-185) dalam konsep *snowball sampling* dimana perolehan informasi atau data dari satu informan ke informan lain dilakukan melalui wawancara mendalam dan akan berhenti ketika tidak ada informasi baru lagi yang dapat diperoleh. Jumlah informan biasanya tidak lebih dari 50 orang, dan bersifat *purposive sampling* (informan dipilih berdasarkan kriteria yang ditetapkan terlebih dahulu). Jumlah *sample informan* ditetapkan berkisar antara 5%-30% dari total populasi pelaksana perangkat daerah. Persentase maksimal sebesar 30% tersebut dilihat dari rata-rata jumlah pelaksana yang ada di setiap perangkat daerah di Kota Malang.

Hasil monitoring dan evaluasi nanti dapat berupa rata-rata prosentase pendapat informan terhadap setiap unsur berkaitan dengan SOP dan implementasinya, yang kemudian dievaluasi sesuai dengan kondisi dan fakta hasil catatan atau temuan Tim.

6. Pelaporan monitoring dan evaluasi

Pelaporan merupakan tahapan setelah kegiatan monitoring dan evaluasi terlaksana. Tim menyusun kertas kerja monitoring dan evaluasi berdasarkan fakta-fakta yang diperoleh di lapangan (lampiran 4) dan sesuai dengan format laporan yang ditetapkan. Laporan hasil monitoring dan evaluasi meliputi:

- a. Laporan monitoring dan evaluasi per perangkat daerah (Pemilik SOP) dilengkapi dengan Berita Acara Monev (lampiran 5)
- b. Laporan akhir yang memuat keseluruhan hasil monitoring dan evaluasi SOP, dengan sistematika sebagai berikut:
 - 1) Bab I Pendahuluan, terdiri dari: pendahuluan, dasar hukum, tujuan monev, metode monitoring dan evaluasi dan obyek monitoring dan evaluasi
 - 2) Bab II Hasil monitoring dan evaluasi
 - 3) Bab III Kesimpulan dan Saran (Rekomendasi)
 - 4) Lampiran-lampiran

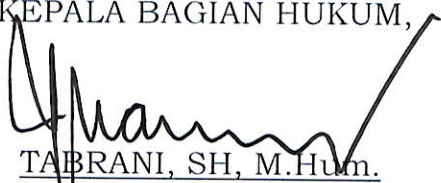
D. PENUTUP

Dengan diterbitkannya Pedoman Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Standar Operasional prosedur (SOP) Pemerintah Kota Malang, diharapkan

dapat menjadi alat ukur utama untuk menilai tingkat keberhasilan penyusunan dan implementasi SOP di masing- masing perangkat daerah. Kegiatan monitoring dan evaluasi ini juga diharapkan dapat menjamin konsistensi dan keberlanjutan program- program lain yang baik secara langsung maupun tidak langsung berkaitan dengan urgensi ketersediaan SOP di perangkat daerah.

Demikian, Pedoman Monitoring dan Evaluasi Standar Operasional prosedur (SOP) Pemerintah Kota Malang ini disusun, dengan harapan dapat dipergunakan sebagai panduan bersama bagi semua perangkat daerah yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Malang.

Salinan sesuai dengan aslinya
KEPALA BAGIAN HUKUM,



TABRANI, SH, M.Hum.

Pembina Tk. I

NIP. 19650302 199003 1 019

WALIKOTA MALANG,

ttd.

SUTIAJI