

**PEDOMAN PENYUSUNAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**



**POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2024**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) di Politeknik Pariwisata Batam (BTP) ini. Pedoman SOP ini disusun dengan tujuan untuk memberikan panduan yang jelas dan terstruktur dalam pelaksanaan berbagai kegiatan operasional di lingkungan BTP. Dokumen ini merupakan bagian penting dari upaya kami untuk meningkatkan kualitas layanan dan tata kelola institusi, serta memastikan bahwa seluruh kegiatan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Kami menyadari bahwa pedoman ini bukanlah hasil akhir yang sempurna, tetapi merupakan langkah awal yang signifikan dalam membangun budaya kerja yang efektif, efisien, dan profesional. Oleh karena itu, kami mengharapkan masukan dan saran konstruktif dari semua pihak untuk penyempurnaan pedoman ini di masa mendatang. Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan Pedoman SOP ini. Semoga pedoman ini dapat menjadi acuan yang bermanfaat bagi seluruh sivitas akademika Politeknik Pariwisata Batam dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I PENDAHULUAN.....	4
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Tujuan	5
BAB II PENYUSUNAN DOKUMEN SOP.....	7
2.1 Landasan Hukum.....	7
2.2 Manfaat SOP.....	8
2.3 Proses Penyusunan SOP.....	9
2.4 Format Dokumen SOP.....	11
2.5 Template SOP.....	14
2.6 Tips Pembuatan SOP.....	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan tata kelola yang baik dan menjamin kualitas pendidikan yang diberikan, Politeknik Pariwisata Batam senantiasa berupaya untuk menyusun dan menerapkan berbagai kebijakan serta prosedur yang terstandarisasi. Salah satu upaya tersebut adalah dengan menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berfungsi sebagai pedoman dalam pelaksanaan seluruh kegiatan operasional di lingkungan kampus. Standar Operasional Prosedur adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis. SOP memuat serangkaian instruksi secara tertulis tentang kegiatan rutin atau berulang-ulang yang dilakukan oleh sebuah organisasi. Untuk itu SOP juga dilengkapi dengan referensi, lampiran, formulir, diagram dan alur kerja (flow chart).

Penyusunan SOP ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk memastikan bahwa seluruh proses pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, serta administrasi dan layanan lainnya dapat berjalan dengan efisien, efektif, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan adanya SOP, diharapkan setiap kegiatan di kampus dapat dilaksanakan dengan konsistensi yang tinggi, mengurangi potensi kesalahan, serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi di berbagai bidang. Selain itu, SOP ini juga disusun sebagai respons terhadap dinamika perubahan dan perkembangan yang terjadi di dunia pendidikan tinggi, khususnya dalam konteks pendidikan vokasi di bidang pariwisata. Seiring dengan tuntutan dunia industri yang semakin kompleks dan beragam, institusi pendidikan dituntut untuk dapat menghasilkan lulusan yang tidak hanya memiliki kompetensi akademik yang tinggi, tetapi juga mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan dan tantangan di lapangan kerja.

Dengan demikian, penyusunan SOP ini menjadi sangat penting sebagai salah satu instrumen untuk mencapai visi dan misi Politeknik Pariwisata Batam, yaitu menjadi institusi pendidikan tinggi kepariwisataan terkemuka di Asia Tenggara.

1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari penyusunan pedoman ini adalah untuk memberikan panduan bagi setiap unit kerja di lingkungan Politeknik Pariwisata Batam dalam mengidentifikasi, menyusun, mendokumentasikan, mengembangkan, memonitor serta mengevaluasi SOP dalam menyelenggarakan tugas dan fungsi, maupun dalam memberikan layanan kepada sivitas akademika maupun masyarakat luas. Secara spesifik penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Politeknik Pariwisata Batam bertujuan untuk:

1. Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Operasional

SOP disusun untuk memastikan bahwa setiap proses kerja di BTP dilakukan secara efisien dan efektif, dengan meminimalkan kesalahan, duplikasi tugas, dan pemborosan sumber daya.

2. Menjamin Konsistensi Pelaksanaan Kegiatan

SOP bertujuan untuk memastikan bahwa semua kegiatan yang dilakukan oleh staf, dosen, dan mahasiswa di BTP dilaksanakan dengan cara yang konsisten, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga kualitas pelayanan dan output yang dihasilkan tetap terjaga.

3. Mendukung Pencapaian Standar Mutu

SOP dirancang untuk membantu BTP dalam mencapai dan memelihara standar mutu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang telah ditetapkan, serta dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi dan operasional lainnya.

4. Meningkatkan Akuntabilitas dan Transparansi

Dengan adanya SOP, setiap tindakan dan keputusan yang diambil di BTP dapat dilacak dan dievaluasi, sehingga meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan institusi.

5. Memudahkan Adaptasi Terhadap Perubahan

SOP memungkinkan BTP untuk lebih mudah beradaptasi dengan perubahan regulasi, teknologi, dan kebutuhan pasar, dengan menyediakan pedoman yang dapat disesuaikan secara cepat dan efektif.

6. Memberikan Panduan yang Jelas bagi Semua Pihak

SOP menyediakan panduan yang jelas dan terstruktur bagi seluruh sivitas akademika dan tenaga kependidikan di BTP, sehingga meminimalkan kebingungan dan meningkatkan pemahaman bersama mengenai prosedur yang harus diikuti.

BAB II

PENYUSUNAN DOKUMEN SOP

2.1 Landasan Hukum

Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Politeknik Pariwisata Batam (BTP) didasarkan pada berbagai peraturan dan kebijakan yang berlaku, baik di tingkat nasional maupun internal institusi. Adapun landasan hukum yang menjadi acuan dalam penyusunan SOP ini antara lain:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 tahun 2012 Tentang pedoman penyusunan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2023 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
7. Keputusan Direktur Politeknik Pariwisata Batam tentang Penyusunan dan Penerapan SOP di Lingkungan BTP.

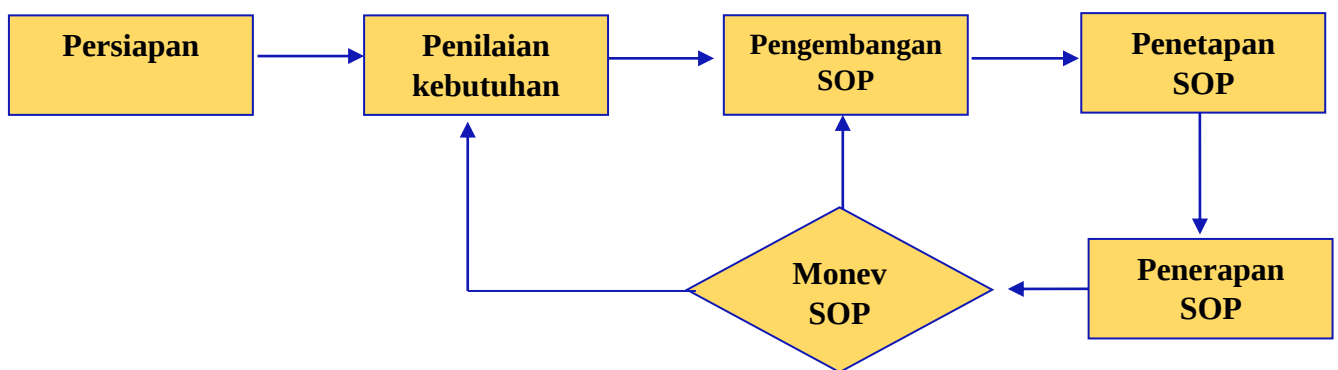
2.2 Manfaat SOP

Manfaat SOP menurut Permen PAN-RB No. 35 Tahun 2012 meliputi:

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya;
2. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang aparatur atau pelaksana dalam melaksanakan tugas;
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual aparatur dan organisasi secara keseluruhan;
4. Membantu aparatur menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari;
5. Meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas;
6. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan aparatur cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan;
7. Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi;
8. Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu, dan prosedur;
9. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh aparatur dalam melaksanakan tugasnya;
10. Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi aparatur;
11. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang aparatur dalam melaksanakan tugasnya;

12. Sebagai instrumen yang dapat melindungi aparatur dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan;
13. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas;
14. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedur dalam memberikan pelayanan;
15. Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan.

2.3 Proses Penyusunan SOP



Gambar 2- Siklus Penyusunan SOP

1. Persiapan - Membentuk Tim Pembuatan SOP

Dokumen SOP sebaiknya disusun oleh Tim Penyusun SOP yang memiliki pengetahuan dan pengalaman dalam bidangnya, yang terdiri atas: Penulis SOP; Pelaksana di lapangan; dan Pengawas.

2. Penilaian Kebutuhan

Untuk pembuatan SOP dibutuhkan analisis tugas dan wewenang setiap unit kerja, baik Fakultas, Prodi, Badan, Lembaga, Direktorat. Perlu dianalisis hubungan antar unit kerja,

sampai di mana hak dan wewenang masing-masing unit kerja. Amati proses sejak awal hingga akhir, dokumen apa yang dibutuhkan, pihak mana yang terlibat, pihak mana yang bertanggungjawab, durasi yang dibutuhkan hingga luaran yang dihasilkan.

3. Pengembangan SOP

Untuk memahami prosedur yang dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, perlu diuraikan setiap langkah pengerjaan secara rinci. Bila suatu langkah mempunyai beberapa pilihan, maka pilihan kondisi harus dapat diuraikan dengan jelas. Bila uraian prosedur sudah lengkap, maka uraian tersebut dapat dengan mudah dituangkan ke dalam diagram alir (*flow chart*). Pembuatan diagram alir ini harus benar-benar sesuai dengan urutan langkah yang sudah tertulis dalam uraian prosedur. Sebelum diterapkan, SOP harus mendapat otorisasi dari pihak pimpinan untuk dijadikan dokumen legal. Namun, sebelumnya, SOP harus terlebih dulu disimulasikan sesuai dengan kondisi sebenarnya. Dengan melakukan simulasi, dapat diketahui jika terjadi ketidaksesuaian dan dapat dilakukan tindakan koreksi secepat mungkin

4. Penetapan SOP

Bila SOP sudah final maka harus dimintakan persetujuan dari pihak yang berwenang. Dalam hal ini, pihak tersebut mengacu pada pimpinan tertinggi di universitas, direktorat, lembaga, bagian, atau unit pendukung teknis yang berkepentingan terkait SOP tersebut. Idealnya, SOP disahkan oleh empat tanda tangan, yaitu dari pihak yang membuat, pihak yang memeriksa, pihak yang mengendalikan dan disahkan oleh pimpinan tertinggi (direktur).

5. Penerapan SOP

Jika SOP sudah mendapat persetujuan dari pimpinan, maka harus segera disosialisasikannya kepada semua pihak yang terlibat. Perlu diadakan rapat khusus untuk

memberitahukan bahwa implementasi SOP sudah siap dilakukan dan setiap Unit Kerja diharapkan untuk mematuhi SOP.

6. Monev SOP

Bidang Monitoring dan Evaluasi Keterlaksanaan Penjaminan Mutu akan melakukan peninjauan terhadap pelaksanaan SOP secara berkala, dan menyarankan perubahan SOP bila ada temuan signifikan yang mempunyai dampak besar terhadap ketercapaian standar mutu dan membutuhkan perubahan kebijakan.

2.4 Format Dokumen SOP

Format Standar Operasional Prosedur di Politeknik Pariwisata Batam terdiri atas tiga bagian, yaitu lembar pengesahan, komponen isi SOP, dan lampiran. Berikut rincian dari tiap bagian:

1. Lembar Pengesahan dan Distribusi Dokumen

Lembar ini berisi informasi antara lain:

a. Identitas SOP dibuat berupa kepala/heading dokumen.

Informasi yang terdapat pada identitas antara lain:

- 1) Logo dan Nama Perguruan Tinggi.
- 2) Judul>Nama SOP.
- 3) Edisi SOP berupa perubahan/revisi beberapa. Untuk versi awal dituliskan revisi “0”
- 4) Nomor SOP, nomor prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan pedoman penomoran SOP.
- 5) Tanggal Bulan Tahun, menunjukkan waktu mulai efektif diberlakukannya SOP.
- 6) Pihak yang terlibat dalam membuat, memeriksa dan mengesahkan SOP tersebut.

b. Pengesahan penyusun SOP.

Bagian pengesahan berisi nomenklatur jabatan, tanda tangan, nama, dan stempel/cap instansi. Adapun pihak-pihak yang mengesahkan SOP ini adalah: Ketua SPMI sebagai pihak pembuat SOP, lalu diperiksa oleh Wakil Direktur I, dikendalikan oleh SAI, dan disahkan oleh Direktur.

2. Komponen Isi SOP:

Komponen isi merupakan butir-butir yang harus ada dalam dokumen SOP, mencakup:

a. Tujuan

Menjelaskan tujuan dan kebutuhan (untuk apa) SOP dibuat.

b. Ruang Lingkup

Berisi batasan, persyaratan, atau kondisi tertentu yang harus diperhatikan dalam melaksanakan kegiatan sesuai dengan SOP

c. Referensi

Menunjukkan referensi yang menjadi dasar legalitas SOP, contoh: Surat Keputusan Rektor, Surat Edaran, Peraturan Universitas, Peraturan Kemenristekdikti.

d. Definisi

Memuat definisi yang terkait dengan prosedur yang distandarkan. Selain itu, menjelaskan istilah khusus, terminologi atau singkatan dalam SOP yang perlu dipahami untuk persamaan persepsi.

e. Pihak Terkait:

Penanggungjawab, menunjukan pihak yang bertanggungjawab dan apa yang menjadi tanggungjawabnya. Pihak-pihak ini yang akan muncul sebagai aktor pelaku dalam diagram alur.

f. Dokumen terkait

Dokumen terkait mengacu pada dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan topik atau proses tertentu, dan yang perlu dirujuk atau digunakan bersama untuk memahami, menjalankan, atau mengembangkan prosedur, kebijakan, atau keputusan tertentu.

g. Mekanisme/Alur Prosedur

Menjabarkan tahapan/kegiatan yang akan dilakukan. Seringkali juga memasukkan turunan rinciannya. Langkah kegiatan ini harus dituliskan terlebih dahulu secara lengkap dan rinci sebelum digambarkan dalam diagram alir.

3. Lampiran

Pada bagian lampiran berisi diagram alur/*flowchart*. Diagram alir menggambarkan rangkaian kegiatan yang harus dilaksanakan dalam penyelesaian suatu prosedur. Dalam diagram alir setidaknya terdapat 4 jalur yaitu:

- a) Uraian mengenai langkah/kegiatan yang harus dilaksanakan.
- b) Pihak yang terlibat, menunjukkan aktor yang terlibat dalam prosedur tersebut.
- c) Kelengkapan Administrasi, menunjukkan dokumen atau berkas yang dibutuhkan untuk menyelesaikan kegiatan dalam prosedur tersebut.
- d) Waktu, menunjukkan jangka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu kegiatan dalam prosedur tersebut, sehingga dapat diketahui waktu total suatu prosedur dapat selesai dilaksanakan.

2.5 Template SOP

1. Halaman Pengesahan:



STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL
.....(isikan judul SOP yang dibuat tentang apa).....
(ukuran font 18)

Revisi Ke	: Tuliskan No revisi Penyusunan SOP (untuk awal tuliskan (0))
Nomor SOP	: Pemberian nomor mengacu pada Pedoman Penomoran SOP
Tanggal	: Tuliskan bulan dan tahun berlakunya SOP
Dibuat oleh	: SPMI
Diperiksa oleh	: Wakil Direktur I
Dikendalikan oleh	: SAI
Disahkan Oleh	: Direktur

Dibuat oleh, SPMI	Diperiksa oleh, Wakil Direktur I	Dikendalikan oleh, SAI	Disahkan Oleh, Direktur
(.....)	(.....)	(.....)	(.....)

2. Komponen Isi SOP:

	Tuliskan judul SOP.....	Dokumen : Tuliskan no. SOP Revisi : Tuliskan No revisi Penyusunan SOP (untuk awal tuliskan (0)) Hal : SOP ini tentang apa Unit : pihak yang membuat SOP
---	--	--

1.	TUJUAN
	(Menjelaskan untuk apa SOP dibuat, apa hasil yang diharapkan akan dicapai). Tujuan SOP ini adalah untuk mengatur mekanisme penyelenggaraan kegiatan, agar..... efisien dan efektif.
2.	RUANG LINGKUP
	Tuliskan batasan, persyaratan, atau kondisi tertentu yang harus diperhatikan dalam melaksanakan kegiatan sesuai dengan SOP.
3.	REFERENSI
	Tuliskan landasan/dasar hukum yang digunakan (landasan/dasar hukum dapat mengacu pada UU / Permen / Perek. 1..... 2..... dst. Peraturan perundang-undangan/keputusan Direktur yang dirujuk dan masih berlaku sebagai acuan dalam penyusunan SOP, ditulis secara berurutan berdasarkan level dan tahun.
4.	DEFENISI
	Berikan penjelasan definisi dari pengertian, istilah, atau kepanjangan dari singkatan. 1. 2.dst.
5.	PIHAK TERKAIT
	Pihak-pihak yang terlibat atau bertanggungjawab terhadap SOP.
6.	DOKUMEN TERKAIT
	Mengacu pada dokumen-dokumen yang berhubungan dengan topik SOP yang dibuat, dan yang perlu dirujuk atau digunakan bersama untuk memahami, menjalankan, atau mengembangkan prosedur, kebijakan.
7.	MEKANISME / ALUR PROSEDUR
	Cara yang dispesifikasikan untuk melaksanakan suatu proses atau aktivitas antarunit kerja dengan menentukan siapa, apa, dan kapan, dari proses awal sampai akhir. Gunakan penomoran dari 1,2,3,3,...dst. (dengan kata lain, siapa unit, melakukan apa, berapa lama, untuk apa, hasilnya apa, dan

	diteruskan kepada siapa, sampai pekerjaan tersebut selesai).
--	--

3. Lampiran: diagram alur SOP

Lampiran

.....(isikan judul Bagan alur SOP yang dibuat tentang apa)..... (font 12)

BAGAN ALUR/FLOWCHART STANDARD OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

.....

Uraian	Pihak Terkait	Dokuemn	Target Waktu

2.6 Tips Pembuatan SOP

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pembuatan SOP:

1. SOP harus ditulis secara singkat langkah demi langkah dengan pemilihan komponen yang tepat dan perintah yang bersifat afirmatif.
2. Tampilan SOP harus mudah dibaca dan dimengerti dengan cepat.
3. Gunakan kata kerja dalam kalimat aktif bukan kalimat pasif.

Contoh:



4. Gunakan pernyataan positif, bukan pernyataan negatif.

Contoh:

“Berkas skripsi yang sudah ditandatangani oleh Pembimbing diserahkan kepada Sekretariat Prodi oleh mahasiswa.”

Ubah kalimat menjadi:

“Mahasiswa menyerahkan berkas skripsi yang sudah ditandatangani Pembimbing kepada Sekretariat Prodi.”

5. SOP harus bersifat fleksibel dan dapat diubah sesuai kebutuhan.

Perubahan SOP merupakan sebuah keniscayaan karena kebutuhan, kebijakan dan instrumen pekerjaan pasti akan berubah. Bila perubahan bersifat minor, dalam arti tidak mengubah langkah-langkah kegiatan utama maka cukup dibuatkan **REVISI**. Tetapi bila perubahan mayor, ada perubahan proses yang signifikan maka perlu dibuatkan **VERSI** yang baru.