

LAMPIRAN
PERATURAN MENTERI NEGARA PEMBERDAYAAN
PEREMPUAN DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 07 TAHUN 2012
TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PUSAT
INFORMASI DAN KONSULTASI BAGI PEREMPUAN
PENYANDANG DISABILITAS

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan jumlah penduduk di Indonesia menunjukkan perkembangan yang signifikan. Hal ini ditunjukkan dengan tingginya laju pertumbuhan penduduk Indonesia sebesar 1,49 persen pada tahun 2010, melebihi angka proyeksi nasional. Sepuluh persen dari laju pertumbuhan penduduk tersebut merupakan penduduk penyandang disabilitas. Penyandang disabilitas yang juga warga negara Indonesia mempunyai hak dan kesempatan yang sama dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan yang dijamin oleh Undang-Undang.

Hak-hak penyandang disabilitas termuat dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat. Hak tersebut diantaranya:

1. Pasal 6

Setiap penyandang cacat berhak memperoleh:

- a. pendidikan pada semua satuan, jalur, jenis, dan jenjang pendidikan;
- b. pekerjaan dan penghidupan yang layak sesuai dengan jenis dan derajat kecacatan, pendidikan, dan kemampuannya;
- c. perlakuan yang sama untuk berperan dalam pembangunan dan menikmati hasilnya;
- d. aksesibilitas dalam rangka kemandiriannya;
- e. rehabilitasi, bantuan sosial, dan pemeliharaan taraf kesejahteraan sosial; dan

f. hak yang sama untuk menumbuhkembangkan bakat, kemampuan, dan kehidupan sosialnya, terutama bagi penyandang cacat anak dalam lingkungan keluarga dan masyarakat.

2. Pasal 11

Setiap penyandang cacat mempunyai kesamaan kesempatan untuk mendapatkan pendidikan pada satuan, jalur, jenis, dan jenjang pendidikan sesuai dengan jenis dan derajat kecacatannya.

3. Pasal 13

Setiap penyandang cacat mempunyai kesamaan kesempatan untuk mendapatkan pekerjaan sesuai dengan jenis dan derajat kecacatannya.

Dalam rangka memenuhi hak penyandang disabilitas sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat, dalam Pasal 10 ayat (3) Undang-Undang ini telah mengamanatkan kepada pemerintah dan masyarakat untuk menyediakan aksesibilitas kepada penyandang disabilitas secara menyeluruh, berkesinambungan. Penyediaan aksesibilitas tersebut adalah sebagai upaya untuk menciptakan keadaan dan lingkungan yang lebih menunjang perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya dapat sepenuhnya hidup bermasyarakat secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan.

Selain itu, sesuai dengan Pasal 23 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat, Pemerintah juga berkewajiban untuk melakukan pembinaan terhadap upaya peningkatan kesejahteraan sosial penyandang disabilitas, yaitu kegiatan untuk mengarahkan agar peningkatan kesejahteraan sosial penyandang disabilitas dapat dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan kebijakan Pemerintah. Pembinaan tersebut dilakukan dengan penetapan kebijakan, koordinasi, penyuluhan, bimbingan, bantuan, perijinan, dan pengawasan yang mencakup segala aspek kehidupan dan penghidupan, termasuk didalamnya layanan informasi, fasilitasi dan konsultasi di bidang kesehatan, pendidikan,

ketenagakerjaan, dan layanan lainnya. Kewajiban pemerintah untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat juga dimaksudkan untuk menghilangkan stigma negatif, prasangka buruk, *stereotype* yang merugikan penyandang disabilitas.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1998 tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Penyandang Cacat khususnya dalam Pasal 7 menyebutkan bahwa Penyandang Cacat mempunyai kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan yang dilakukan melalui penyediaan aksesibilitas. Semua hak yang diberikan kepada penyandang disabilitas wajib diupayakan oleh pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan aksesibilitas yang dapat berbentuk diantaranya nonfisik meliputi pelayanan informasi dan pelayanan khusus.

Menurut data Profil Penyandang Disabilitas di Indonesia yang diterbitkan bekerjasama antara Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KPP dan PA) dengan Biro Pusat Statistik pada tahun 2009 kondisi penyandang disabilitas di Indonesia diperkirakan berjumlah 2,13 juta jiwa atau 0,92 persen dari total penduduk Indonesia. Jumlah penyandang disabilitas laki-laki sebesar 1,13 juta (0,99 persen) sedangkan jumlah penyandang disabilitas perempuan sebesar 0,99 juta (0,85 persen). Walaupun ada jaminan pemenuhan hak bagi penyandang disabilitas yang diberikan Undang-Undang, namun kenyataannya pemenuhan, perlindungan dan penghormatan hak asasi penyandang disabilitas yang sekarang ini diperkirakan berjumlah sekitar 23 juta jiwa sebagian besar dari mereka belum mendapatkan hak-haknya. Permasalahan yang dihadapi perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya di Indonesia saat ini adalah sebagai berikut:

1. Tidak dapat mengakses informasi.

Penyandang disabilitas pada umumnya tidak dapat mengakses informasi dikarenakan tidak tersedianya format informasi yang dapat diakses sesuai dengan jenis disabilitasnya, tidak tersedianya sarana dan prasarana untuk

mengakses informasi dan kurangnya sosialisasi tentang pelayanan yang tersedia bagi perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya.

2. Masih rendahnya akses perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya terhadap berbagai layanan utama lainnya, seperti kesehatan, pendidikan, pekerjaan, dan lain-lain.

Belum dapat terpenuhinya pemenuhan hak dari perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya disebabkan karena belum adanya lembaga yang memberikan layanan informasi, konsultasi dan fasilitasi baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penyandang disabilitas. Karena berbagai permasalahan yang dialami oleh perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya yang belum terpenuhi hak-haknya, maka diperlukan PIK-P2D yang memberikan layanan konsultasi bagi perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya untuk memperoleh layanan kesehatan, layanan pendidikan, dan layanan pekerjaan, sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Nomor 23 Tahun 2010 tentang Panduan Umum Pembentukan Pusat Informasi dan Konsultasi bagi Perempuan Penyandang Cacat. Dalam PIK-P2D ini selain memberikan layanan informasi dan konsultasi, tetapi juga dapat memberikan layanan fasilitasi kepada perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya. Layanan fasilitasi ini penting dilakukan untuk menindaklanjuti layanan informasi yang diberikan kepada perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya sehingga mereka dapat memperoleh haknya. Misalnya, apabila perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya datang ke PIK-P2D untuk mendapatkan informasi terkait dengan sekolah yang bisa menerima mereka, maka petugas PIK-P2D dapat memfasilitasi mereka untuk diterima di sekolah tersebut.

Selanjutnya, agar PIK-P2D dapat memberikan layanan yang berkualitas baik itu layanan informasi, konsultasi maupun fasilitasi kepada perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya, perlu disusun SOP PIK-P2D yang dapat dijadikan acuan petugas PIK-P2D dalam memberikan layanan pemenuhan hak perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya.

B. Maksud Dan Tujuan

Maksud:

SOP PIK-P2D ini dimaksudkan sebagai acuan bagi petugas PIK-P2D, Rehabilitasi Bersumberdaya Masyarakat, maupun lembaga-lembaga lain yang memberikan layanan informasi, konsultasi, dan fasilitasi kepada perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya di bidang kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, dan layanan lainnya.

Tujuan:

Tujuan dari SOP PIK-P2D ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan informasi, konsultasi dan fasilitasi di bidang kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, dan layanan lainnya bagi perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari SOP PIK-P2D ini meliputi layanan informasi, konsultasi dan fasilitasi di bidang kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, dan layanan lainnya.

D. Sasaran

1. PIK-P2D.
2. Rehabilitasi Bersumberdaya Masyarakat.

3. Lembaga-lembaga lain yang memberikan pelayanan kepada perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya.

E. Manfaat

Dengan adanya SOP PIK-P2D diharapkan dapat:

1. Menjamin terlaksananya seluruh proses layanan di PIK-P2D, meliputi alur, persyaratan, kelengkapan, output yang dihasilkan dan waktu yang tetap (standar).
2. Mengetahui adanya kesalahan prosedur dalam memberikan layanan di PIK-P2D.
3. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan proses layanan di PIK-P2D.
4. Meningkatkan kualitas layanan yang ada di PIK-P2D.

F. Dasar Hukum

1. Pasal 27 ayat (2), Pasal 28C ayat (1), Pasal 28D ayat (2), Pasal 28F, Pasal 28G ayat (1), Pasal 28H Pasal 28I ayat (2) dan ayat (4), Pasal 31, Pasal 34 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi Mengenai Penghapusan Segala Bentuk Diskriminasi Terhadap Wanita (*Convention On The Elimination Of All Forms Of Discrimination Against Women*).
3. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat.
4. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.
5. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.
6. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
7. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant On Economic, Social And Cultural Rights* (Kovenan Internasional Tentang Hak-Hak Ekonomi, Sosial Dan Budaya).

8. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant On Civil And Political Rights* (Kovenan Internasional Tentang Hak-Hak Sipil Dan Politik).
9. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
10. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.
11. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
12. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
13. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pengesahan *Convention On The Rights Of Persons With Disabilities* (Konvensi mengenai Hak-hak Penyandang Disabilitas).
14. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1998 tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat.
15. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2010 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2010 - 2014.
16. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2010 tentang Panduan Umum Pembentukan Pusat Informasi dan Konsultasi bagi Perempuan Penyandang Cacat.

G. Pengertian

1. Aksesibilitas adalah kemudahan yang disediakan bagi perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya guna mewujudkan kesamaan, kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan.
2. Rehabilitasi Bersumberdaya Masyarakat adalah kegiatan rehabilitasi terhadap perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya yang dilakukan oleh institusi yang dibentuk oleh masyarakat.

BAB II

JENIS LAYANAN YANG DIBUTUHKAN

Layanan yang disediakan oleh PIK-P2D meliputi berbagai aspek terkait dengan kebutuhan perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya, diantaranya :

1. Program dan kebijakan pemerintah, yang diantaranya menyangkut peraturan/kebijakan perlindungan, program-program pemberdayaan maupun peningkatan kesejahteraan bagi perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya.
2. Bantuan sosial, baik dari pemerintah, swasta maupun masyarakat serta badan/lembaga internasional.
3. Pendidikan, yaitu berbagai kesempatan pendidikan maupun beasiswa pendidikan bagi perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya.
4. Kesempatan kerja, magang maupun pelatihan kerja.
5. Statistik penyandang disabilitas, yang menyangkut jumlah dan sebaran yang sangat berguna bagi pihak-pihak yang peduli.
6. Dan lain-lain.

Selain itu PIK-P2D juga memberikan layanan informasi, konsultasi dan fasilitasi kepada perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya. Jenis-jenis layanan yang diperlukan diantaranya:

1. Untuk layanan di bidang pendidikan, antara lain:
 - a. penyediaan layanan tentang sekolah luar biasa dengan kategori:
 - 1) SLB/A untuk Tunanetra;
 - 2) SLB/B untuk Tunarungu wicara;
 - 3) SLB/C untuk Tunagrahita; dan
 - 4) SLB/D untuk Tunadaksa.

- b. penyediaan layanan tentang sekolah inklusi yaitu:
 - 1) Sekolah Dasar Inklusi;
 - 2) Sekolah Menengah Pertama Inklusi; dan
 - 3) Sekolah Menengah Umum Inklusi.
 - c. penyediaan layanan tentang pendidikan bagi anak autis yaitu anak yang mengalami gangguan neurobiologis yang mempengaruhi fungsi otak sedemikian rupa sehingga tidak dapat berinteraksi dan berkomunikasi secara normal dan efektif;
 - d. penyediaan layanan tentang beasiswa untuk perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya baik yang bersifat formal maupun non formal;
 - e. penyediaan layanan tentang alat bantu pendidikan;
 - f. penyediaan layanan tentang lembaga yang menyediakan aksesibilitas pendidikan antara lain: buku brailer, *talking book*, *talking computer*, alat peraga untuk mata pelajaran tertentu, buku panduan bahasa isyarat, *interpreter* (penterjemah), *running text* (teks berjalan), dll;
 - g. penyediaan layanan tentang *parenting skill*;
 - h. penyediaan layanan tentang pendidikan khusus dan layanan khusus; dan
 - i. penyediaan layanan tentang bantuan sosial yang diberikan pemerintah, swasta maupun masyarakat serta badan/lembaga internasional bagi perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya dalam bidang pendidikan.
2. Untuk layanan di bidang ketenagakerjaan, antara lain:
- a. penyediaan layanan tentang materi ketenagakerjaan bagi perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya;
 - b. penyediaan layanan tentang bimbingan dan penyuluhan jabatan bagi perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya;
 - c. penyediaan layanan pelatihan bagi perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya;

- d. penyediaan layanan pemagangan bagi perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya;
 - e. penyediaan layanan penempatan tenaga kerja perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya;
 - f. penyediaan layanan perlindungan tenaga kerja perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya;
 - g. penyediaan layanan perijinan mempekerjakan perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya; dan
 - h. penyediaan layanan bantuan sosial yang diberikan pemerintah, swasta maupun masyarakat serta badan/lembaga internasional bagi perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya dalam bidang ketenagakerjaan.
3. Untuk layanan di bidang kesehatan, antara lain:
- a. penyediaan layanan deteksi dini;
 - b. penyediaan layanan kesehatan umum;
 - c. penyediaan layanan kesehatan kejiwaan;
 - d. penyediaan layanan kesehatan psikologis;
 - e. penyediaan layanan jaminan kesehatan masyarakat, jaminan kesehatan daerah;
 - f. penyediaan layanan rehabilitasi medis;
 - g. penyediaan layanan tentang alat kesehatan bagi perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya;
 - h. penyediaan layanan kesehatan reproduksi perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya;
 - i. penyediaan layanan tentang gizi perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya;
 - j. penyediaan layanan tentang lembaga yang menyediakan alat bantu (*hearing*, kursi roda, tongkat putih, kaki palsu, tangan palsu);
 - k. penyediaan layanan tentang lembaga yang memberikan layanan gratis berupa tindakan operasi mata, bibir sumbing untuk mencegah disabilitas;
 - l. penyediaan layanan donor mata;

- m. penyediaan layanan konseling bagi perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang baru disabilitas lainnya; dan
 - n. penyediaan layanan tentang bantuan sosial yang diberikan oleh pemerintah, swasta maupun masyarakat.
4. Bidang layanan lainnya, antara lain:
- a. penyediaan layanan bantuan hukum bagi perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya korban tindak kekerasan dan pelanggaran hak atas dasar kecacatan (penolakan masuk sekolah, diskriminasi dalam kerja, tidak bisa masuk CPNS, dll);
 - b. penyediaan layanan tentang peraturan perundang-undangan yang memberikan perlindungan bagi perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya;
 - c. penyediaan layanan tentang hak identitas diri (KTP, akta kelahiran, kartu keluarga, surat nikah);
 - d. penyediaan layanan tentang organisasi perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya; dan
 - e. penyediaan layanan kebijakan dan program pemerintah untuk pemberdayaan dan peningkatan kesejahteraan bagi perempuan penyandang disabilitas pada umumnya maupun penyandang disabilitas lainnya.

BAB III
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN INFORMASI, KONSULTASI DAN FASILITASI BAGI
PEREMPUAN PENYANDANG DISABILITAS

- A. SOP Layanan Informasi Bidang Kesehatan, Pendidikan, Ketenagakerjaan dan Layanan lainnya.

Standar Operasional Prosedur Layanan Informasi Bidang Kesehatan, Pendidikan, Ketenagakerjaan dan Layanan Lainnya mencakup:

1. Judul SOP: Pelayanan Informasi Bidang Kesehatan, Pendidikan, Ketenagakerjaan dan Layanan Lainnya.
2. Sifat Kegiatan: Pelayanan.
3. Penanggungjawab:
 - a. produk: Kepala Bidang Pelayanan Informasi.
 - b. kegiatan: Petugas Informasi.
4. Ruang Lingkup: PIK-P2D.
5. Pelaksana:
 - a. pemohon;
 - b. petugas informasi; dan
 - c. kepala bidang pelayanan informasi.
6. Output Pelayanan:
 - a. informasi yang sesuai dengan permohonan; dan
 - b. dokumen pendukung informasi.
7. Peralatan dan Perlengkapan:
 - a. komputer yang dilengkapi aplikasi penelusuran data dan informasi;
 - b. formulir permohonan;
 - c. daftar dokumen yang tersedia; dan
 - d. pedoman pelayanan PIK-P2D.
8. Standar Layanan:

Waktu pelayanan selambat-lambat 1,5 jam setelah pengajuan permohonan yang memenuhi syarat dan informasi tersedia.

9. SOP terkait:

- a. SOP Pengumpulan Informasi.
- b. SOP Penyerahan Informasi.

10. Prosedur Pelayanan:

- a. pemohon mengajukan permohonan informasi kepada Petugas Pusat Informasi dengan mengisi formulir yang telah disediakan;
- b. Petugas Informasi menerima dan menelaah permohonan. Jika informasi tersedia, petugas mengumpulkan informasi yang diminta; Jika informasi tidak tersedia, petugas memberitahukan kepada pemohon;
- c. Petugas Informasi mengumpulkan dan mengelompokkan informasi sesuai permohonan serta menyampaikan kepada Kepala Bidang Pelayanan;
- d. Kepala Bidang Pelayanan menelaah kesesuaian permohonan dengan informasi yang disediakan petugas. Jika setuju, memerintahkan kepada petugas untuk menyerahkan informasi kepada pemohon. Jika tidak setuju, memerintahkan petugas untuk menyesuaikan informasi dengan permohonan;
- e. Petugas Informasi mencatat dan menyerahkan informasi kepada pemohon; dan
- f. pemohon menandatangani tanda terima dan menerima informasi.

11. Format SOP:

Format SOP Pelayanan Informasi Bidang Kesehatan, Pendidikan, Ketenagakerjaan dan Layanan Lainnya, menggunakan format *branching flowcharts* (Diagram Alir Bercabang) untuk memudahkan identifikasi peran aktor (pelaksana) yang terlibat. Adapun format SOP Pelayanan Informasi Bidang Kesehatan, Pendidikan, Ketenagakerjaan dan Layanan Lainnya sebagaimana bagan di bawah ini:

PUSAT INFORMASI DAN KONSULTASI PEREMPUAN PENYANDANG DISABILITAS (PIK-P2D)	Nomor SOP	001/SOP/PIK-P2D/2012
	Tanggal Perencanaan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Dibuat oleh	Kepala Pusat Informasi dan Konsultasi Perempuan Penyandang Disabilitas
BIDANG PELAYANAN INFORMASI		NF.
	Final SOP	Pelayanan Informasi

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang Perjasama Kemitraan Mengenai Peningkatan Segala Bidang Diskriminasi Terhadap Wanita;	Memahami peraturan perundang-undangan, rangkai informasi ahli;
2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat;	Memahami sistem pelayanan, aksesibilitas PIK-P2D
3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia;	
4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;	
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2008 tentang Sistem Pendaftran Nasional;	
6. Undang-Undang Nomor 86 Tahun 2009 tentang Kesehatan;	
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;	
8. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Perjasama (Convention on the Rights of Persons With Disabilities) (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas);	
9. Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 1998 tentang Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat;	
10. Permuda P. dan PA Nomor 23 Tahun 2010 tentang Pencapaian Lunak Pemberian Data Informasi dan Konsultasi bagi Perempuan Penyandang Cacat.	
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
SOP Pengumpulan Informasi SOP Penyaluran Informasi	Komputer yang lengkap, aplikasi pemrosesan data dan informasi. Bantuan Pemahaman Dokter Dekuman yang tersedia Berkas Pelayanan PIK-P2D
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
Informasi di kirim paling lambat 5 jam setelah pencatatan di proses dan apabila data tersedia.	Buku Pelayanan Informasi

Prosedur Pelayanan Informasi

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku	Keterangan
		Pemohon	Kabid		
1	mengajukan permohonan informasi kepada petugas pusat informasi dengan mengisi formulir yang telah disediakan.			Formulir/Surat Permohonan, Fotokopi Identitas Diri.	Formulir/Surat Permohonan, Fotokopi Identitas Diri.
2	menerima dan membaca permohonan. Jika informasi tersebut, petugas mengumpulkan informasi yang diminta. Jika informasi tidak tersedia, petugas memberitahukan kepada pemohon.			Formulir/Surat Permohonan, Fotokopi Identitas Diri.	Formulir/Surat Permohonan, Fotokopi Identitas Diri.
3	mengumpulkan dan mengumpulkan informasi sesuai permohonan serta menyampaikannya kepada Kepala Bidang Pelayanan			Formulir/Surat Permohonan.	Informasi yang terdiri dengan dokumen pendukungnya.
4	melakukan kesesuaian permohonan dengan informasi yang disediakan petugas. Jika setuju, memantulkannya kepada petugas untuk menyerahkan informasi kepada pemohon. Jika tidak setuju, memantulkannya petugas untuk melaksanakan informasi dengan permohonan.			Surat permohonan, Fotokopi Identitas Pemohon, Daftar Informasi yang tersedia dengan dokumen pendukungnya.	Surat permohonan, Fotokopi Identitas Pemohon, Daftar Informasi yang tersedia dengan dokumen pendukungnya dan Disposisi.
5	mencatat dan menyerahkan informasi kepada pemohon.			Surat permohonan, Fotokopi Identitas Pemohon, Daftar Informasi yang tersedia dengan dokumen pendukungnya dan Disposisi.	Dokumentasi berkas permohonan dan informasi beserta dokumen pendukungnya.
6	menandatangani tanda terima dan menerima informasi.			Informasi sesuai permohonan, formulir tanda terima.	Informasi yang sesuai dengan permohonan.

B. SOP Layanan Konsultasi Bidang Kesehatan, Pendidikan, Ketenagakerjaan dan Layanan Lainnya.

SOP Layanan Konsultasi Bidang Kesehatan, Pendidikan, Ketenagakerjaan dan Bidang Layanan Lainnya mencakup:

1. Judul SOP: Pelayanan Konsultasi Bidang Kesehatan, Pendidikan, Ketenagakerjaan dan Layanan Lainnya
2. Sifat Kegiatan: Pelayanan
3. Penanggungjawab:
 - a. Produk: Kepala Bidang Pelayanan Konsultasi
 - b. Kegiatan: Tim Konsultasi
4. Ruang Lingkup: Pusat Informasi dan Konsultasi Perempuan Penyandang Disabilitas (PIK-P2D)
5. Pelaksana:
 - a. pemohon;
 - b. petugas;
 - c. kepala bidang pelayanan konsultasi; dan
 - d. tim konsultasi.
6. Output Pelayanan:
 - a. kegiatan konsultasi sesuai permohonan;
 - b. laporan kegiatan konsultasi; dan
 - c. berita acara telah menerima konsultasi.
7. Peralatan dan Perlengkapan:
 - a. formulir/surat permohonan;
 - b. materi konsultasi; dan
 - c. pedoman pelayanan PIK-P2D.
8. Standar Layanan:

Waktu pelaksanaan konsultasi selambat-lambatnya 4,5 jam setelah permohonan yang memenuhi syarat diajukan dan *visible* dilakukan kegiatan konsultasi.
9. SOP terkait:
 - a. SOP Pembentukan Tim Konsultasi;

- b. SOP Persiapan Pelaksanaan Kegiatan;
- c. SOP Pelaksanaan Konsultasi; dan
- d. SOP Penyusunan Laporan Kegiatan Konsultasi.

10. Prosedur Pelayanan:

- a. pemohon mengajukan formulir/surat permohonan konsultasi yang ditujukan ke Pusat Informasi dan Konsultasi Perempuan Penyandang Disabilitas kepada Petugas secara langsung ataupun tidak langsung;
- b. Petugas menerima, mengadministrasikan dan meneliti formulir/surat permohonan. Jika formulir/surat permohonan memenuhi syarat sesuai ketentuan, Petugas menyampaikan formulir/surat permohonan konsultasi kepada Kepala Bidang Pelayanan. Jika surat permohonan tidak memenuhi syarat, Petugas mengembalikan kepada pemohon.
- c. Kepala Bidang Pelayanan menelaah surat permohonan.
Jika setuju, membentuk Tim Konsultasi sesuai kebutuhan. Jika tidak setuju, memerintahkan Petugas untuk memberikan jawaban/membuat surat jawaban dan menyerahkan kepada Pemohon.
- d. Kepala Bidang Pelayanan membentuk Tim Konsultasi;
- e. Tim Konsultasi mengadakan konsolidasi dan menyusun rencana kerja konsultasi;
- f. Tim melaksanakan kegiatan konsultasi sesuai dengan permohonan;
- g. Tim Konsultasi membuat laporan kegiatan konsultasi;
- h. Tim Konsultasi dan Pemohon menandatangani berita acara telah menerima konsultasi;
- i. Tim Konsultasi menyerahkan kepada Petugas;
- j. Petugas mengadministrasikan berita acara konsultasi dan menyerahkan salinannya kepada pemohon sebagai bukti telah menerima layanan konsultasi; dan
- k. Pemohon menerima bukti telah menerima layanan konsultasi.

11. Format SOP:

Format SOP Pelayanan Konsultasi Bidang Kesehatan, Pendidikan, Ketenagakerjaan dan Layanan Lainnya menggunakan format *branching*

flowcharts (Diagram Alir Bercabang) untuk memudahkan identifikasi peran aktor (pelaksana) yang terlibat. Adapun format SOP Pelayanan Konsultasi Bidang Kesehatan, Pendidikan, Ketenagakerjaan dan Bidang Layanan Lainnya sebagaimana bagan di bawah ini:

PUSAT INFORMASI DAN KONSULTASI PEREMPUAN PENYANDANG DISABILITAS (PIK-P2D)	Nomor SOP	01/SOP/PIK-P2D/2012
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan oleh	Kepala Pusat Informasi dan Konsultasi Perempuan Penyandang Disabilitas NIP.
BIDANG PELAYANAN KONSULTASI		
	Judul SOP	Pelayanan Konsultasi

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
1. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi Mengenai Penghapusan Segala Bentuk Diskriminasi Terhadap Wanita;	Memahami peraturan perundang-undangan mengenai Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat;	Memahami tatacara pemberian pelayanan konsultasi di PIK-P2D
3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia;	
4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;	
5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;	
6. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan;	
7. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;	
8. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pergesahan <i>Convention on The Rights of Persons With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas)</i> ;	
9. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 1998 tentang Usaha Peningkatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat;	
10. Permien PP dan PA Nomor 23 Tahun 2012 tentang Pamflet dan lain-lain Pembentukan Pusat Informasi dan Konsultasi bagi Perempuan Penyandang Cacat.	
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
SOP Pemberitahuan Tim	Formulir/Surat Pemberitahuan
SOP Tawar-pertawaran Kegiatan	Materi Konsultasi
SOP Pelaksanaan Konsultasi	Kelembagaan Pelayanan PIK-P2D
SOP Penyusunan Laporan	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
Kegiatan Konsultasi dilaksanakan paling lambat 4,5 jam setelah permohonan diajukan dan apabila <i>visibily</i> untuk dilaksanakan.	Dalam Agerda Kegiatan

Prosedur Pelaksanaan Konsultasi

No.	Kegiatan	Poliklinik			Materi Pokok			Keterangan
		Pemohon	Pelugas	Revisi	Tim	Kelempahan	Waktu	
1	menyampaikan formulir surat permohonan konsultasi yang diujikan ke TMTTC kepada Pelugas sesuai dengan situasi tidak bergeser;					Terdapat Surat Permohonan	10 menit	Terima dan Surat Permohonan
2	meneliti, re-organisasi dan revisi formulir surat permohonan jika formulir surat permohonan memiliki syarat sebagai karcis, pengisian menggunakan formulir surat permohonan seperti karcis bidang pelayanan. jika surat permohonan tidak mematuhi syarat. petugas mengembalikan kepada pemohon.		Tidak			Isi formulir surat permohonan, karcis, pengisian, karcis, pengisian, karcis, pengisian	10 menit	Carikan administrasi karcis karcis, pengisian, karcis, pengisian
3	menelaah surat permohonan. jika setuju, membuat him konsultasi sesuai kebutuhan. jika tidak setuju, memberitahukan kepada pemohon untuk memperbaiki/membuat surat, sesuai dan menyempatkan kepada Pelugas.		Ya			Surat Permohonan	30 menit	Surat Permohonan dan SOP Permohonan, Tim
4	membuat him konsultasi					Surat Permohonan	30 menit	Perencanaan Kegiatan dan SOP
5	mengadakan konsultasi dan membuat rencana kerja konsultasi;					Surat Permohonan	30 menit	Konsep Kerja
6	mendesain kegiatan konsultasi sesuai dengan permasalahan;					Surat Permohonan	2 jam	Surat dan konsultasi
7	membuat laporan kegiatan dan konsultasi;					Surat Permohonan	15 menit	Laporan dan Surat Permohonan
8	membuat surat berita acara pelaksanaan konsultasi;					Surat Permohonan	5 menit	Surat Berita Acara dan Konsultasi
9	membuat surat berita acara pelaksanaan konsultasi;					Surat Permohonan	5 menit	Surat Berita Acara dan Konsultasi
10	mengembangkan bentuk surat berita acara pelaksanaan konsultasi;					Surat Permohonan	10 menit	Surat Berita Acara dan Konsultasi
11	meneliti hasil dan membuat laporan konsultasi					Surat Permohonan	5 menit	Surat Berita Acara dan Konsultasi

C. SOP Layanan Fasilitasi Bidang Kesehatan, Pendidikan dan Ketenagakerjaan, dan Layanan Lainnya.

SOP Layanan Fasilitasi Bidang Kesehatan, Pendidikan, Ketenagakerjaan dan Layanan Lainnya mencakup:

1. Judul SOP: Pelayanan Fasilitasi Bidang Kesehatan, Pendidikan, Ketenagakerjaan dan Layanan Lainnya.
2. Sifat Kegiatan: Pelayanan.
3. Penanggungjawab:
 - a. produk: Kepala Bidang Pelayanan Fasilitasi; dan
 - b. kegiatan: Tim Fasilitasi.
4. Ruang Lingkup: PIK-P2D.
5. Pelaksana:
 - a. Pemohon;
 - b. Petugas;
 - c. Kepala Bidang Pelayanan Fasilitasi;
 - d. Ketua Pelaksana PIK-P2D; Dan
 - e. Tim Fasilitasi.
6. Output Pelayanan:
 - a. kegiatan fasilitasi sesuai permohonan; dan
 - b. laporan kegiatan fasilitasi.
7. Peralatan dan Perlengkapan:
 - a. komputer yang dilengkapi aplikasi penelusuran data dan informasi;
 - b. surat permohonan;
 - c. peralatan/perlengkapan fasilitasi; dan
 - d. pedoman pelayanan PIK-P2D.
8. Standar Layanan:

Waktu pelaksanaan fasilitasi selambat-lambatnya 14 hari setelah permohonan yang memenuhi syarat diajukan dan *visible* dilakukan kegiatan fasilitasi.
9. SOP terkait:
 - a. SOP Pembentukan Tim;

- b. SOP Persiapan Pelaksanaan Kegiatan Fasilitasi;
- c. SOP Pelaksanaan Fasilitasi; dan
- d. SOP Penyusunan Laporan Kegiatan Fasilitasi.

10. Prosedur Pelayanan:

- a. Pemohon mengajukan surat permohonan fasilitasi yang ditujukan untuk Kepala Pusat Informasi dan Konsultasi Perempuan Penyandang Disabilitas kepada Petugas secara langsung ataupun tidak langsung;
- b. Petugas menerima, mengadministrasikan dan meneliti surat permohonan. Jika surat permohonan memenuhi syarat sesuai ketentuan, Petugas menyampaikan surat permohonan fasilitasi kepada Kepala Bidang Pelayanan. Jika surat permohonan tidak memenuhi syarat, Petugas mengembalikan kepada Pemohon;
- c. Kepala Bidang Pelayanan menelaah surat permohonan. Jika setuju, mengajukan usul pembentukan Tim Fasilitasi kepada Ketua Pelaksana. Jika tidak setuju, memerintahkan Petugas untuk membuat surat jawaban dan menyerahkan kepada Pemohon;
- d. Ketua Pelaksana menelaah usulan pembentukan Tim Fasilitasi. Jika setuju, memerintahkan Kepala Bidang Pelayanan untuk membentuk Tim Fasilitasi. Jika tidak setuju, memerintahkan Kepala Bidang Pelayanan untuk membuat surat jawaban untuk dikirimkan kepada Pemohon;
- e. Kepala Bidang Pelayanan membentuk Tim Fasilitasi;
- f. Tim Fasilitasi mengadakan konsolidasi dan menyusun program kerja fasilitasi;
- g. Tim Fasilitasi melakukan komunikasi dan koordinasi dengan Pemohon;
- h. Tim Fasilitasi mempersiapkan kegiatan fasilitasi sesuai dengan permohonan berdasarkan sumberdaya yang dimiliki;
- i. Tim Fasilitasi melaksanakan kegiatan fasilitasi sesuai dengan permohonan;

- j. Tim Fasilitasi melaporkan kegiatan fasilitasi kepada Kepala Bidang Pelayanan;
- k. Kepala Bidang Pelayanan menelaah laporan hasil fasilitasi. Jika setuju memerintahkan Petugas untuk membuat surat pemberitahuan telah selesainya kegiatan fasilitasi. Jika tidak setuju mengembalikan laporan kegiatan fasilitasi untuk disempurnakan;
- l. Petugas membuat draft surat pemberitahuan telah selesainya kegiatan fasilitasi dan menyerahkan kepada Kepala Bidang;
- m. Kepala Bidang memeriksa draft surat pemberitahuan selesainya kegiatan fasilitasi. Jika setuju menandatangani dan memerintahkan petugas untuk menyerahkan/mengirimkan surat kepada Pemohon. Jika tidak setuju menyerahkan kembali kepada Petugas untuk diperbaiki;
- n. Petugas menyerahkan / mengirimkan surat pemberitahuan kepada Pemohon; dan
- o. Pemohon menerima surat pemberitahuan selesainya kegiatan fasilitasi.

11. Format SOP:

Format SOP Pelayanan Fasilitasi Bidang Kesehatan, Pendidikan, Ketenagakerjaan dan Layanan Lainnya, menggunakan format *branching flowcharts* (Diagram Alir Bercabang) untuk memudahkan identifikasi peran aktor (pelaksana) yang terlibat. Adapun format SOP Pelayanan Fasilitasi Bidang Kesehatan, Pendidikan, Ketenagakerjaan dan Layanan Lainnya, sebagaimana bagan di bawah ini:

PUSAT INFORMASI DAN KONSULTASI PEREMPUAN PENYANDANG DISABILITAS (PIK-P2D)	Nomor SOP	02/SOP/PIK-P2D/2012
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
BIDANG PELAYANAN FASILITASI	Ditandatangani oleh	Kepala Pusat Informasi dan Konsultasi Perempuan Penyandang Disabilitas
		NIK:
	Judul SOP	Pelayanan Fasilitas

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
1. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1984 tentang Pengesahan Konvensi Mengenai Penghapusan Segala Bentuk Diskriminasi Terhadap Wanita;	Mencakup peraturan bernidang undang mengenai Pelayanan Public
2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat;	Mencakup teknis pelaksanaan pelayanan keslitas di PIK-P2D.
3. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia;	
4. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Keterpaparan;	
5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2005 tentang Sistem Pendidikan Nasional;	
6. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Kesehatan;	
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2009 tentang Pelayanan Public;	
8. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pengesahan <i>Convention on The Rights Of Persons With Disabilities (Konvensi Mengenai Hak-Hak Penyandang Disabilitas)</i> ;	
9. Keputusan Komando Militer Nomor 43 Tahun 1998 tentang Upaya Peringatan Kesejahteraan Sosial Penyandang Cacat;	
10. Forum IT dan DA Nomor 23 Tahun 2010 tentang Panduan Urutan Pembentukan Pusat Informasi dan Konsultasi bagi Penyandang Penyandang Cacat.	
Keterkaitan	Peralatan/perengkapan
SCP Pembentukan Tim	Komputer yang dilengkapi aplikasi pemelaksanaan data dan informasi
SCP Bersiwa pelaksanaan Kegiatan	Sarana Pembebanan
SCP Pelaksanaan Kegiatan	Instansi/Perusahaan/Sekolah
SCP Pengumuman Laporan	Prdaman Pelayanan PIK P2D
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
Regulator Keslitas di kecamatan paling lambat 14 hari kerja setelah permohonan diajukan dan apabila tidak untuk diselesaikan.	Buku Agenda Kegiatan

BAB IV MONITORING DAN EVALUASI

Dalam rangka efektivitas pelaksanaan SOP Pelayanan Informasi, Konsultasi dan Fasilitasi dalam Bidang Kesehatan, Pendidikan, Ketenagakerjaan dan Layanan Lainnya dalam mendukung kinerja pelayanan PIK-P2D, maka perlu secara terus menerus dilakukan langkah monitoring guna menjamin proses penerapan SOP berjalan dengan baik. Masukan-masukan dalam setiap kegiatan monitoring akan menjadi bahan yang berharga dalam kegiatan evaluasi sehingga penyempurnaan-penyempurnaan terhadap SOP PIK-P2D dapat dilakukan secara cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan kondisi yang ada di PIK-P2D.

Agar kegiatan monitoring dan evaluasi SOP PIK-P2D dapat berjalan dengan baik, maka perlu dibentuk Tim Monitoring dan Evaluasi pelaksanaan SOP di PIK-P2D. Tim ini akan dapat bekerja secara efektif apabila terdiri dari unsur penyusun dan pelaksana SOP serta unsur pimpinan yang bertanggung jawab terhadap produk dan kegiatan pelayanan di PIK-P2D.

A. Monitoring

Kegiatan monitoring merupakan proses penilaian terhadap praktek pelaksanaan SOP oleh pelaksana dalam menjalankan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan berdasarkan standar mutu tertentu. Kegiatan ini diarahkan untuk membandingkan dan memastikan kinerja pelaksana sesuai dengan maksud dan tujuan yang tercantum dalam SOP, mengidentifikasi permasalahan yang mungkin timbul, dan menentukan cara untuk perbaikan hasil atau menyediakan dukungan tambahan untuk pelaksana SOP.

Dalam rangka efektivitas pelaksanaan kegiatan monitoring SOP di PIK-P2D diperlukan langkah-langkah antara lain:

- a. penentuan metode monitoring yang akan digunakan;
- b. pembagian peran masing-masing anggota Tim Monitoring dan Evaluasi;

- c. pencatatan data dan fakta yang dibutuhkan;
- d. analisis dan proses perbaikan kekurangan/kesalahan dalam penerapan SOP; dan
- e. penentuan langkah tindak lanjut hasil monitoring.

Dalam praktek yang terjadi diketahui bahwa metode monitoring berkaitan dengan instrumen yang digunakan. SOP yang baik, sebagai sebuah standar, akan memiliki ketentuan langkah baku, persyaratan (kelengkapan) baku, waktu baku, dan output baku yang harus dihasilkan. Ketentuan baku inilah yang dijadikan sebagai materi instrumen yang digunakan dalam kegiatan monitoring guna mengetahui pengaruh SOP dalam peningkatan kinerja individual para pelaksana dan kinerja PIK-P2D dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu, maka kegiatan monitoring harus disertai sistem pengukuran kinerja yang jelas dengan membandingkan antara kinerja nyata (riil) dengan kinerja yang diharapkan (ketentuan baku dalam SOP) pada waktu melakukan penyempurnaan SOP.

Secara umum metode yang dapat digunakan dalam kegiatan monitoring SOP adalah:

1. Observasi Supervisor

Metode ini menggunakan supervisor (Tim Monitoring dan Evaluasi SOP PIK-P2D) di setiap layanan yang dimiliki sebagai observer (pengamat) yang memantau jalannya penerapan SOP.

2. Wawancara dengan pelaksana SOP

Selain dilakukan observasi (pengamatan) oleh para supervisor, monitoring dapat dilakukan melalui wawancara dengan para pelaksana. Wawancara dapat dilakukan oleh tim monitoring yang telah dibentuk sebelumnya.

3. Wawancara dengan pelanggan/anggota masyarakat.

Informasi dari pihak luar organisasi, terutama para pelanggan atau masyarakat (perempuan penyandang disabilitas pada khususnya dan

penyandang disabilitas pada umumnya), juga sangat bermanfaat sebagai bahan masukan monitoring. Informasi yang diperoleh dari sisi pelanggan berkaitan dengan sisi kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan prosedur-prosedur yang dilaksanakan PIK-P2D. Jika prosedur berjalan dengan baik, maka pemberian pelayanan dapat dilakukan dengan baik pula.

4. Pertemuan dan diskusi pelaksana SOP di PIK-P2D.

Pertemuan-pertemuan dengan pelaksana dari setiap layanan akan menjadi sarana yang efektif dalam melakukan monitoring. Pertemuan dapat dirancang secara periodik, bahkan untuk hal-hal yang perlu dipecahkan secara cepat, dapat dilakukan pertemuan mendadak.

5. Pengarahan dalam pelaksanaan.

Monitoring juga dapat dilakukan melalui pengarahan-pengarahan dalam pelaksanaan yang dilakukan oleh Tim Monitoring dan Evaluasi SOP di PIK-P2D), untuk menjamin agar proses berjalan sesuai dengan prosedur yang telah dibakukan.

Tim Monitoring dan Evaluasi SOP di PIK-P2D akan mencatat dan mendokumentasikan berbagai hal berkaitan dengan pelaksanaan penerapan SOP, yang antara lain meliputi:

1. Apakah setiap tahapan yang diuraikan dalam SOP dapat berjalan sesuai dengan prakteknya;
2. Jika tidak dapat berjalan sebagaimana telah dirumuskan, hal-hal apa yang menghambat, atau menjadi masalah. Apakah masalah terletak pada rumusan SOP, atau masalah pada penguasaan para pelaksana terhadap SOP, atau masalah terletak pada aspek kondisi yang kurang memenuhi seperti sarana dan prasarana yang kurang mendukung, atau masalah lainnya;

3. Jika penerapan SOP di PIK-P2D dapat berjalan, apakah setiap tahapan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan persyaratan (kelengkapan), waktu baku dan menghasilkan output baku yang telah ditargetkan. Jika ternyata hasil yang diperoleh berada di bawah target-target yang ditetapkan, apa yang menjadi hambatan atau permasalahan yang timbul. Apakah permasalahan berada pada rumusan SOP atau pada penguasaan para pelaksana yang perlu melakukan penyesuaian sebelum akhirnya terbiasa dengan sistem yang baru. Atau dapat juga permasalahan terletak pada sarana dan prasana pendukungnya;
4. Tindakan-tindakan apa yang diambil oleh para pelaksana untuk mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi agar proses tetap dapat berjalan. Apakah tindakan-tindakan tersebut dapat mempercepat proses atau justru memperlambat proses? Apakah tindakan-tindakan tersebut dapat dibenarkan oleh pimpinan PIK-P2D atau apakah tindakan-tindakan tersebut telah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Untuk membantu dokumentasi dalam melakukan monitoring, dapat digunakan tabel I sebagai berikut:

Tabel 1
Monitoring Pelaksanaan SOP

No.	Prosedur	Penilaian Terhadap Penerapan	Catatan Hasil Penilaian	Tindakan yang Harus Diambil	Paraf Penilai
1	2	3	4	5	6
1.		Berjalan dengan baik			
		Tidak berjalan dengan baik			
2.		Berjalan dengan baik			
		Tidak berjalan dengan baik			
3.		Berjalan dengan baik			
		Tidak berjalan dengan baik			

Cara pengisian:

Kolom 1 Diisi dengan nomor urut

Kolom 2 Diisi SOP yang dimonitor proses penerapannya

Kolom 3 Jika ternyata hasil penilaian berjalan dengan baik, maka diberikan tanda “x” pada kotak yang tersedia dengan label “Berjalan dengan baik”. Jika ternyata hasil penilaian menunjukkan bahwa penerapan SOP tidak dapat berjalan dengan baik, maka diberikan tanda “x” pada kotak dengan label “Tidak berjalan dengan baik”.

Kolom 4 Diisi dengan catatan hasil penilaian, terutama untuk hasil penilaian

“Tidak berjalan dengan baik”. Catatan antara lain adalah: alasan mengapa prosedur tidak dapat berjalan dengan baik, hal-hal mana yang dianggap tidak berjalan dengan baik, apa kemungkinan penyebabnya.

Kolom 5 Diisi dengan tindakan-tindakan yang harus diambil agar SOP dapat diterapkan dengan baik, misalnya: perlu adanya penyempurnaan, pelatihan bagi pelaksana, perbaikan sarana yang tidak memadai, dan sebagainya.

Kolom 6 Diisi dengan paraf petugas yang melakukan penilaian.

Selain membantu memastikan bahwa SOP telah dilaksanakan dengan benar, hasil monitoring kinerja pelaksanaan SOP di PIK-P2D juga dapat dijadikan masukan dalam kegiatan evaluasi.

B. Evaluasi

SOP secara substansial akan membantu PIK-P2D menjadi lebih produktif. Dengan adanya SOP ini, maka PIK-P2D telah melakukan sebuah komitmen jangka panjang dalam rangka membangun sebuah organisasi menjadi lebih efektif dan kohesif. Tidak selamanya sebuah SOP berlaku secara permanen, karena perubahan lingkungan organisasi selalu membawa pengaruh pada SOP yang telah ada. Oleh karena itulah SOP perlu secara terus menerus harus dievaluasi agar prosedur-prosedur dalam PIK-P2D selalu merujuk pada akuntabilitas dan kinerja yang baik.

Tahapan evaluasi dalam pelaksanaan SOP merupakan sebuah analisis yang sistematis terhadap serangkaian proses operasi dan aktivitas yang telah dibakukan dalam bentuk SOP PIK-P2D dalam rangka mencapai efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi PIK-P2D secara keseluruhan. Tujuannya adalah untuk melihat kembali tingkat keakuratan dan ketepatan SOP yang sudah disusun dengan proses pelaksanaan tugas dan fungsi PIK-P2D secara efisien dan efektif.

Evaluasi, sebagai langkah tindak lanjut dari tahapan monitoring, dapat meliputi substansi SOP itu sendiri atau berkaitan dengan proses penerapannya. Dari sisi substansi, evaluasi dilakukan dengan mengacu kepada pertanyaan-pertanyaan antara lain sebagai berikut:

1. Apakah SOP yang diterapkan dapat mendorong peningkatan kinerja individual, unit kerja dan organisasi secara keseluruhan? Pertanyaan ini merupakan pertanyaan inti dari evaluasi, yang membawa langkah evaluasi ke pertanyaan selanjutnya seperti diuraikan di bawah ini;
2. Apakah SOP yang diterapkan mampu dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh para pelaksana? Hal paling mudah dilihat dari penerapan SOP adalah cara SOP dapat dengan mudah dipahami dan diterapkan secara benar oleh setiap individu dalam organisasi yang ditugasi untuk melaksanakan prosedur yang tertuang dalam SOP;
3. Apakah setiap orang yang ditugasi melaksanakan prosedur tertentu sudah mampu melaksanakannya dengan baik? Pertanyaan ini berkaitan dengan pertanyaan di atas. Jika SOP mudah dipahami, maka akan memudahkan pula untuk pelaksanaannya. Namun demikian, dalam hal tertentu pendapat ini belum tentu benar, karena setiap orang memiliki pengalaman dan tingkat kepandaian yang berbeda;
4. Apakah diperlukan penyempurnaan-penyempurnaan terhadap SOP yang telah diterapkan atau bahkan apakah diperlukan SOP yang baru? Dari tahapan monitoring sebenarnya dapat dilihat masukan-masukan mengenai tahapan mana yang dipandang menghambat, kurang tepat atau perlu dibuat SOP yang baru;
5. Apakah SOP yang diterapkan mampu mengatasi berbagai masalah yang akan dipecahkan melalui penerapan SOP? Secara khusus SOP juga didisain untuk memecahkan masalah prosedural yang menghambat proses organisasi;
6. Apakah SOP yang diterapkan mampu menjawab tantangan perubahan lingkungan organisasi? Baik perubahan yang berkaitan dengan kebijakan-kebijakan pemerintah ataupun perubahan dalam kaitan untuk pemenuhan harapan masyarakat atau pelanggan;

7. Apakah SOP yang diterapkan dapat berjalan secara sinergis satu dengan yang lainnya? Dari tahapan monitoring juga dapat diketahui tahapan prosedur mana yang tidak berfungsi sehingga mengganggu keseluruhan proses organisasi, atau prosedur mana yang berjalan lambat sehingga mengganggu prosedur-prosedur lainnya yang bergantung pada prosedur tersebut, dan lainnya.

Untuk memudahkan evaluasi, dapat digunakan tabel II sebagai berikut:

Tabel II
Evaluasi Penerapan SOP

No.	Penilaian	SOP (nomor)					
		3	4	5	6	7	8
1.	Mampu mendorong peningkatan kinerja						
2.	Mudah dipahami						
3.	Mudah dilaksanakan						
4.	Semua orang dapat menjalankan perannya masing-masing						
5.	Mampu mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan proses						
6.	Mampu menjawab kebutuhan peningkatan kinerja organisasi						
7.	Sinergi satu dengan lainnya						
...	...						
...	...						

Cara pengisian:

Kolom 1 Diisi dengan nomor urut

Kolom 2 Kriteria penilaian evaluasi (bisa ditambahkan dan diubah sesuai kebutuhan evaluasi)

Kolom 3 s.d 8 dan seterusnya jika masih ada SOP yang akan dievaluasi.

Setiap SOP selalu diberi nomor kode, Nomor ini akan lebih mudah untuk merepresentasi SOP. Setiap SOP yang dievaluasi dicantumkan nomornya pada kolom di atas nomor kolomnya masing-masing. Pada setiap sel sesuai dengan kriteria penilaiannya, SOP dinilai dengan memberikan tanda “X” jika hasil penerapannya ternyata tidak sesuai dengan pernyataan, dan tanda “ ” jika sesuai dengan pernyataan.

Dari sisi proses penerapan, pertanyaan-pertanyaan yang dapat diajukan oleh Tim Monitoring dan Evaluasi PIK-P2D dalam melakukan evaluasi antara lain sebagai berikut:

1. Apakah strategi penerapan yang telah dilakukan berhasil mendorong penerapan SOP secara benar? Proses penerapan yang benar, melalui perencanaan yang sistematis, pemberian pelatihan-pelatihan, pemberitahuan serta pembukaan akses yang luas, akan meningkatkan tingkat keberhasilan penerapan;
2. Bagaimanakah tingkat penerimaan para pelaksana terhadap SOP yang telah diterapkan? Sikap keengganan terhadap penerapan SOP akan menghambat proses organisasi secara keseluruhan. Minimnya pemberitahuan, pelatihan dan aksesibilitas terhadap SOP, cenderung akan menimbulkan sikap penolakan terhadap SOP;
3. Apakah Tim Monitoring dan Evaluasi SOP di PIK-P2D yang telah dibentuk mampu bekerja secara efektif dari mulai proses penilaian kebutuhan sampai pada proses monitoring? Keberhasilan tim sangat dapat dilihat dari keberhasilan penerapan SOP dalam prakteknya;
4. Apakah mekanisme supervisi yang dilakukan Tim Monitoring dan Evaluasi SOP mampu berjalan dengan baik? Supervisi memegang

- peranan penting dalam penerapan SOP. Oleh karena itu, mekanisme supervisi yang baik juga akan mendorong keberhasilan penerapan SOP;
5. Apakah pelatihan-pelatihan diberikan kepada para pelaksana secara benar sehingga mampu memperlancar proses penerapan? Evaluasi ini sekaligus pula untuk melihat sejauhmana identifikasi kebutuhan pelatihan secara tepat ditetapkan, bagaimana metoda pelatihannya, siapa instrukturinya serta evaluasi setelah mengikuti pelatihan;
 6. Apakah resiko-resiko akibat perubahan SOP dapat ditangani secara baik? Perubahan SOP pada tahap awal penerapannya selalu memberikan dampak terhadap proses pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Oleh karena itu, perlu pula dilihat seberapa besar dampak tersebut mempengaruhi kinerja organisasi dan cara antisipasinya.

Keberhasilan evaluasi tidak hanya terletak pada informasi yang dikumpulkan sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan tersebut di atas, namun demikian juga pada siapa yang melakukan evaluasinya (evaluator). Untuk menghasilkan evaluasi yang baik, diperlukan tim evaluator yang baik pula. Oleh karena itu, evaluasi SOP setidaknya dilakukan oleh tim yang menyusun SOP tersebut. Tim ini, karena keterlibatannya sejak awal, dipandang dapat memperhatikan detail-detail yang termuat dalam SOP tersebut, sehingga mampu melihat bagian mana yang perlu diubah, disempurnakan ataupun dibuatkan yang baru.

Namun demikian, keterlibatan orang lain di luar Tim Monitoring dan buntut melakukan evaluasi tersebut akan sangat membantu. Pelibatan orang semacam ini akan memberikan pandangan lain yang mungkin dapat memberikan pembaruan-pembaruan yang diperlukan dalam evaluasi SOP di PIK-P2D.

**MENTERI NEGARA PEMBERDAYAAN PEREMPUAN
DAN PERLINDUNGAN ANAK
REPUBLIK INDONESIA,**

LINDA AMALIA SARI