



STAI AR-RIDHO
BAGANSIAPIAPI

STANDAR PELAYANAN MINIMUM (SPM)

Di Susun Oleh :
**STAI AR-RIDHO
BAGANSIAPIAPI**

LEMBAR PENGESAHAN

STANDAR PELAYANAN MINIMUM

SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM AR-RIDHO



Kode Dokumen : PM-SPM-AR RIDHO
Revisi : 01
Tanggal Berlaku : 16 Mei 2023

Disiapkan oleh,
Ketua LPM

Riska Syafitri, M.Pd
NIDN. 2103109105

Diperiksa oleh,
Wakil Ketua

Hotna Sari, S.Pd.I, Ma,
NIDN. 2105038302

Disahkan oleh, Ketua
STAI

Budi Setiawan, M.Pd.
NIDN. 2125057701

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan tata kelola yang baik (good governance), setiap lembaga pendidikan tinggi, termasuk Sekolah Tinggi Agama Islam Ar-Ridho, berkewajiban menyediakan pelayanan yang memenuhi standar minimum. Pelayanan yang diberikan tidak hanya berorientasi pada kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga pada kepuasan pengguna layanan, terutama mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan masyarakat.

Standar Pelayanan Minimum (SPM) merupakan seperangkat tolok ukur yang ditetapkan untuk menjamin kualitas, kecepatan, kejelasan, dan akuntabilitas dalam setiap pelayanan. Dengan diterapkannya SPM, maka STAI Ar-Ridho dapat memberikan layanan secara konsisten dan terukur, serta mempermudah dalam evaluasi mutu layanan.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan pedoman ini adalah untuk menyediakan panduan operasional dalam penyelenggaraan layanan di semua unit kerja di lingkungan STAI Ar-Ridho. Tujuan:

- Menetapkan standar minimum dalam penyelenggaraan layanan akademik dan non• akademik;
- Menjamin kesetaraan dan keterjangkauan layanan untuk seluruh civitas akademika;
- Menjadi dasar untuk evaluasi dan perbaikan layanan secara berkelanjutan.

BAB II

LANDASAN HUKUM

Pedoman SPM ini disusun berdasarkan kerangka hukum dan regulasi sebagai berikut:

1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan layanan berdasarkan prinsip keterbukaan, partisipasi, akuntabilitas, dan kepastian hukum.
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi Mengatur bahwa perguruan tinggi wajib menyediakan layanan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dengan menjamin mutu secara berkelanjutan.
3. Permendikbudristek Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi
Menetapkan sistem penjaminan mutu yang terdiri atas SPMI dan SPME yang mensyaratkan institusi memiliki standar pelayanan.
4. Peraturan Ketua STAI Tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI)
Menjadi acuan internal dalam memastikan pelayanan memenuhi standar mutu institusi.

BAB III

TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

A. Tujuan

- Menyediakan pedoman baku untuk unit kerja dalam menyelenggarakan pelayanan;
- Menjamin bahwa pelayanan minimum terpenuhi secara merata dan profesional;
- Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik di STAI Ar-Ridho
- Memberikan dasar evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan.

B. Ruang Lingkup

SPM di STAI Ar-Ridho mencakup seluruh aspek layanan, antara lain:

- Layanan Akademik: pendaftaran, perkuliahan, ujian, skripsi, yudisium, wisuda;
- Layanan Kemahasiswaan: beasiswa, kegiatan organisasi, layanan karier, konseling;
- Layanan Administrasi dan Keuangan: surat menyurat, legalisasi, pengajuan keuangan;
- Layanan Perpustakaan dan TIK: peminjaman buku, akses jurnal, internet kampus;
- Layanan Umum dan Sarana Prasarana: keamanan, kebersihan, kenyamanan kampus.

BAB IV

PRINSIP PELAYANAN

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh STAI Ar-Ridho harus didasarkan pada prinsip-prinsip berikut:

1. **Transparansi**

Semua informasi tentang jenis layanan, prosedur, persyaratan, waktu layanan, dan biaya (jika ada) disampaikan secara jelas dan terbuka kepada pengguna layanan, baik melalui media cetak, papan pengumuman, maupun media digital kampus.

2. **Efisiensi dan Efektivitas**

Layanan harus diberikan dalam waktu yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna tanpa mengorbankan mutu layanan. Prosedur layanan harus sederhana, tidak berbelit-belit, dan mudah diakses.

3. **Akuntabilitas**

Setiap layanan yang diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan secara moral, administratif, dan hukum. Setiap unit kerja bertanggung jawab atas proses dan hasil layanan.

4. **Non-Diskriminatif**

Layanan diberikan kepada seluruh civitas akademika dan pemangku kepentingan tanpa membedakan latar belakang suku, agama, jenis kelamin, status sosial, dan lain-lain.

5. **Berorientasi Kepuasan Pengguna**

Fokus layanan adalah pada kebutuhan pengguna. Kepuasan pengguna menjadi indikator utama keberhasilan pelayanan. Oleh karena itu, umpan balik pengguna menjadi bahan evaluasi layanan secara berkala.

BAB V

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN MINIMUM

SPM STAI AR-Ridho mencakup tujuh komponen utama yang harus dimiliki oleh setiap jenis layanan:

A. Jenis Pelayanan

Menggambarkan bentuk atau nama layanan yang diberikan. Contoh: pengajuan surat aktif kuliah, legalisasi ijazah, bimbingan skripsi.

B. Persyaratan

Menjelaskan semua dokumen atau syarat yang harus dipenuhi oleh pemohon layanan. Contoh: Kartu Tanda Mahasiswa (KTM), fotokopi KTP, Kartu Rencana Studi (KRS).

C. Prosedur

Langkah-langkah yang harus dilalui oleh pemohon untuk mendapatkan layanan. Prosedur harus mudah dipahami, runtut, dan tersedia dalam bentuk diagram alur (flowchart) bila diperlukan.

D. Waktu Penyelesaian

Merupakan estimasi waktu maksimal penyelesaian layanan sejak permohonan diterima. Harus sesuai dengan tingkat urgensi dan ketersediaan sumber daya. Misalnya, penerbitan surat aktif kuliah diselesaikan dalam 1 hari kerja.

E. Biaya

Mencantumkan informasi tentang jumlah biaya (jika ada), dasar hukum pemungutan, dan cara pembayaran. Jika layanan bersifat gratis, maka harus disebutkan secara eksplisit.

F. Produk Layanan

Hasil akhir yang diterima oleh pemohon setelah proses layanan selesai. Contohnya: surat resmi, sertifikat, akun aktif, atau dokumen digital.

G. Mekanisme Pengaduan

Menjelaskan saluran, tata cara, dan petugas yang bertanggung jawab dalam menangani keluhan pengguna layanan. Bisa berupa:

- Email resmi unit kerja
- WhatsApp layanan
- Kotak saran fisik

- Formulir pengaduan daring
- Satuan pengawas internal atau LPM

BAB VI

MEKANISME EVALUASI DAN PENGAWASAN

Evaluasi dilakukan secara berkala oleh Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) dan Ketua Penjaminan Mutu (KPM) untuk memastikan kesesuaian layanan dengan standar.

Langkah evaluasi:

1. Pengumpulan Data Dilakukan melalui:

- o Survei kepuasan layanan
- o Rekapitulasi waktu pelayanan
- o Laporan pengaduan

2. Analisis dan Rekomendasi

Data yang terkumpul dianalisis untuk melihat celah pelayanan yang belum sesuai standar, lalu disusun rekomendasi peningkatan.

3. Tindak Lanjut dan Monitoring

Setiap unit wajib menindaklanjuti hasil evaluasi dan melaporkan progres peningkatan layanan.

4. Audit Mutu Internal (AMI)

AMI dilaksanakan minimal sekali dalam setahun oleh tim auditor internal sebagai bagian dari siklus SPMI.

BAB VII

PENUTUP

Pedoman ini disusun untuk memastikan setiap unit kerja di Institut Keislaman Tuah Negeri melaksanakan pelayanan yang bermutu dan terstandar. Penerapan SPM diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan publik, kepuasan mahasiswa, serta menciptakan iklim akademik yang kondusif dan profesional. Pedoman ini bersifat dinamis dan akan direvisi sesuai kebutuhan serta perkembangan kebijakan nasional dan institusional.