

BAB IV

STRATEGI IMPLEMENTASI

STANDAR PELAYANAN MINIMUM

4.1 Prinsip-Prinsip Implementasi SPM

Implementasi SPM berdasarkan prinsip-prinsip sebagai berikut: (1) indikator yang jelas; (2) dilakukan secara obyektif; (3) diimplementasikan oleh unit yang relevan; (4) melibatkan berbagai pihak yang dipandang perlu dan berkepentingan secara proaktif (partisipatif); (5) dapat dipertanggungjawabkan secara internal maupun eksternal, (6) mencakup seluruh obyek layanan, (7) diimplementasikan secara bertahap dan berkelanjutan; (8) dapat diukur (9) dilakukan secara efektif dan efisien.

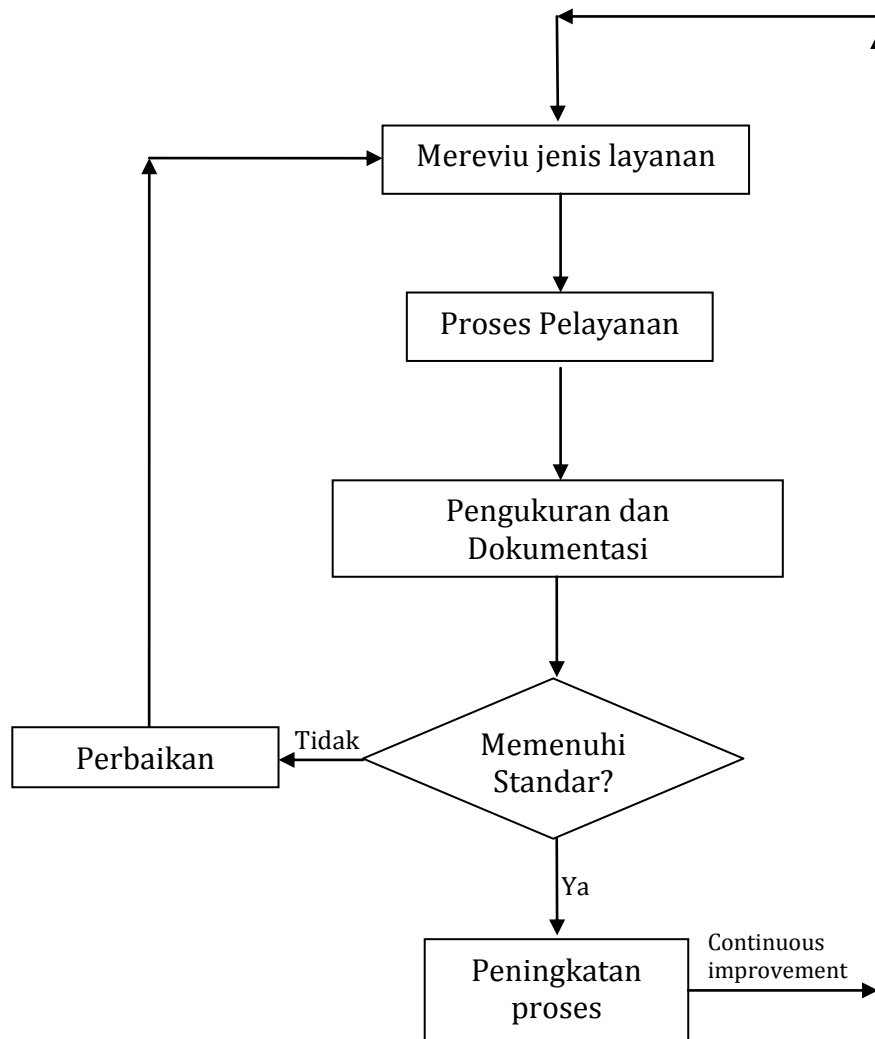
Implementasi SPM Untad mengedepankan prinsip-prinsip di atas dalam rangka pencapaian indikator kinerja layanan yang senantiasa berorientasi mutu (*quality-oriented*). Aspek-aspek yang menjadi pertimbangan dalam implementasi SPM adalah aspek kualitas layanan, pemerataan dan kesetaraan layanan, biaya serta kemudahan untuk mendapatkan layanan.

Paradigma yang dianut dalam implementasi SPM adalah paradigma kualitas, artinya semua orang yang terlibat dalam memberikan layanan harus berpikir tentang kualitas dan semua bentuk layanan berorientasi pada kualitas yang terukur salah satunya tergambar pada indeks kepuasan konsumen. Aspek pemerataan berarti semua jenis layanan dapat diakses oleh semua pihak yang berkepentingan (sesuai ketentuan) dengan mendapatkan layanan dengan kualitas yang sama untuk jenis layanan yang sama. Dari aspek kesetaraan layanan, semua pihak (konsumen) memiliki hak dan kewajiban yang sama untuk mendapatkan layanan yang berkualitas tanpa membedakan latar belakang konsumen, seperti suku, agama dan ras. Terakhir, kemudahan memperoleh layanan berarti bahwa konsumen mendapatkan layanan melalui prosedur yang mudah, tidak berbelit-belit, terjangkau serta

memiliki target waktu yang jelas. Aspek kualitas dan kemudahan memperoleh layanan tergambar melalui indikator-indikator dan target SPM sebagaimana tersaji pada Lampiran A sampai Lampiran C, sedangkan aspek pemerataan dan kesetaraan tergambar melalui jumlah, bentuk dan jenis layanan serta pihak-pihak yang menjadi *stake holders* Universitas Tadulako.

4.2 Langkah-Langkah Implementasi SPM

Langkah-langkah implementasi SPM secara skematik disajikan pada Gambar 1. Implementasi layanan SPM ini menunjukkan proses yang berkesinambungan yang menekankan pada upaya pemenuhan standar pelayanan minimum setiap komponen, jenis dan tingkatan layanan.



Gambar 1. Langkah-langkah implementasi SPM