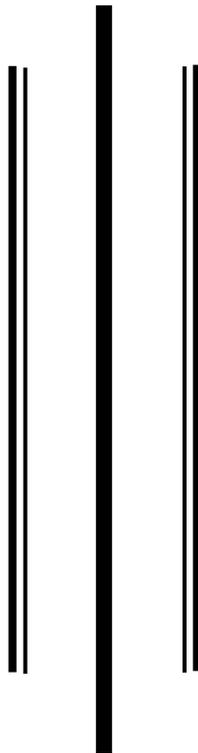




**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
POLRES METRO TANGERANG KOTA**

S



KEPUTUSAN KAPOLRES METRO TANGERANG KOTA
NOMOR : KEP/ 76 / VI / 2022, TANGGAL 8 JUNI 2022



KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR METRO TANGERANG KOTA

NOMOR: Kep/ 76 /VI/YAN.2.3./2022

tentang

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
POLRES METRO TANGERANG KOTA

KEPALA KEPOLISIAN RESOR METRO TANGERANG KOTA

- Menimbang : Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik pada Polres Metro Tangerang Kota, dipandang perlu menetapkan keputusan.
- Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian negara Republik Indonesia;
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 215 tahun 2012, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan;
8. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Cara pada tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor.
9. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi.

2 SURAT KEPUTUSAN KAPOLRESTRO TNG KOTA
NOMOR : KEP/ 76 /VII/ YAN.2.3./2022
TANGGAL: 8 JUNI 2022

10. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR METRO TANGERANG KOTA TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA POLRES METRO TANGERANG KOTA

1. standar pelayanan pada Polres Metro Tangerang Kota sebagaimana tercantum dalam lampiran sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
2. standar pelayanan yang tercantum dalam lampiran keputusan ini, terdiri dari :
 - a. standar pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM);
 - b. standar pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK);
 - c. standar pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT).
3. standar pelayanan sebagaimana dalam lampiran keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
4. keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di: Tangerang
pada tanggal: 8 Juni 2022

KEPALA KEPOLISIAN RESOR METRO TANGERANG KOTA



ZAIN DWI NUGROHO, S.H., S.I.K., M.Si.
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 76050823

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM)
POLRES METRO TANGERANG KOTA

A. PENDAHULUAN

1. Keterbukaan informasi publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 dimana badan publik berkewajiban menyediakan pelayanan informasi publik yang cepat, mudah, tepat, transparan dan akuntabel kepada pemohon informasi.
2. Bahwa seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharuskan melakukan pelayanan prima untuk membangun kepercayaan masyarakat khususnya pelayanan yang diselenggarakan pada Satpas SIM Polres Metro Tangerang Kota.

B. STANDAR PELAYANAN

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Persyaratan Penerbitan SIM baru:<ol style="list-style-type: none">a. Usia 17 (tujuh belas) tahun untuk SIM A dan SIM C;b. Administrasi meliputi:<ol style="list-style-type: none">1) KTP Elektronik;2) Formulir Permohonan;3) Slip Setoran Bank.c. Kesehatan meliputi:<ol style="list-style-type: none">1) Kesehatan jasmani, dan;2) Kesehatan Rohani (Psikologi SIM)d. Lulus Ujian meliputi:<ol style="list-style-type: none">1) Lulus Uji Teori2) Lulus Uji Simulasi3) Lulus Uji Praktek

1	2	3
		<p>2. Persyaratan Penerbitan SIM Perpanjangan, Hilang dan Rusak:</p> <ol style="list-style-type: none"> Bukti kepemilikan SIM yang akan diperpanjang, hilang atau rusak/; Administrasi meliputi: <ol style="list-style-type: none"> KTP Elektronik; Formulir Permohonan; Slip Setoran Bank; Surat keterangan hilang dari Kepolisian setempat. Kesehatan meliputi: <ol style="list-style-type: none"> Kesehatan jasmani, dan; Kesehatan Rohani (Psikologi SIM)
2.	Sistem, mekanisme & prosedur	 <p>1. Tata Cara Penerbitan SIM Baru :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon melaksanakan pemeriksaan kesehatan jasmani dan rohani; Pemohon selanjutnya melengkapi persyaratan administrasi berupa fotokopi KTP dan kelengkapan administrasi lainnya; Pemohon menuju loket pembayaran slip Bank untuk mendapatkan formulir pendaftaran serta bukti slip pembayaran PNPB; Pemohon melakukan pengisian formulir pada tempat yang telah tersedia dan melengkapi semua persyaratan administrasi; Pemohon menuju loket registrasi untuk dilakukan pencatatan, pendataan dan penginputan data pemohon pada Komputer Administrasi SIM (KASIM);

f. Pemohon

1	2	3
		<p>f. Pemohon menuju loket verifikasi guna dilakukan pencocokan data pemohon SIM dengan kelengkapan persyaratan administrasi;</p> <p>g. Pemohon menuju loket Identifikasi guna dilakukan perekaman foto wajah, perekaman sidik jari dan penanda tangan secara elektrik;</p> <p>h. Pemohon menuju loket uji teori guna melakukan uji teori SIM secara Audio Visual (AVIS) pada Komputer Administrasi SIM, apabila lulus dilanjutkan;</p> <p>i. Pemohon menuju loket Uji praktek SIM R2/R4, apabila lulus dilanjutkan;</p> <p>j. Produksi/Pencetakan SIM pemohon sesuai bukti kelengkapan persyaratan;</p> <p>k. Penyerahan SIM kepada pemohon SIM sesuai dengan permohonan.</p> <p>2. Tata Cara Penerbitan SIM Perpanjangan, Hilang dan Rusak :</p> <p>a. Pemohon melaksanakan pemeriksaan kesehatan jasmani dan rohani;</p> <p>b. Pemohon selanjutnya melengkapi persyaratan administrasi berupa fotokopi KTP dan kelengkapan administrasi lainnya;</p> <p>c. Pemohon menuju loket pembayaran slip Bank untuk mendapatkan formulir pendaftaran serta bukti slip pembayaran PNBPN;</p> <p>d. Pemohon melakukan pengisian formulir pada tempat yang telah tersedia dan melengkapi semua persyaratan administrasi;</p> <p>e. Pemohon menuju loket registrasi untuk dilakukan pencatatan, pendataan dan penginputan data pemohon pada Komputer Administrasi SIM (KASIM);</p> <p>f. Pemohon menuju loket verifikasi guna dilakukan pencocokan data pemohon SIM dengan bukti administrasi yang ada;</p> <p>g. Pemohon menuju loket Identifikasi guna dilakukan perekaman foto wajah, perekaman sidik jari dan penanda tangan secara elektrik;</p> <p>h. Produksi/Pencetakan SIM pemohon sesuai bukti kelengkapan persyaratan;</p> <p>i. Penyerahan SIM kepada pemohon SIM sesuai dengan permohonan.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>1. Penerbitan SIM baru A dan C : ± 95 Menit</p> <p>2. Penerbitan SIM perpanjangan, hilang dan rusak A dan C : ± 40 Menit</p>

1	2	3
4.	Biaya / tarif	1. SIM BARU a. SIM A Rp 120.000 b. SIM C Rp 100.000 2. SIM PERPANJANGAN a. SIM A perpanjangan Rp 80.000 b. SIM C Perpanjangan Rp 75.000
5.	Produk	Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM)
6.	Layanan penanganan pengaduan & saran	a. Email : satpasrestrotn@gmail.com b. Website : https://restrotangerkota.metro.polri.go.id c. Telp : 021 55795962 d. SMS/Whats App : 081219464818 e. Instagram : @satlantasrestrotangerang f. Twitter : @satpasrestrotn g. Kotak saran yang disiapkan h. Petugas informasi dan pengaduan

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengolahan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian negara Republik Indonesia; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 215 tahun 2012, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia; 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tetang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tetang Petunjuk Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan;

1	2	3
		8. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi.
2.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung; 2. Lapangan Praktek R2/R4; 3. Area parkir umum dan area parkir disabilitas; 4. Loket dan ruang tunggu; 5. Ruang Konsultasi dan Pengaduan; 6. Ruang Laktasi; 7. Ruang bermain anak; 8. Ruang baca; 9. foto copy; 10. Pintu masuk dan keluar yang mudah diakses; 11. Antrian; 12. Alat tulis kantor; 13. Kursi dan meja tulis; 14. TV, AC, Dispenser, Pengeras suara; 15. Meja kantor, komputer dan printer; 16. Buku register; 17. Lemari berkas; 18. Kursi roda; 19. Alat pemadam kebakaran; 20. Kotak saran/pengaduan; 21. Toilet Pengguna Layanan dan toilet khusus difable; 22. Petunjuk arah evakuasi; 23. Kotak P3K; 24. Smooking Area; 25. ATM 26. Kendaraan Uji Praktek R2/R4; 27. Tempat cuci tangan dan sabun cuci tangan; 28. Hand sanitizer; 29. Tempat sampah; 30. Kantin; 31. Masjid.

1	2	3
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brigadir/PNS; 2. Memahami Peraturan per-Undang-Undangan yang berlaku; 3. Mampu mengoperasikan komputer; 4. Mampu bekerja dalam Tim.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atas langsung; 2. Dilakukan oleh Aparat Fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinyu; 4. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan,
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah petugas pelaksana penerbitan SIM sebanyak 45 (empat puluh lima) orang, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 (satu) orang Bendahara Penerimaan SIM; 2. 1 (satu) orang pembantu Bendahara Penerimaan SIM; 3. 1 (satu) orang Bintara Materiil SIM; 4. 7 (tujuh) orang Bintara Registrasi; 5. 7 (tujuh) orang Bintara Verifikasi; 6. 7 (tujuh) orang Bintara Identifikasi; 7. 6 (enam) orang Bintara Uji Teori; 8. 6 (enam) orang Bintara Uji Praktek; 9. 5 (lima) orang Bintara Pencetakan SIM dan Arsip Dokumen; 10. 4 (empat) orang Bintara Penjagaan Pintu masuk dan keluar;
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan; 2. Petugas pelayanan mempunyai kompetensi yang memadai; 3. Bahwa setiap pemohon SIM yang datang akan mendapatkan pelayanan sampai proses pencetakan SIM; 4. Pelayanan yang diberikan dilaksanakan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk memiliki spesifikasi teknis khusus yaitu : <ol style="list-style-type: none"> a. Ada hologram Polri dan Korlantas Polri pada tampak belakang kartu SIM; b. Terdapat chif yang menyimpan data pemohon SIM sesuai dengan kartu SIM;

1	2	3
		<p>c. Terdapat nomor seri kartu, aturan/informasi dan call center serta bendera merah putih di posisi pada tampak belakang kartu SIM;</p> <p>d. Background peta Indonesia pada tampak depan kartu SIM;</p> <p>e. Logo Tri Brata kecil warna emas di sudut kiri atas kartu SIM;</p> <p>f. Embos tulisan "INDONESIA", "SURAT IZIN MENGEMUDI" serta "DRIVING LICENSE" pada bagian atas tampak depan kartu SIM;</p> <p>g. Tampak depan kartu SIM tertera data pemohon SIM, golongan SIM, nomor registrasi SIM, tanda tangan serta masa berlaku SIM;</p> <p>2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek pencaloan dan pungli dan suap.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan Satuan Lalu Lintas secara berkala dan berkelanjutan;</p> <p>2. Evaluasi dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.</p>

C. PENUTUP

Demikian Standar Pelayanan Publik pada Polres Metro Tangerang Kota, kiranya dapat dijadikan pedoman dalam pelaksanaan tugas di bidang pelayanan kepada masyarakat.

Ditetapkan di : Tangerang
 pada tanggal

8 Juni 2022

KEPALA KEPOLISIAN RESOR METRO TANGERANG KOTA



ZAIN DWI-NUGROHO, S.H., S.I.K., M.Si.
 KOMISARIS BESAR POLISI NRP 76050823

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN
POLRES METRO TANGERANG KOTA

A. PENDAHULUAN

1. Keterbukaan informasi publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 dimana badan publik berkewajiban menyediakan pelayanan informasi publik yang cepat, mudah, tepat, transparan dan akuntabel kepada pemohon informasi.
2. Bahwa seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharuskan melakukan pelayanan prima untuk membangun kepercayaan masyarakat khususnya pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian yang diselenggarakan pada Polres Metro Tangerang Kota.

B. STANDAR PELAYANAN

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Persyaratan Pembuatan SKCK Baru :<ol style="list-style-type: none">a. Fotocopy KTP 2 (dua) lembar dan menunjukkan KTP asli;b. Fotocopy Kartu Keluarga 1 (satu) lembar;c. Fotocopy akte lahir / kenal lahir 1 (satu) lembar;d. Fotocopy identitas lain bagi yang belum memenuhi syarat mendapatkan KTP;e. Pas photo berwarna ukuran 4 x 6 cm sebanyak 5 (lima) lembar dengan latar belakang merah, pakaian sopan, tampak muka dan kedua telinga (bagi pemohon yang menggunakan jilbab, pas photo harus tampak muka dan tidak menggunakan cadar;f. Mengisi formulir manual atau online melalui www.skck.polri.go.id.2. Persyaratan Perpanjang SKCK :<ol style="list-style-type: none">a. Fotocopy KTP 2 (dua) lembar;b. Fotocopy Kartu Keluarga 1 (satu) lembar;c. Fotocopy akte lahir / kenal lahir 1 (satu) lembar;d. SKCK lama atau Foto Copy SKCK lama;e. Mengisi formulir manual atau online melalui www.skck.polri.go.id;f. Pas photo berwarna ukuran 4 x 6 cm sebanyak 5 (lima) lembar dengan latar belakang merah, pakaian sopan, tampak muka dan kedua telinga (bagi pemohon yang menggunakan jilbab, pas photo harus tampak muka dan tidak menggunakan cadar.

1	2	3
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div data-bbox="635 353 1455 855" data-label="Diagram"> </div> <p data-bbox="576 902 1066 936">1. Tata Cara Pembuatan SKCK Manual :</p> <ol data-bbox="624 958 1481 1872" style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan permohonan SKCK sesuai dengan lingkup keperluan ke Polsek/Polres sesuai dengan domisili KTP pemohon dengan persyaratan lengkap; Setelah memasuki ruang pelayanan, pemohon mengambil nomor antrian di loket; Kemudian pemohon menunggu antrian sesuai nomor urut di tempat duduk yang telah disediakan; Setelah mendapatkan panggilan sesuai nomor antrian, pemohon membawa berkas kelengkapan administrasi permohonan ke bagian pelayanan SKCK Polsek/Polres dan akan diberikan daftar isian blangko pertanyaan SKCK untuk diisi secara manual; Petugas akan melakukan penelitian terhadap kelengkapan administrasi berkas permohonan yang diajukan, apabila berkas yang dipersyaratkan tidak lengkap dan/atau tidak sesuai maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi dan jika terdapat hal terdapat keragu-raguan dalam penelitian akan diadakan kembali pengecekan atau klarifikasi dengan pihak internal dan eksternal; SKCK diterbitkan dalam dua bahasa, bahasa Indonesia dan bahasa Inggris, dan dibuat rangkap dua, lembar pertama (asli) untuk pemohon, lembar kedua untuk arsip. SKCK asli memiliki specimen dan pengaman khusus yang memuat : rumus sidik jari, identitas diri, jenis keperluan dan negara tujuan serta masa berlakunya selama 6 bulan sejak tanggal diterbitkan.

1	2	3
		<div data-bbox="630 347 1428 817" data-label="Diagram"> </div> <p data-bbox="571 855 1056 889">2. Tata Cara Pembuatan SKCK Online :</p> <ol data-bbox="619 907 1484 1859" style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan permohonan SKCK sesuai dengan lingkup keperluan ke Polsek/Polres sesuai dengan domisili KTP pemohon dengan persyaratan lengkap; Setelah memasuki ruang pelayanan, pemohon mengambil nomor antrian di loket; Kemudian pemohon menunggu antrian sesuai nomor urut di tempat duduk yang telah disediakan; Setelah mendapatkan panggilan sesuai nomor antrian, pemohon membawa berkas kelengkapan administrasi permohonan ke bagian pelayanan SKCK Polsek/Polres dan membawa hasil resgistrasi SKCK Online yang telah didaftarkan melalui wabsite www.skck.polri.go.id; Petugas akan melakukan penelitian terhadap kelengkapan administrasi berkas permohonan yang diajukan, apabila berkas yang dipersyaratkan tidak lengkap dan/atau tidak sesuai maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi dan jika terdapat hal terdapat keragu-raguan dalam penelitian akan diadakan kembali pengecekan atau klarifikasi dengan pihak internal dan eksternal; SKCK diterbitkan dalam dua bahasa, bahasa Indonesia dan bahasa Inggris, dan dibuat rangkap dua, lembar pertama (asli) untuk pemohon, lembar kedua untuk arsip. SKCK asli memiliki speciment dan pengaman khusus yang memuat : rumus sidik jari, identitas diri, jenis keperluan dan negara tujuan serta masa berlakunya selama 6 bulan sejak tanggal diterbitkan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> SKCK Manual <ol style="list-style-type: none"> Pembuatan SKCK Baru, waktu 45 menit Pembuatan SKCK Perpanjangan, waktu 30 menit

1	2	3
		2. SKCK Online a. Pembuatan SKCK Baru, waktu 25 menit; b. Pembuatan SKCK Perpanjangan, waktu 10 menit.
4.	Biaya / Tarif	1. Biaya SKCK Rp. 30.000,- (tiga puluh ribu rupiah); 2. Dasar Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku di lingkungan Polri.
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kotak saran / pengaduan 2. Telpon : 082111363274 3. Website : restrotangerangkota.metro.polri.go.id 4. Email : sptrestrotngkota@yahoo.com 5. Facebook : Polrestro Tangerang Kota (@restrotangkot) 6. Twitter : https://twitter.com/restrotangkot (@restrotangkot) 1. Instagram :Humas Polrestro Tangerang Kota (@restrotangkot)

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengolahan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia; 4. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan; 5. Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian

1	2	3
2.	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Antrian; 2. Alat tulis kantor; 3. Kursi dan meja tulis; 4. Loket dan ruang tunggu; 5. TV, AC, Dispenser, Pengeras suara; 6. Meja kantor, computer dan printer; 7. Buku register; 8. Lemari berkas; 9. Kursi roda; 10. Alat pemadam kebakaran; 11. Kotak saran/pengaduan; 12. Ruang Konsultasi dan Pengaduan; 13. Tersedia Piket Provost; 14. Petunjuk arah evakuasi; 15. Kotak P3K; 16. Ruang ibu menyusui; 17. Ruang bermain anak; 18. Area parkir umum dan area parkir disabilitas; 19. Tempat foto copy; 20. Kantin; 21. Mesjid; 22. ATM; 23. Kamar WC umum (Pria dan Wanita) dan WC Disabilitas; 24. Tempat cuci tangan dan sabun cuci tangan; 25. Hand sanitizer.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brigadir/PNS; 2. Memahami Peraturan per-Undang-Undangan yang berlaku; 3. Mampu mengoperasikan komputer; 4. Mampu bekerja dalam Tim.
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atas langsung; 2. Dilakukan oleh Aparat Fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinyu; 4. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan,

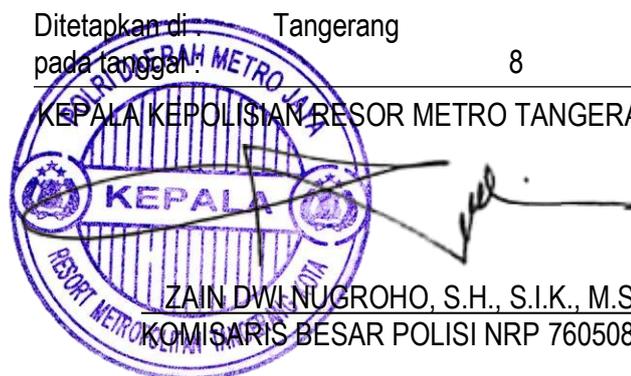
1	2	3
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas SKCK sebanyak 5 (empat) orang, yaitu : 1. 1 (satu) orang pembantu Bendahara Penerimaan SKCK; 2. 1 (satu) orang pembantu Bintara Materiil SKCK; 3. 2 (dua) orang pelaksana SKCK; 4. 1 (satu) orang petugas pencatatan.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Petugas melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan; 2. Petugas pelayanan mempunyai kompetensi yang memadai; 3. Bahwa setiap pemohon SKCK yang datang akan mendapatkan pelayanan sampai proses terbitnya SKCK; 4. Pelayanan yang diberikan dilaksanakan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan produk memiliki spesifikasi teknis khusus yaitu : a. Latar belakang blanko dengan tulisan intelkam; b. Logo Tri Brata kecil kup stuk surat warna emas; c. Logo Tri Brata back ground dicetak dengan "invisible ink" yang akan berubah warna bila dilihat dengan sinar UV; d. Kode dan nomor seri secara berurutan; e. Dibawah nomeratur terdapat tulisan mikroteks Intelkam; f. Bila difoto copy akan muncul tulisan "Copy Void". 2. SKCK dibubuhi tanda tangan serta cap basah, sehingga dijamin keasliannya; 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek pencaloan dan suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan Sat Intelkam secara berkala dan berkelanjutan; 2. Evaluasi dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.

C. PENUTUP

Demikian Standar Pelayanan Publik pada Polres Metro Tangerang Kota, kiranya dapat dijadikan pedoman dalam pelaksanaan tugas di bidang pelayanan kepada masyarakat.

Ditetapkan di Tangerang
 pada tanggal 8 Juni 2022

KEPALA KEPOLISIAN RESOR METRO TANGERANG KOTA



ZAIN DWI NUGROHO, S.H., S.I.K., M.Si.
 KOMISARIS BESAR POLISI NRP 76050823

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU
POLRES METRO TANGERANG KOTA

A. PENDAHULUAN

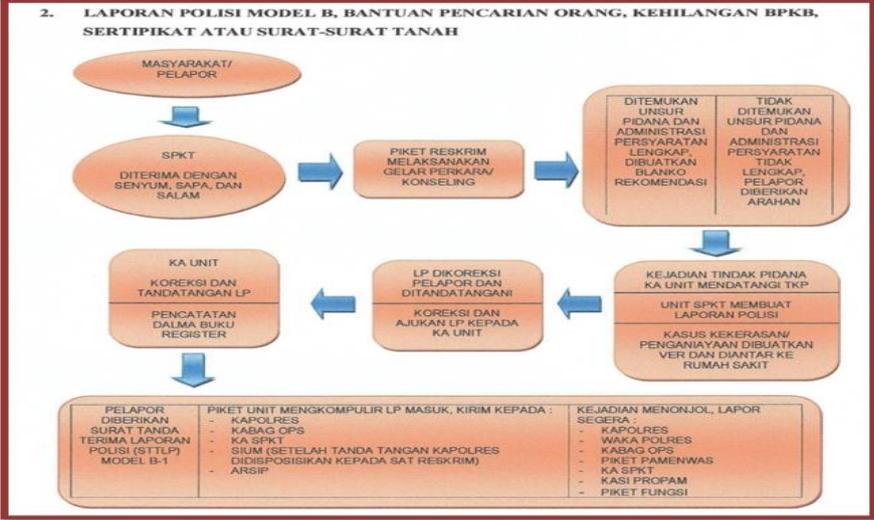
1. Keterbukaan informasi publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 dimana badan publik berkewajiban menyediakan pelayanan informasi publik yang cepat, mudah, tepat, transparan dan akuntabel kepada pemohon informasi.
2. Bahwa seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharuskan melakukan pelayanan prima untuk membangun kepercayaan masyarakat khususnya pelayanan pelaporan/pengaduan masyarakat pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu yang diselenggarakan Polres Metro Tangerang Kota.

B. STANDAR PELAYANAN

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Laporan Polisi Model A<ol style="list-style-type: none">a. KTA/Kartu identitas lainnya;b. syarat formal penulisan Laporan Polisi;c. syarat materiil tentang pemenuhan bukti-bukti yang diperlukan sebagai tindak pidana..2. Laporan Polisi Model B<ol style="list-style-type: none">a. Tindak Pidana<ol style="list-style-type: none">1) KTP/FC. KTP/Kartu Identitas Lainnya;2) Surat Kuasa bila diwakilkan;3) Bukti-bukti pendukung tindak pidana yang dilaporkan.b. Laporan Bantuan<ol style="list-style-type: none">1) Persyaratan Kehilangan BPKB;2) KTP/FC. KTP/Kartu Identitas Lainnya;3) Surat Kuasa (Apabila Pemilik Berhalangan Untuk Melapor Sendiri);4) Cek Fisik Kendaraan Yang Sudah Dilegalisir Di Samsat;5) Diiklankan Di 3 Media/Koran;6) Foto Copy Bpkb/Stnk;7) Foto Kendaraan Bagian Depan, Belakang Dan Samping.

c. kehilangan

1	2	3
		<p>1. Laporan Polisi Model A</p> <ol style="list-style-type: none"> Laporan Polisi Model A adalah laporan tertulis yang dibuat oleh petugas Polri karena hak atau kewajiban berdasarkan undang-undang karena akan, sedang, atau telah terjadi peristiwa pidana; Bagi petugas Polri yang telah membuat laporan Polisi datang ke Petugas piket SPKT untuk menyerahkan laporan dan bukti-bukti pendukung atas laporan tersebut kepada Ka SPKT/Ka Unit SPKT /Piket Fungsi; (Resnarkoba, Reskrim & Reskrimsus). Setelah laporan polisi diterima oleh Ka siaga/KaSPKT/Ka Unit SPKT/piket fungsi dilakukan interview/diskusi untuk mengkaji dan menilai laporan polisi dimaksud; apabila laporan tersebut dinilai telah memenuhi persyaratan, maka segera dicatat dalam buku register laporan polisi Model A dan diberikan surat tanda bukti lapor selanjutnya segera diteruskan kepada Kasatres Narkoba, Kasat Reskrim, Kasat Lantas; pejabat tersebut di atas setelah menerima laporan polisi, selanjutnya menyalurkan laporan tersebut kepada penyidik untuk ditindaklanjuti; apabila tidak memenuhi persyaratan formil maupun materiil sebagai tindak pidana agar diberikan penjelasan dan disalurkan kepada yang berwenang. <p>2. LAPORAN POLISI MODEL B, BANTUAN PENCARIAN ORANG, KEHILANGAN BPKB, SERTIPIKAT ATAU SURAT-SURAT TANAH</p>  <p>3. Laporan Polisi Model B</p> <ol style="list-style-type: none"> Laporan Polisi Model B adalah laporan tertulis yang dibuat oleh petugas Polri tentang adanya pengaduan atau pemberitahuan yang disampaikan oleh seseorang karena hak atau kewajiban berdasarkan undang-undang bahwa akan, sedang, atau telah terjadi peristiwa pidana; Seseorang yang hendak menyampaikan laporan/pengaduan datang SPKT, diterima dengan senyum, sapa dan salam oleh Petugas Piket SPKT;

1	2	3
		<p>c. Konseling dilaksanakan oleh Piket Reskrim dan Kanit SPKT, apabila ditemukan unsur pidana dilengkapi dengan bukti permulaan yang cukup pada kasus tindak pidana dan kelengkapan administrasi persyaratan pada Laporan Polisi Bantuan maka Piket Reskrim mengeluarkan Blanko Rekomendasi untuk pembuatan Laporan Polisi;</p> <p>d. Piket Unit SPKT mendatangi Tempat Kejadian Perkara (TKP) untuk pidana, Apabila kasus kekerasan fisik dan atau penganiayaan dibuatkan surat pengantar Visum Et Repertum dan dengan pendampingan korban ke rumah sakit oleh Piket Unit SPKT atau Piket Reskrim;</p> <p>e. Piket Unit SPKT membuat Laporan Polisi (LP) B;</p> <p>f. Kepada Pelapor diberikan Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTLP) Model B-1 dan Laporan Polisi diteruskan ke Piket Reskrim.</p> <div data-bbox="587 887 1449 1442" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>3. LAPORAN KEHILANGAN/KERUSAKAN BARANG ATAU SURAT-SURAT BERTAGIH</p> <pre> graph TD A([MASYARAKAT/PELAPOR]) --> B([SPKT DITERIMA DENGAN SENYUM, SAPA, DAN SALAM]) B --> C[UNIT SPKT MENGECEK KELENGKAPAN ADMINISTRASI PERSYARATAN] C --> D[SETELAH PERSYARATAN LENGKAP, DIBUATKAN LAPORAN KEHILANGAN/KERUSAKAN BARANG DAN ATAU SURAT- SURAT BERTAGIH (LP MODEL C1)] D --> E[MASYARAKAT/PELAPOR DIBERIKAN LAPORAN KEHILANGAN/KERUSAKAN BARANG DAN ATAU SURAT- SURAT BERTAGIH (LP MODEL C1)] E --> F[PENCATATAN DALAM BUKU REGISTER] F --> G[PIKET UNIT MENGEKSI DAN MENANDATANGANI LAPORAN POLISI C1] G --> H[MASYARAKAT MENGEKSI DAN TANDATANGAN] H --> D </pre> </div> <p>3. Laporan Polisi Model C-1</p> <ol style="list-style-type: none"> Pelapor datang ke SPKT Polres Metro Tangerang Kota; Piket Unit SPKT menerima dengan senyum, sapa dan salam setiap pelapor yang datang, kemudian mengecek kelengkapan administrasi yang dilaporkan; Setelah persyaratan lengkap, maka dibuatkan surat laporan kehilangan/kerusakan barang dan atau surat-surat berharga; Kepada masyarakat tersebut diberikan surat laporan kehilangan/kerusakan barang, sebagai bukti bahwa masyarakat tersebut telah melapor pada SPKT Polres Metro Tangerang Kota.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Laporan Polisi Model A : ± 30 Menit Laporan Polisi Model B : ± 30 Menit Laporan Polisi Model C-1 : ± 5 Menit

1	2	3
4.	Biaya / Tarif	Semua produk laporan polisi yang dikeluarkan oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu tidak dipungut biaya / gratis
5.	Produk Pelayanan	Laporan Polisi (LP)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	7. Kotak saran / pengaduan 8. Telpon : 082111363274 9. Website : restrotangerangkota.metro.polri.go.id 10. Email : spktrestrotnkota@yahoo.com 11. Facebook : Polresto Tangerang Kota (@restrotangkot) 12. Twitter : https://twitter.com/restrotangkot (@restrotangkot) 13. Instagram : Humas Polresto Tangerang Kota (@restrotangkot) dan SPKT Polres Metro Tangerang Kota (@spktrestngkota)

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengolahan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*), meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038); 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Panrb) Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 tanggal 14 Januari 2021, tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor; 5. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 tanggal 14 Januari 2021, tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor; 6. Peraturan Kapolri Nomor 14 Tahun 2012 tentang Manajemen Penyidikan Tindak Pidana; 7. Peraturan Kepala Badan Reserse Kriminal Polri Nomor 3 Tahun 2014 tentang Standar Operasional Prosedur Pelaksanaan Penyidikan Tindak Pidana.
2.	Sarana Prasarana	1. Ruang tunggu / ruang pelayanan yang nyaman; 2. Komputer dan printer; 3. Kursi/meja;

1	2	3
		4. Alat tulis kantor; 5. Sistem antrian; 6. Survey Kepuasan Masyarakat; 7. Kotak / sarana pengaduan; 8. Ruang Konsultasi; 9. Toilet; 10. Ruang Menyusui; 11. Pojok Baca; 12. Area Bermain Anak; 13. AC; 14. Televisi.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Anggota Polri; 2. Memahami Peraturan Per-Undang-Undang yang berlaku; 3. Mampu mengoperasikan komputer; 4. Mampu bekerja dalam Tim.
4.	Pengawas Internal	1. Dilakukan oleh atas langsung; 2. Dilakukan oleh Aparat Fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinyu; 4. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas pelayanan SPKT berjumlah 19 personil
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan produk memiliki spesifikasi teknis khusus yaitu nomor Laporan Polisi/Pengaduan berurutan; 2. Laporan Polisi dibubuhi tanda tangan serta cap basah, sehingga dijamin keasliannya; 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan SPKT secara berkala dan berkelanjutan; 2. Evaluasi dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.

C. PENUTUP

C. PENUTUP

Demikian Standar Pelayanan Publik pada Polres Metro Tangerang Kota, kiranya dapat dijadikan pedoman dalam pelaksanaan tugas di bidang pelayanan kepada masyarakat.

Ditetapkan di : Tangerang
pada tanggal 8 Juni 2022

KEPALA KEPOLISIAN RESOR METRO TANGERANG KOTA



ZAIN DWI NUGROHO, S.H., S.I.K., M.Si.
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 76050823