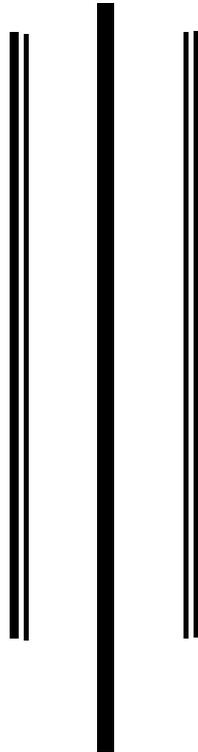




**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK BAGI KELOMPOK RENTAN  
PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK)  
POLRESTA MALANG KOTA**





KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR KOTA MALANG KOTA  
NOMOR: Kep / 02 / V / YAN.2.3. / 2023

tentang

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK BAGI KELOMPOK RENTAN  
PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) PADA POLRESTA MALANG KOTA

---

KEPALA KEPOLISIAN RESOR KOTA MALANG KOTA

- Menimbang :
1. Bahwa untuk melaksanakan amanah Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, berdasarkan ketentuan Pasal 15 huruf a yang menyatakan penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
  2. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak maka penyelenggaraan pelayanan publik diharuskan melakukan pelayanan prima;
  3. Bahwa Pelayanan Publik berasaskan persamaan hak, persamaan perlakuan dan penyediaan fasilitas standar pelayanan dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
  4. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud, maka perlu menetapkan keputusan tentang standar pelayanan publik bagi kelompok rentan penerbitan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) pada Polresta Malang Kota.
- Mengingat :
1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
  2. Undang-Undang RI No 19 tahun 2011 tentang Pengesahan Convention on The Right of Persona With Disabilities / Konvensi Persamaan Hak Penyandang Disabilitas;
  3. 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);
  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 Pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas Terhadap Pemukiman, Pelayanan Publik, dan Perlindungan dari Bencana Bagi Penyandang Disabilitas;

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 Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

Memperhatikan : saran peserta rapat pembahasan penyusunan standar pelayanan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR KOTA MALANG KOTA TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK BAGI KELOMPOK RENTAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) PADA POLRESTA MALANG KOTA

1. standar pelayanan bagi kelompok rentan penerbitan surat keterangan catatan kepolisian pada Polresta Malang Kota sebagaimana tercantum dalam lampiran sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
2. 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;
3. keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekliruan.

Ditetapkan di : Malang  
pada tanggal

01 Mei 2023



\_\_\_\_\_  
KEPALA KEPOLISIAN RESOR KOTA MALANG KOTA

BUDI HERMANTO, S.I.K., M.Si.

\_\_\_\_\_  
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 76110882

STANDAR PELAYANAN PUBLIK BAGI KELOMPOK RENTAN  
PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK)  
POLRESTA MALANG KOTA

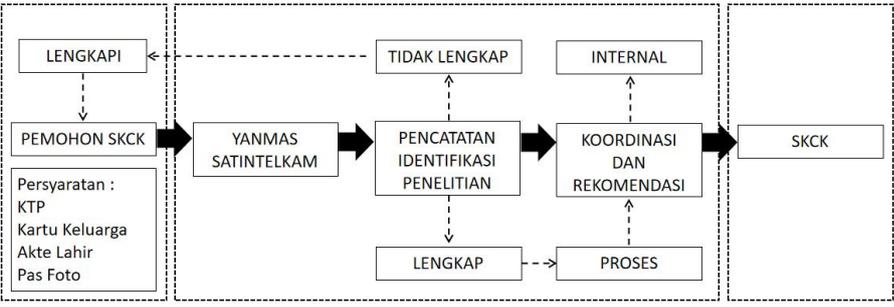
A. PENDAHULUAN

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 Pelayanan Publik berasaskan persamaan hak, persamaan perlakuan dan penyediaan fasilitas standar pelayanan dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, penyelenggaraan pelayanan publik diharuskan melakukan pelayanan prima untuk membangun kepercayaan masyarakat khususnya pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang diselenggarakan pada Polresta Malang Kota..
3. Untuk memberikan pelayanan publik secara maksimal kepada masyarakat, yang berorientasi terhadap terwujudnya pelayanan publik yang prima dan excellent, maka Polresta Malang Kota menerapkan Standar Pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan dasar dengan tujuan peningkatan pelayanan prima yang secara langsung menyentuh kepentingan masyarakat umum sehingga terwujud suatu pelayanan prima menuju Good Governance.

B. STANDAR PELAYANAN

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

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan	Persyaratan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) a. Foto copy E-KTP (Dengan menunjukkan KTP Asli) b. Foto copy Kartu Keluarga (KK) c. Foto copy Akte Kelahiran d. Foto copy identitas lain bagi yang belum memenuhi syarat untuk memiliki KTP e. Pas foto ukuran 4x6 sebanyak 4 lembar dengan latar belakang berwarna merah f. Pengisian daftar pertanyaan SKCK dan kartu Tik g. Perekaman sidik jari pemohon SKCK (Khusus untuk SKCK baru) h. Melampirkan SKCK lama (Khusus untuk perpanjangan SKCK) i. Biaya / tarif PNBK SKCK sesuai PP 76 tahun 2020 sebesar Rp. 30.000,-. j. Wawancara petugas pelayanan dan pemohon SKCK

1	2	3
2.	Sistem, mekanisme & prosedur	 <p>1. Tata Cara Penerbitan SKCK :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon diterima oleh duta pelayanan selanjutnya mengantarkan pemohon ke loket khusus kelompok rentan;</li> <li>Petugas Pelayanan menerima pemohon, menjelaskan persyaratan administrasi dan membantu pengecekan kelengkapan, apabila sudah lengkap petugas memberikan formulir isian SKCK;</li> <li>Pemohon dengan dibantu petugas melakukan pengisian formulir SKCK;</li> <li>Khusus untuk penerbitan SKCK baru, Petugas Pelayanan mengarahkan pemohon menuju loket Identifikasi guna dilakukan perekaman foto wajah, perekaman sidik jari</li> <li>Petugas Pelayanan mengarahkan pemohon menuju loket pembayaran PNBPN untuk pembayaran dan mendapatkan bukti slip pembayaran PNBPN;</li> <li>Petugas Pelayanan mengarahkan pemohon pada loket penelitian dan Proses Pencetakan SKCK;</li> <li>Petugas Pelayanan menyerahkan SKCK kepada pemohon SKCK.</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) baru : ± 30 Menit</li> <li>Penerbitan SKCK perpanjangan : ± 15 Menit</li> </ol>
4.	Biaya / tarif	Biaya / tarif PNBPN SKCK sesuai PP 76 tahun 2020 sebesar Rp. 30.000,-
5.	Produk	<p>Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), memiliki spesifikasi teknis khusus yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Latar belakang blangko dengan tulisan intelkam;</li> <li>Logo Tri Brata kecil kup stuk surat warna emas;</li> <li>Logo Tri Brata back ground dicetak dengan “invisible ink” yang akan berubah warna bila dilihat dengan sinar UV;</li> <li>Kode dan Nomor Seri secara berurutan;</li> </ol>

1	2	3
		5. Dibawah Nomor Seri terdapat tulisan mikroteks Intelkam; 6. Bila di foto copy akan muncul tulisan "copy void" 7. SKCK dibubuhi tanda tangan serta cap basah sehingga dijamin keaslianya;
6.	Layanan penanganan pengaduan & saran	a. Email : <a href="mailto:skck.makota@gmail.com">skck.makota@gmail.com</a> b. Website : <a href="https://malangkota.jatim.polri.go.id/">https://malangkota.jatim.polri.go.id/</a> c. Telp : 08123579974 d. SMS/Whats App : 08123579974 e. Instagram : @polrestamalangkotaofficial f. Kotak saran yang disiapkan g. 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 RI No 19 tahun 2011 tentang Pengesahan Convention on The Right of Persona With Disabilities / Konvensi Persamaan Hak Penyandang Disabilitas; 3. 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); 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2020 tentang Aksesibilitas Terhadap Pemukiman, Pelayanan Publik, dan Perlindungan dari Bencana Bagi Penyandang Disabilitas; 5. 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; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

1	2	3
		<p>7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tetang Petunjuk Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>8. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).</p>
2.	Sarana Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung;</li> <li>2. Area parkir umum dan area parkir disabilitas;</li> <li>3. Loker dan ruang tunggu (terdapat loket dan kursi tunggu prioritas);</li> <li>4. Loker identifikasi / perekaman sidik jari;</li> <li>5. Ruang Konsultasi dan Pengaduan;</li> <li>6. Ruang Laktasi;</li> <li>7. Ruang bermain anak;</li> <li>8. Pojok baca;</li> <li>9. Pintu masuk dan keluar otomatis;</li> <li>10. Antrian elektronik;</li> <li>11. Alat tulis kantor;</li> <li>12. Kursi dan meja tulis;</li> <li>13. TV, AC, Dispenser, Pengeras suara;</li> <li>14. Meja kantor, komputer dan printer;</li> <li>15. Buku register;</li> <li>16. Lemari berkas;</li> <li>17. Kursi roda, Tongkat dan Kruk;</li> <li>18. Alat pemadam kebakaran;</li> <li>19. Kotak saran / pengaduan;</li> <li>20. Toilet Pengguna Layanan dan toilet khusus disabilitas;</li> <li>21. Petunjuk arah evakuasi;</li> <li>22. Kotak P3K;</li> <li>23. Tempat cuci tangan dan sabun cuci tangan;</li> <li>24. Hand sanitizer;</li> <li>25. Tempat sampah;</li> <li>26. Alat bantu tuna netra (huruf braille)</li> <li>27. Alat bantu tuna rungu (hearing aid)</li> <li>28. Sarana disabilitas (jalur disabilitas, pegangan rambat, jalur landai dan guiding block)</li> </ol>

1	2	3
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Brigadir Polri / ASN;</li> <li>2. Memiliki sertifikat kompetensi petugas pelayanan masyarakat;</li> <li>3. Memahami Peraturan per-Undang-Undangan yang berlaku;</li> <li>4. Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>5. Mampu bekerja dalam tim;</li> <li>6. Mengetahui tugas dan fungsi tentang sistem dan prosedur pelayanan;</li> <li>7. Mampu melayani pemohon dan pengguna layanan kelompok rentan.</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>2. Dilakukan oleh Aparat Fungsional (Sie Propam dan Siwas);</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu;</li> <li>4. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan,</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah petugas pelaksana penerbitan SKCK sebanyak 6 (enam) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan;</li> <li>2. Petugas pelayanan mempunyai kompetensi yang memadai;</li> <li>3. Bahwa setiap pemohon SKCK yang datang akan mendapatkan pelayanan sampai proses pencetakan SKCK;</li> <li>4. Pelayanan yang diberikan dilaksanakan secara cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Tersedia sarana dan prasarana yang memastikan pemberian jaminan keamanan dan keselamatan kepada pengguna layanan, antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pelayanan informasi;</li> <li>2. Sarana dan prasarana yang digunakan dalam rangka pelayanan tidak membahayakan pengguna layanan;</li> <li>3. Ruang pelayanan yang bersih dan rapi;</li> <li>4. Sarana obat P3K;</li> <li>5. Sarana peralatan Apar (Alat Pemadam Kebakaran);</li> <li>6. Adanya pemasangan CCTV;</li> <li>7. Tersedianya jalur evakuasi (titik kumpul);</li> <li>8. Sarana dan prasarana khusus kelompok rentan.</li> </ol>

1	2	3
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan Satuan Intelkam dilaksanakan 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 bagi Kelompok Rentan Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian pada Polresta Malang Kota, kiranya dapat dijadikan pedoman dalam pelaksanaan tugas di bidang pelayanan kepada masyarakat.

Ditetapkan di : Malang  
 pada tanggal

01 Mei 2023



KEPALA KEPOLISIAN RESOR KOTA MALANG KOTA

BUDI HERMANTO, S.I.K., M.Si.

KOMISARIS BESAR POLISI NRP 76110882