

POLRES

**A. INSTANSI PELAKSANA PELAYANAN**

POLRES TEBING TINGGI

**B. STANDAR PELAYANAN**

Memuat : Dasar Hukum, Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Jangka Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Pengawasan Internal, Jumlah Pelaksana, Jaminan Pelayanan, Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja, Evaluasi Kinerja Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)
2	Persyaratan	<p>SKCK Baru</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. KTP Asli</li><li>2. Kartu Keluarga (KK)</li><li>3. Akta Kelahiran/Ijazah/Akta Nikah</li><li>4. Pas Photo 4x6 latar merah sebanyak 6 Lembar</li><li>5. Pas Photo 3x4 latar merah sebanyak 1 Lembar</li></ol> <p>SKCK Perpanjangan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Jika masa berlaku dibawah 6 bulan setelah penerbitan :<ol style="list-style-type: none"><li>a. Fotokopy KTP (1 Lembar)</li><li>b. Fotocopy SKCK Lama</li><li>c. Pas Photo Ukuran 4x6 latar merah (3 Lembar)</li></ol></li><li>2. Jika masa berlaku diatas 1 tahun setelah penerbitan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Kembali ke persyaratan baru</li><li>b. Fotocopy SKCK lama</li></ol></li></ol>

3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SKCK Baru : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengambil Formulir</li> <li>b. Mengisi formulir</li> <li>c. Mengambil rumus sidik jari</li> <li>d. Mengambil No Antrian</li> <li>e. Entry data</li> <li>f. Cetak SKCK</li> <li>g. Verifikasi bayar PNPB di Loket</li> </ol> </li> <li>2. SKCK Perpanjang <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengambil Formulir</li> <li>b. Mengisi formulir</li> <li>c. Mengambil No Antrian</li> <li>d. Entry data</li> <li>e. Cetak SKCK</li> <li>f. Verifikasi bayar PNPB di Loket</li> </ol> </li> </ol>
4	Jangka Waktu Pelayanan	SKCK Baru : 60 Menit SKCK Perpanjangan : 30 Menit
5	Biaya	Sesuai PNPB No. 60 tahun 2016 sebesar Rp. 30.000,-
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menempatkan Petugas khusus Informasi dan Pengaduan di Loket Informasi dan Pengaduan pada MPP Kota Tebing Tinggi</li> <li>2. Melalui Kotak Kritik dan Saran</li> <li>3. Melalui SMS Ke Nomor 0821-7774-8150</li> <li>4. Melalui Telepon dan Faximili di Nomor (0621) 328101</li> <li>5. Melalui Email di : <a href="mailto:perizinan@tebingtinggikota.go.id">perizinan@tebingtinggikota.go.id</a></li> <li>6. Melalui Facebook DPMPTSP @dpmptsptebingtinggi</li> <li>7. Melalui Instagram DPMPTSP @dpmptsptebingtinggi</li> <li>8. SP4N LAPOR!</li> </ol>

#### Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia</li> <li>2. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 36 tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik</li> <li>5. Peraturan Kapolri nomor 18 tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan SKCK</li> <li>6. Peraturan Pemerintah nomor 60 tahun</li> </ol>

		2016 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang layanan</li> <li>2. Kursi tunggu</li> <li>3. AC</li> <li>4. TV</li> <li>5. Toilet bersih</li> <li>6. Toilet disabilitas</li> <li>7. Jalur lantai disabilitas</li> <li>8. Kursi Roda</li> <li>9. Antrian Elektronik</li> <li>10. Printer 3 buah</li> <li>11. Komputer 3 buah</li> <li>12. Meja 3 buah</li> <li>13. Kertas</li> <li>14. Tinta</li> </ol>
3	Jumlah Pelaksana	1 orang petugas
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki keterampilan mengoperasikan komputer</li> <li>2. Memiliki inovasi dalam bekerja</li> </ol>
5	Pengawasan Internal	CCTV, absensi, SKP, pengawasan atasan langsung.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap anggota Polri wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat dan mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan</li> <li>2. Setiap anggota Polri dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penjagaan keamanan kantor selama 24 jam</li> <li>2. CCTV</li> <li>3. Asuransi Kesehatan BPJS</li> <li>4. Asuransi Ketenaga Kerjaan BPJS</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan evaluasi setiap 3 bulan sekali;</li> <li>2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 1 tahun sekali</li> <li>3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh Kepala DPMPSTP</li> </ol>