

## STANDAR PELAYANAN

### A. PENDAHULUAN

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.

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 SKCK mulai dari tingkat Polsek sampai dengan Polda.

### B. STANDAR PELAYANAN

#### 1. JENIS PELAYANAN : SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) PEMBUATAN BARU

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.</li><li>b. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li><li>c. Peraturan Pemerintah No. 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada POLRI;</li><li>d. Peraturan Kementrian PAN-RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Juknis Penetapan dan Penerapan SP;</li><li>e. Peraturan Kementrian PAN-RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.;</li><li>f. Peraturan Kementrian PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li><li>g. Peraturan Kementrian PAN-RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li><li>h. Peraturan Kementrian PAN-RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;</li><li>i. Peraturan Kementrian PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li><li>j. Peraturan Kepolisian Nomor 6 Tahun 2023 tentang Surat Keterangan Catatan Kepolisian;</li></ul>

2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) / BPJS Aktif;</li> <li>b. Fotokopi Kartu Keluarga (KK);</li> <li>c. Fotokopi Akte Lahir / Surat Kenal Lahir / Ijazah Terakhir;</li> <li>d. Rumus Sidik Jari</li> <li>e. Pas photo ukuran 4x6 sebanyak 2 lembar latar belakang merah.</li> <li>f. Barcode SKCK dari Aplikasi Polri Super App perlu di Print dan dilampirkan di Loker Pelayanan.</li> </ul>
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon SKCK mengisi formulir SKCK secara Online melalui Aplikasi Polri Super App</li> <li>b. Pemohon SKCK mengambil nomor antrian dan menunggu panggilan oleh Petugas SKCK;</li> <li>c. Pemohon SKCK menyerahkan berkas persyaratan di loket pendaftaran berupa Barcode Registrasi dan Foto</li> <li>d. Setelah berkas diterima, petugas akan melakukan penelitian kesesuaian/kecocokan dokumen persyaratan;</li> <li>e. Apabila berkas pemohon dinyatakan lengkap maka berkas Pemohon SKCK akan diterima dan pemohon melakukan pembayaran, namun apabila hasil penelitian ternyata berkas belum lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;</li> <li>f. Pemohon SKCK yang sudah memiliki sidik jari sebelumnya akan dilampirkan dalam lembar SKCK pemohon;</li> <li>g. Petugas SKCK melakukan pencatatan/entry data identitas pemohon dan mengecek ada tidaknya Catatan Kepolisian pemohon di Database Catatan Kriminal;</li> <li>h. Bila ada hal-hal yang meragukan dalam hasil penelitian maka akan dilakukan koordinasi dengan pihak internal dan eksternal;</li> <li>i. Bila tidak ditemukan hal-hal yang meragukan dan permohonan sudah melengkapi persyaratan maka diterbitkan SKCK sesuai keperluan pemohon;</li> <li>j. Bila ditemukan catatan kriminal dari pemohon maka SKCK yang diterbitkan dicantumkan riwayat catatan kriminal mengenai pasal yang dikenakan dan hukuman yang telah dijalaninya.</li> </ul>
4	Jangka waktu pelayanan	Proses penerbitan untuk SKCK Baru 15 (Lima Belas) menit, terhadap pemohon yang telah melengkapi persyaratan yang diperlukan. adapun Jangka waktu bisa berubah dengan tergantung banyaknya dokumen berkas pengguna layanan
5	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Biaya SKCK Rp. 30.000,- (tiga puluh ribu rupiah);</li> <li>b. Dasar Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku di Lingkungan Polri.</li> </ul>

6	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Baru
7	Sarana Prasarana	Tersedianya : a. Loket dan Ruang tunggu/ruang pelayanan; b. Mesin antrian elektronik ; c. Komputer dan printer; d. Kursi/meja; e. Telepon/faksimile; f. Alat tulis kantor; g. Informasi tarif; h. Informasi mekanisme/prosedur dan persyaratan SKCK; i. Kotak/saran pengaduan;
8	Kompetensi Pelaksana	a. Brigadir Polri/PNS; b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; c. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer; d. Mampu bekerja dalam tim.
9	Pengawas Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan oleh aparat fungsional; c. Dilaksanakan secara kontinyu; d. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan.
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. Instagram : skckrescimahi b. Website : polrescimahijabar.com c. Email : <a href="mailto:skckrescimahi@gmail.com">skckrescimahi@gmail.com</a> d. Telpon/SMS : 081122333303 e. Kotak saran/pengaduan;
11	Jumlah Pelaksana	Petugas pelayanan SKCK 3 (tiga) orang.
12	Jaminan Pelayanan	Jika terjadi kesalahan penulisan huruf/data yang tidak sesuai dengan data pemohon SKCK pada lembaran SKCK, maka Petugas SKCK akan melakukan perbaikan atau penggantian dengan blangko SKCK yang baru.

13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>a. Keamanan produk SKCK memiliki spesifikasi teknis khusus, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) latar belakang blanko dengan tulisan polri;</li> <li>2) logo Tri Brata kecil kopstuk surat warna emas;</li> <li>3) logo Garuda Pancasila background dicetak dengan "Invisble ink" yang akan berubah warna bila dilihat dengan sinar UV;</li> <li>4) Kode dan Nomor seri secara berurutan;</li> <li>5) di bawah nomoratur terdapat tulisan mikroteks Intelkam;</li> </ol> <p>b. SKCK dibubuhi tanda tangan serta cap basah, sehingga dijamin keasliannya;</p> <p>c. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun (penelitian/survei internal/eksternal).

## 2. JENIS PELAYANAN : SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) PERPANJANGAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.</li> <li>b. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah No. 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada POLRI;</li> <li>d. Peraturan Kementrian PAN-RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Juknis Penetapan dan Penerapan SP;</li> <li>e. Peraturan Kementrian PAN-RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.;</li> <li>f. Peraturan Kementrian PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>g. Peraturan Kementrian PAN-RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> <li>h. Peraturan Kementrian PAN-RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Peraturan Kementrian PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> <li>j. Peraturan Kepolisian Nomor 6 Tahun 2023 tentang Surat Keterangan Catatan Kepolisian;</li> </ul>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Foto Kopi KTP;</li> <li>b. Barcode Aplikasi Polri Super App</li> <li>c. Pas photo ukuran 4x6 sebanyak 2 lembar latar belakang merah.</li> <li>d. Lampiran Dokumen SKCK yang pernah di Buat di Polres</li> </ul>
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon SKCK mengisi formulir SKCK secara Online melalui Aplikasi Polri Super App</li> <li>b. Pemohon SKCK mengambil nomor antrian dan menunggu panggilan oleh Petugas SKCK;</li> <li>c. Pemohon SKCK menyerahkan berkas persyaratan di Loker Pendaftaran;</li> <li>d. Setelah berkas diterima, petugas akan melakukan penelitian kesesuaian/kecocokan dokumen persyaratan.</li> <li>e. Apabila berkas pemohon dinyatakan lengkap maka berkas Pemohon SKCK akan diterima dan pemohon melakukan pembayaran, namun apabila hasil penelitian ternyata berkas belum lengkap maka akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi;</li> <li>f. Petugas SKCK melakukan pencatatan/entry data identitas pemohon dan mengecek ada tidaknya Catatan Kepolisian pemohon di Database Catatan Kriminal;</li> <li>g. Bila ada hal-hal yang meragukan dalam hasil penelitian maka akan dilakukan koordinasi dengan pihak Internal dan eksternal;</li> <li>h. Bila tidak ditemukan hal-hal yang meragukan dan permohonan sudah melengkapi persyaratan maka diterbitkan SKCK sesuai keperluan pemohon;</li> <li>i. Bila ditemukan catatan kriminal dari pemohon maka SKCK yang diterbitkan dicantumkan riwayat catatan kriminal mengenai pasal yang dikenakan dan hukuman yang telah dijalaninya.</li> </ul>
4	Jangka waktu pelayanan	Proses penerbitan untuk SKCK Perpanjangan 10 (Sepuluh) Menit, terhadap pemohon yang telah melengkapi persyaratan yang diperlukan. adapun Jangka waktu bisa berubah dengan tergantung banyaknya dokumen berkas pengguna layanan
5	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Biaya SKCK Rp. 30.000,- (tiga puluh ribu rupiah);</li> <li>b. Dasar Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku di Lingkungan Polri.</li> </ul>

6	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Perpanjang
7	Sarana Prasarana	Tersedianya : a. Loket dan ruang tunggu/ruang pelayanan; b. Mesin antrian elektronik ; c. Komputer dan printer; d. Kursi/meja; e. Telepon/faksimile; f. Alat tulis kantor; g. Informasi tarif; h. Informasi mekanisme/prosedur dan persyaratan SKCK; i. Kotak/saran pengaduan;
8	Kompetensi Pelaksana	a. Brigadir Polri/PNS; b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; c. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer; d. Mampu bekerja dalam tim.
9	Pengawas Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; b. Dilakukan oleh Aparat fungsional; c. Dilaksanakan secara kontinyu; d. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan.
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. Instagram : skckrescimahi b. Website : polrescimahijabar.com d. Telpon/SMS : 081122333303 e. Kotak saran/pengaduan; a. Instagram : skckrescimahi
11	Jumlah Pelaksana	Petugas pelayanan SKCK 3 (tiga) orang.
12	Jaminan Pelayanan	Jika terjadi kesalahan penulisan huruf/data yang tidak sesuai dengan data pemohon SKCK pada lembaran SKCK, maka Petugas SKCK akan melakukan perbaikan atau penggantian dengan blangko SKCK yang baru.

13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>a. Keamanan produk SKCK memiliki spesifikasi teknis khusus, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) latar belakang blanko dengan tulisan Polri;</li> <li>2) logo Tri Brata kecil kopstuk surat warna emas;</li> <li>3) logo Garuda Pancasila background dicetak dengan "Invisible ink" yang akan berubah warna bila dilihat dengan sinar UV;</li> <li>4) Kode dan nomor seri secara berurutan;</li> <li>5) di bawah nomoratur terdapat tulisan mikroteks Intelkam;</li> </ol> <p>b. SKCK dibubuhi tanda tangan serta cap basah, sehingga dijamin keasliannya;</p> <p>c. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun (penelitian/survei internal/eksternal).

### 3. JENIS PELAYANAN : SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) INOVASI DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.</li> <li>b. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah No. 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada POLRI;</li> <li>d. Peraturan Kementrian PAN-RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Juknis Penetapan dan Penerapan SP;</li> <li>e. Peraturan Kementrian PAN-RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.;</li> <li>f. Peraturan Kementrian PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>g. Peraturan Kementrian PAN-RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> <li>h. Peraturan Kementrian PAN-RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;</li> <li>i. Peraturan Kementrian PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> </ol>

		j. Peraturan Kepolisian Polri Nomor 6 Tahun 2023 tentang Surat Keterangan Catatan Kepolisian;
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Scan Kartu Tanda Penduduk (KTP) / BPJS Aktif (pdf);</li> <li>b. Scan Kartu Keluarga (KK) dan Barcode SKCK dari Aplikasi Polri Super App (pdf);</li> <li>c. Scan Akte Lahir / Surat Kenal Lahir / Ijazah Terakhir (pdf);</li> <li>d. Scan SKCK lama / Kartu Sidik Jari (pdf)</li> <li>e. Scan Pas photo latar belakang merah (WNI).</li> </ul>
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon SKCK melakukan daftar online / isi formulir SKCK dan mengupload persyaratan SKCK : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Scan Kartu Tanda Penduduk (KTP) / BPJS Aktif (pdf);</li> <li>2) Scan Kartu Keluarga (pdf);</li> <li>3) Scan Akte Lahir/Surat Kenal Lahir/Ijazah terakhir (pdf);</li> <li>4) Scan pas photo ukuran 4x6 latar belakang merah (WNI));</li> <li>5) Scan SKCK lama / Kartu Sidik Jari (pdf);</li> </ul> </li> <li>b. Setelah registrasi online dan melakukan pembayaran via Briva, pemohon SKCK akan diarahkan untuk menghubungi Whatsapp petugas SKCK Polres Cimahi untuk dilakukan verifikasi, apabila dokumen dinyatakan lengkap.</li> <li>c. Pemohon SKCK melakukan pembayaran dengan cara transfer melalui ATM / M-Banking / BRI Link dan mengirimkan bukti transfer ke Whatsapp Petugas SKCK;</li> <li>d. Setelah mendapatkan bukti transfer pembayaran PNPB SKCK, maka Petugas SKCK akan langsung memproses SKCK dan mengirimkan SKCK melalui jasa pengiriman yang telah dipilih Pemohon SKCK, namun apabila Pemohon SKCK melakukan transfer lebih dari pukul 12.00 Wib maka SKCK akan dikirimkan pada hari berikutnya.</li> </ul>
4	Jangka waktu pelayanan	Proses penerbitan SKCK 1 (satu hari) kerja, pengiriman dilakukan setelah jam pelayanan selesai.
5	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Biaya SKCK Rp. 30.000,- (tiga puluh ribu rupiah);</li> <li>b. Dasar Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku di Lingkungan Polri.</li> </ul>
6	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Delivery



7	Sarana Prasarana	<p>Tersedianya :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Website;</li> <li>b. Media Sosial ;</li> <li>c. Komputer dan Printer;</li> <li>d. Telepon/Faksimile;</li> <li>e. Alat tulis kantor;</li> <li>f. Informasi tarif;</li> <li>g. Informasi mekanisme/prosedur dan persyaratan SKCK;</li> </ol>
8	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Brigadir Polri/PNS;</li> <li>b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>c. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer;</li> <li>d. Mampu bekerja dalam Tim.</li> </ol>
9	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan oleh atasan langsung;</li> <li>b. Dilakukan oleh Aparat fungsional;</li> <li>c. Dilaksanakan secara kontinyu;</li> <li>d. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan.</li> </ol>
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Instagram : skckrescimahi</li> <li>b. Website : polrescimahijabar.com</li> <li>c. Email : <a href="mailto:skckrescimahi@gmail.com">skckrescimahi@gmail.com</a></li> <li>d. Telpon/SMS : 081122333303</li> <li>e. Kotak saran/pengaduan;</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	Petugas pelayanan SKCK 3 (tiga) orang.
12	Jaminan Pelayanan	Jika terjadi kesalahan penulisan huruf/data yang tidak sesuai dengan data pemohon SKCK pada lembaran SKCK, maka Petugas SKCK akan melakukan perbaikan atau penggantian dengan blangko SKCK yang baru.

13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>a. Keamanan produk SKCK memiliki spesifikasi teknis khusus, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) latar belakang blanko dengan tulisan Polri;</li> <li>2) logo Tri Brata kecil kopstuk surat warna emas;</li> <li>3) logo Garuda Pancasila background dicetak dengan "Invisible ink" yang akan berubah warna bila dilihat dengan sinar UV;</li> <li>4) Kode dan nomor seri secara berurutan;</li> <li>5) di bawah nomoratur terdapat tulisan mikroteks Intelkam;</li> </ol> <p>b. SKCK dibubuhi tanda tangan serta cap basah, sehingga dijamin keasliannya;</p> <p>c. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun (penelitian/survei internal/eksternal).

4. JENIS PELAYANAN : SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) TAKE AWAY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.</li> <li>b. Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Pemerintah No. 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada POLRI;</li> <li>d. Peraturan Kementrian PAN-RB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Juknis Penetapan dan Penerapan SP;</li> <li>e. Peraturan Kementrian PAN-RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.;</li> <li>f. Peraturan Kementrian PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>g. Peraturan Kementrian PAN-RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> <li>h. Peraturan Kementrian PAN-RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;</li> <li>i. Peraturan Kementrian PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;</li> </ol>

		j. Peraturan Kepolisian Nomor 6 Tahun 2023 tentang Surat Keterangan Catatan Kepolisian;
2.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Scan Kartu Tanda Penduduk (KTP) / BPJS Aktif (pdf);</li> <li>b. Scan Kartu Keluarga (KK) (pdf);</li> <li>c. Scan Akte Lahir / Surat Kenal Lahir / Ijazah Terakhir (pdf);</li> <li>d. Scan SKCK lama / Kartu Sidik Jari (pdf);</li> <li>e. Scan Pas photo latar belakang merah (WNI).</li> </ul>
3.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon SKCK melakukan daftar online / isi formulir SKCK dan mengupload persyaratan SKCK : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Scan Kartu Tanda Penduduk (KTP) / BPJS Aktif (pdf);</li> <li>2) Scan Kartu Keluarga (pdf) dan Barcode Aplikasi Polri Super App ;</li> <li>3) Scan Akte Lahir/Surat Kenal Lahir/Ijazah terakhir (pdf);</li> <li>4) Scan pas photo ukuran 4x6 latar belakang merah (WNI));</li> <li>5) Scan SKCK lama / Kartu Sidik Jari (pdf);</li> </ul> </li> <li>b. Setelah registrasi online dan melakukan pembayaran Via Briva, pemohon SKCK akan diarahkan untuk menghubungi Whatsapp petugas SKCK Polres Cimahi untuk dilakukan verifikasi, apabila dokumen dinyatakan lengkap</li> <li>c. Pemohon SKCK melakukan pembayaran dengan cara transfer melalui ATM / M-Banking / BRI Link dan mengirimkan bukti transfer ke Whatsapp Petugas SKCK;</li> <li>d. Setelah mendapatkan bukti transfer pembayaran PNBK SKCK, maka Petugas SKCK akan langsung memproses SKCK dan pemohon SKCK dapat mengambil SKCK di Ruang Pelayanan SKCK kapan pun (tanpa batas waktu), namun apabila Pemohon SKCK melakukan transfer lebih dari pukul 12.00 Wib maka SKCK akan diterbitkan pada hari berikutnya.</li> </ul>
4	Jangka waktu pelayanan	Proses penerbitan SKCK 1 (satu hari) kerja, pengiriman dilakukan setelah jam pelayanan selesai.
5	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Biaya SKCK Rp. 30.000,- (tiga puluh ribu rupiah);</li> <li>b. Dasar Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku di Lingkungan Polri.</li> </ul>
6	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Take Away

7	Sarana Prasarana	Tersedianya : a. Website; b. Media Sosial ; c. Komputer dan Printer; d. Telepon/Faksimile; e. Alat tulis kantor; f. Informasi tarif; g. Informasi mekanisme/prosedur dan persyaratan SKCK;
8	Kompetensi Pelaksana	a. Brigadir Polri/PNS; b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; c. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer; d. Mampu bekerja dalam Tim.
9	Pengawas Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung; e. Dilakukan oleh Aparat fungsional; f. Dilaksanakan secara kontinyu; g. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan.
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. Instagram : skckrescimahi b. Website : polrescimahijabar.com c. Email : <a href="mailto:skckrescimahi@gmail.com">skckrescimahi@gmail.com</a> d. Telpon/SMS : 081122333303 e. Kotak saran/pengaduan;
11	Jumlah Pelaksana	Petugas pelayanan SKCK 3 (tiga) orang.
12	Jaminan Pelayanan	Jika terjadi kesalahan penulisan huruf/data yang tidak sesuai dengan data pemohon SKCK pada lembaran SKCK, maka Petugas SKCK akan melakukan perbaikan atau penggantian dengan blangko SKCK yang baru.

13	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>a. Keamanan produk SKCK memiliki spesifikasi teknis khusus, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) latar belakang blanko dengan tulisan Polri;</li> <li>2) logo Tri Brata kecil kopstuk surat warna emas;</li> <li>3) logo Garuda Pancasila background dicetak dengan "Invisble ink" yang akan berubah warna bila dilihat dengan sinar UV;</li> <li>4) Kode dan nomor seri secara berurutan;</li> <li>5) di bawah nomoratur terdapat tulisan mikroteks Intelkam;</li> </ol> <p>d. SKCK dibubuhi tanda tangan serta cap basah, sehingga dijamin keasliannya;</p> <p>e. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun (penelitian/survei internal/eksternal).

Dikeluarkan di : Cimahi  
pada tanggal : 18 Juli 2024

KEPALA KEPOLISIAN RESOR CIMAH



DR. TRI SUHARTANTO, S.H., M.H., M.Si  
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 80101257