



STANDAR PELAYANAN SPKT POLRES BLITAR KOTA

I. PENDAHULUAN

1. Umum

- a. Pengaruh global telah membawa perubahan yang mendasar terhadap tatanan kehidupan masyarakat. Tuntutan masyarakat terhadap Pelayanan Polri pun semakin meningkat. Polri telah mereformasi diri melalui kebijakan perubahan Instrumental, Struktur, Kultur, namun hasilnya belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Sehingga perlu adanya strategi Polri dilapangan dengan memberikan pelayanan prima kepada pelapor / masyarakat pencari keadilan;
- b. Pelaksanaan Pelayanan Kepolisian yang diemban oleh SPKT harus bisa dilaksanakan dengan sebaik - baiknya dan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat yang membutuhkan sehingga Polri harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan perubahan paradigma dari penguasa kepada pimpinan, dimana sebagai penguasa maka ia ingin senantiasa dilayani menjadi jiwa seorang pemimpin dan dari budaya yang selalu ingin dilayani kepada budaya melayani serta Polri adalah alat Negara bukan alat kekuasaan.
- c. Polri merupakan instansi pemerintah yang berfokus pada pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh Polri tidaklah semata mencari untung, tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk itu pelayanan yang dilakukan oleh Polri selain untuk memenuhi kebutuhan hajat hidup masyarakat, juga untuk memberdayakan, serta membangun kepercayaan masyarakat/ pelapor/ masyarakat pencari keadilan;
- d. Guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan Polri maka dibutuhkan akan adanya standar pelayanan sebagai pedoman dalam pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Blitar Kota maka dibutuhkan standar mutu pelayanan kepada masyarakat tersebut yang dituangkan dalam sebuah buku pedoman standar pelayanan yang nantinya dapat dipedomani oleh anggota jajaran Polres Blitar Kota.

2. Dasar

- a. Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
- b. Keputusan Kapolri No. Pol. : Kep/37/X/2008 tanggal 27 Oktober 2008 tentang Penjabaran program kerja Akselerasi Transformasi Polri menuju Polri yang mandiri, profesional dan dipercaya masyarakat;
- c. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor;
- d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman Standar Pelayanan.

3. Maksud dan Tujuan

- a. Maksud pembuatan Standar Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Blitar Kota ini sebagai pedoman untuk anggota SPKT Polres Blitar Kota agar dapat melaksanakan pelayanan prima sesuai dengan standar operasional prosedur yang baku, seragam dan efektif sehingga masyarakat merasa terlayani, nyaman dan aman.
- b. Tujuan pembuatan standar pelayanan SPKT ini digunakan untuk meningkatkan kepercayaan dan kecintaan masyarakat kepada Polri. Polri adalah lembaga pelayanan publik yang mengedepankan fungsi pelayanan dan kepercayaan masyarakat menjadi indikator dan dijadikan acuan untuk bertindak dalam kegiatan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dan dapat digunakan sebagai tolak ukur dan penilaian pelaksanaan tugas anggota SPKT Polres Blitar Kota dalam melaksanakan tugas pelayanan yang baik bagi masyarakat.

4. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Standar Operasional Prosedur (SOP) ini meliputi pengertian standar pelayanan, mengapa diperlukan adanya standar mutu pelayanan, sasaran dan jenis standar mutu pelayanan yang harus dilakukan personel SPKT Polres Blitar Kota dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

5. Tata Urut

- I. PENDAHULUAN
- II. PENGERTIAN STANDAR MUTU PELAYANAN
- III. MENGAPA DIPERLUKAN ADANYA STANDAR MUTU PELAYANAN
- IV. SASARAN DAN JENIS STANDAR MUTU PELAYANAN
- V. KOMPONEN DAN PROSEDUR STANDAR MUTU PELAYANAN
- VI. STANDAR MUTU PELAYANAN YANG DIHARAPKAN
- VII. KESIMPULAN
- VIII. PENUTUP

II. PENGERTIAN STANDAR MUTU PELAYANAN

1. Standar Mutu Pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai rujukan mutu pelayanan yang akan diberikan / dijanjikan kepada pelanggan/ oranglain / masyarakat.
2. Standar mutu pelayanan tersebut harus merupakan pelayanan prima yang dapat diberikan kepada masyarakat. Pengertian Pelayanan Prima adalah terdiri dari dua suku kata yaitu pelayanan yang dapat diartikan dengan suatu usaha membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain dan Prima yang berarti terbaik, bermutu dan bermanfaat sehingga Pelayanan Prima adalah Pelayanan terbaik yang diberikan sesuai standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan.
3. Prinsip Pelayanan Prima adalah fokus pada pelanggan dimana pada prinsipnya keinginan / harapan dari pelanggan adalah :
 - a. Dilayani dengan cepat, tepat, akurat, mudah dan ramah.
 - b. Diperlakukan dengan sungguh – sungguh, penuh hormat, dan adil.
 - c. Tindak lanjut sesegera mungkin.
 - d. Didengarkan.
4. Tahap pelayanan ada Pra Pelayanan, pelayanan dan pasca pelayanan.

5. Bila ingin pelayanan tersebut baik maka harus memenuhi 4 kategori mendasar yaitu :

- a. Harus diciptakan produk layanan yang excellent (excellent product).
- b. Perlu sistem penyerahan yang hebat agar produk sampai di masyarakat / pelapor/ masyarakat pencari keadilan dengan tepat (excellent delivery system).
- c. Harus menarik dan mempunyai staf yang hebat dengan pola pikir pelayanan terbaik (excellent service mindset)
- d. Harus membangun hubungan jangka panjang dengan masyarakat/ pelapor/ masyarakat pencari keadilan (excellent relationships)

6. Dalam pelayanan terdapat 2 pelaku yang berperan yaitu :

- a. Penyedia layanan (service provider) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa – jasa (service)
- b. Penerima layanan (service receiver) adalah mereka yang disebut sebagai konsumen (consumer) atau pelanggan (customer) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

III. MENGAPA DIPERLUKAN ADANYA STANDAR MUTU PELAYANAN

Standar mutu pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai rujukan mutu pelayanan yang akan diberikan / dijanjikan kepada pelanggan /orang lain/ masyarakat. Standar Mutu tersebut harus baku, seragam dan efektif sehingga semua masyarakat merasakan perlakuan yang sama sesuai dengan standar serta tidak diskriminasi sehingga semua masyarakat merasa terlayani dengan baik, nyaman dan aman.

Standar Mutu Pelayanan tersebut harus merupakan pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan prima dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau konsumen (masyarakat/ pelapor/ masyarakat pencari keadilan), sehingga masyarakat merasa dirinya diperlakukan atau diperhatikan dengan baik dan sesuai dengan prosedur.

Standar Mutu Pelayanan terhadap pelanggan juga merupakan strategi dalam rangka memenangkan persaingan dari kompetitor yang lain akan tetapi cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan masyarakat, sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari masyarakat.

Standar Mutu Pelayanan harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, mempunyai visi yang jauh ke depan dan dapat mengembangkan strategi dan kiat pelayanan prima yang mempunyai keunggulan. Disamping itu harus diupayakan terus menerus untuk meningkatkan kemampuan para petugas pelayanan agar dapat menumbuhkan dedikasi dan memberikan pelayanan sebaik - baiknya kepada masyarakat agar tetap mempercayai kinerja Polri.

Yang harus disadari bahwa sejalan dengan perkembangan demokrasi dan kesadaran hukum masyarakat yang semakin matang, maka tuntutan masyarakat untuk dilayani, dilindungi dan disejahterakan oleh Pemerintah sebagai representasi negara juga semakin meningkat. Termasuk tekanan dan tuntutan terhadap perubahan kinerja Polri, oleh sebab itu Polri harus segera menyesuaikan diri dengan tuntutan perubahan tersebut. Jika tidak responsive dan tidak adaptif dengan perubahan tersebut niscaya Polri akan kehilangan legitimasinya di mata masyarakat, Polri akan ditinggalkan masyarakatnya dalam arti masyarakat mungkin akan meminta jasa perlindungan dan pelayanan kepada instansi lain. Polri akan menjadi hujatan dan cemoohan masyarakat bahkan mungkin juga tugas pokok dan kewenangan Polri sedikit demi sedikit akan dilimpahkan kepada instansi lain.

Standar Mutu Pelayanan sangat diperlukan dalam pelayanan kepada masyarakat karena pengalaman tidak menyenangkan yang diterima oleh masyarakat maka cenderung untuk selalu mengingatnya, sehingga sekali kita memberikan pelayanan yang buruk atau tidak menyenangkan maka akan selalu diingat oleh pelanggan tersebut. Akibatnya yang selalu diingat adalah pengalaman yang buruk bahkan dari 1 (satu) orang yang mengalami pengalaman buruk bisa mempengaruhi 10 (sepuluh) orang lain sehingga pelayanan terbaik harus selalu diberikan kepada masyarakat.

Betapa pentingnya Standar Mutu Pelayanan terhadap masyarakat karena keberhasilan pelayanan prima dapat juga menimbulkan hal - hal sebagai berikut:

1. Standar Mutu Pelayanan dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat / pelapor / masyarakat pencari keadilan terhadap pelayanan Polri.
2. Standar Mutu Pelayanan diharapkan dapat mendorong masyarakat / pelapor / masyarakat pencari keadilan untuk senantiasa menggunakan pelayanan Polri.
3. Standar Mutu Pelayanan dapat menghindarkan terjadinya tuntutan – tuntutan penanganan pelayanan yang dilakukan oleh anggota Polri..

Standar Mutu Pelayanan tersebut dilaksanakan untuk menghapuskan kesan Polri yang selama ini dinilai buruk antara lain :

1. Buruknya kualitas pelayanan public (lambat, tidak ada kepastian aturan / hukum, berbelit - belit, arogan, minta dilayani atau feodal style dan sebagainya).
2. Sarat dengan perilaku KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme)
3. Rendahnya kualitas disiplin dan etos kerja anggota Polri..
4. Kualitas manajemen Polri yang tidak produktif dan tidak efektif.
5. Kualitas pelayanan publik yang tidak akuntabel dan tidak transparan.

IV.SASARAN DAN JENIS KEGIATAN STANDAR MUTU PELAYANAN

a. Adapun sasaran dalam Standar Mutu Pelayanan antara lain :

1. Hubungan Petugas dengan Pelapor.
2. Hubungan Petugas dengan Masyarakat.

b. Jenis – jenis kegiatan dalam Standar Mutu Pelayanan diantaranya :

1. Penerimaan Laporan.
2. Pelayanan Polisi kepada masyarakat / yang membutuhkan.

c. Pentahapan dalam Standar Mutu Pelayanan yaitu :

1. Tahap Pra Pelayanan (Penerimaan Laporan)
2. Tahap Pelayanan (Proses Penerimaan)
3. Tahap Pasca Pelayanan (Pelayanan Polisi telah dilaksanakan)

d. Prinsip – prinsip yang harus dikembangkan dalam Standar Mutu Pelayanan yaitu:

1. Standar Mutu Pelayanan berdasarkan konsep attitude (sikap) meliputi :
 - Melayani dengan penampilan yang sopan dan serasi.
 - Melayani dengan berpikir positif, sehat dan logis.
 - Melayani dengan sikap menghargai.
2. Standar Mutu pelayanan berdasarkan konsep attention (perhatian) meliputi :
 - Mendengarkan dan memahami secara sungguh – sungguh kebutuhan pelapor / masyarakat pencari keadilan.
 - Mengamati dan menghargai perilaku para pelapor / masyarakat pencari keadilan.
 - mencurahkan perhatian penuh kepada para pelapor / masyarakat pencari keadilan.
3. Standar Mutu Pelayanan berdasarkan konsep action (tindakan) meliputi :
 - Mencari setiap keinginan para pelapor / masyarakat pencari keadilan.
 - Mencatat kebutuhan para pelapor / masyarakat pencari keadilan.
 - Menegaskan kembali kebutuhan para pelapor.
 - Mewujudkan kebutuhan para pelapor / masyarakat pencari keadilan.
 - Menyatakan terima kasih dengan harapan pelapor merasa nyaman dengan pelayanan Polri.

e. Kegiatan - kegiatan yang erat hubungannya dengan Standar Mutu Pelayanan fungsi SPKT yaitu kegiatan yang terkait dengan pelayanan Kepolisian dan pemberian bantuan / pertolongan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

V. KOMPONEN DAN PROSEDUR STANDAR MUTU PELAYANAN

Komponen dan Prosedur Standar Mutu Pelayanan kepada masyarakat oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) sesuai jenis, sasaran, pentahapan dan prinsip – prinsip dalam pelayanan prima dikaitkan dengan kegiatan Pelayanan Kepolisian maka dirumuskan bentuk pelayanan prima yang dilakukan oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) antara lain :

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan **PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (Service Delivery)** Meliputi:

1. Persyaratan

1.1 Laporan Polisi

- Yang bersangkutan / korban datang sendiri.
- Membawa identitas diri
- Membawa bukti-bukti perkara yang dilaporkan
- Mendapat rekomendasi dari Piket Reskrim

1.2 Surat Kehilangan

- Yang bersangkutan / pelapor datang sendiri / diwakilkan dengan membawa surat kuasa
- Membawa identitas diri dan surat pengantar dari kelurahan
- Membawa Salinan / copy surat berharga yang hilang
- Membawa Surat rekom dari instansi yang mengeluarkan dokumen yang hilang (untuk surat penting/berharga)

1.3 Surat Keterangan Orang Terlantar

- Yang bersangkutan / korban datang sendiri
- Membawa identitas diri

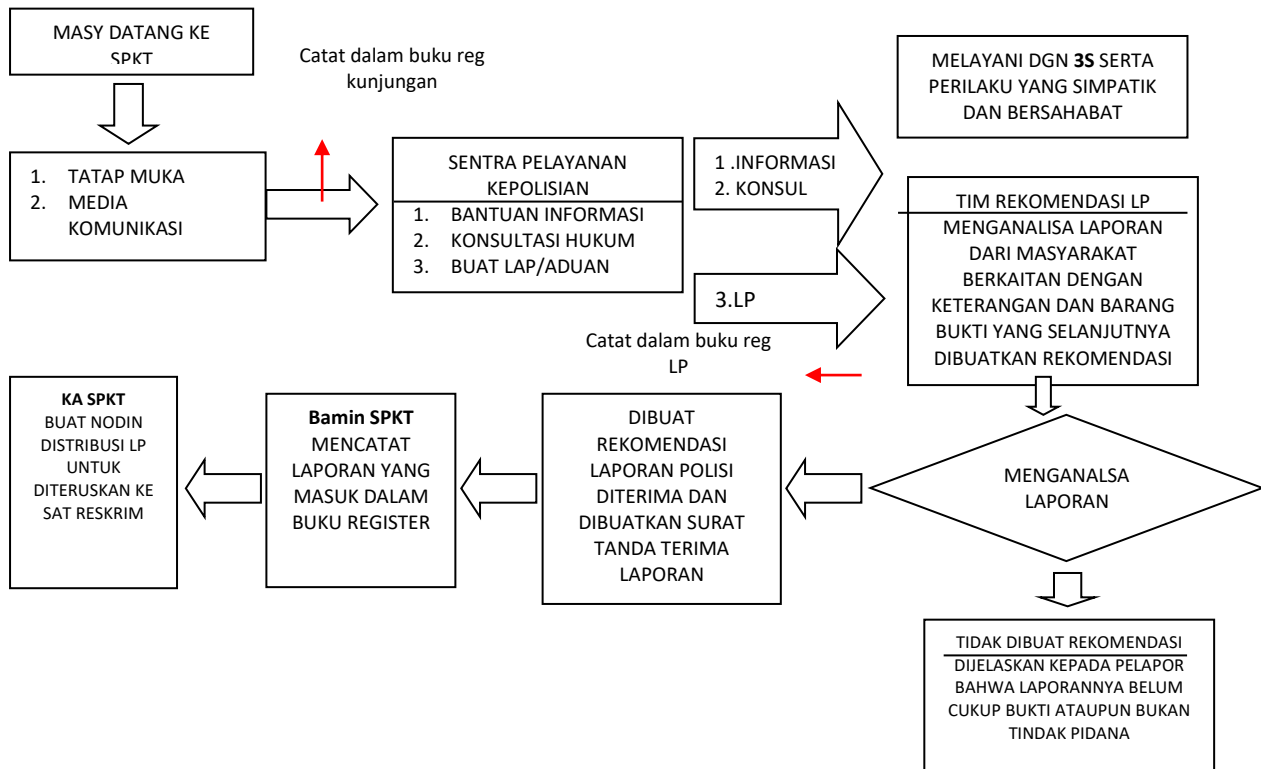
2. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur.

2.1 Prosedur dalam Penerimaan Laporan

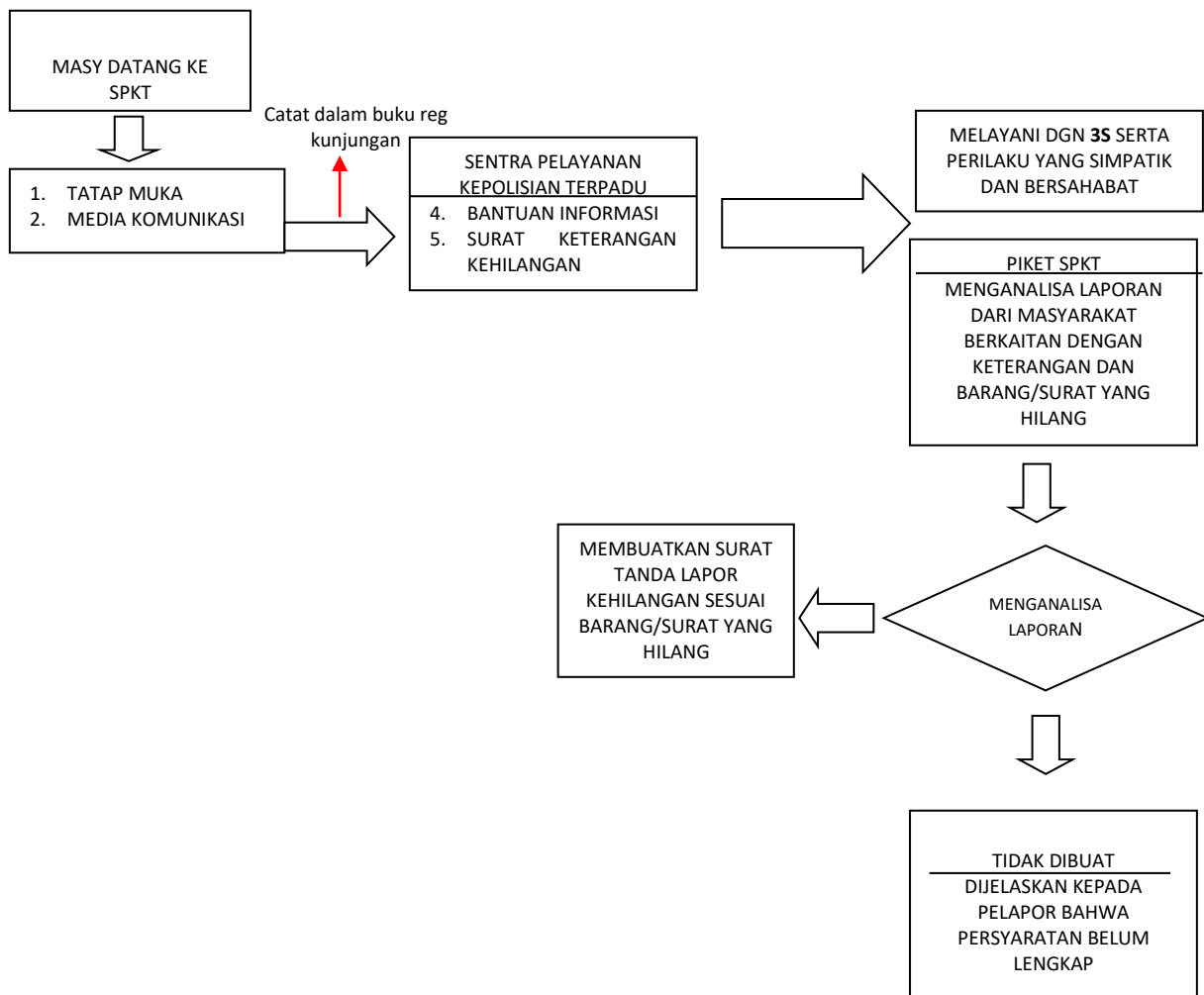
- Menerima warga yang melaporkan perkara dengan mengedepankan keramahan, kesopanan, senyum dan kesantunan
- Mempersilahkan pelapor untuk duduk dan siapkan minum untuk pelapor
- Petugas memperkenalkan terlebih dahulu identitasnya kepada pelapor
- Petugas bertanya dengan sopan kepada pelapor dengan tidak langsung kepada materi laporan tetapi dengan pertanyaan pembuka baik identitas pelapor, asalnya dan sebagainya (pertanyaan pembuka)
- Petugas menanyakan apakah laporan yang akan dilaporkan tersebut pernah dilaporkan di kesatuan lain.
- Apabila laporan tersebut dinilai layak untuk diterima segera dibuatkan Laporan Polisi dan surat tanda penerimaan laporannya.
- Segera dilakukan pemeriksaan terhadap pelapor dengan baik.
- Tidak ada diskriminasi terhadap pelapor.
- Tidak ada pungli dalam penerimaan laporan oleh petugas.

2.2 Mekanisme Pelayanan.

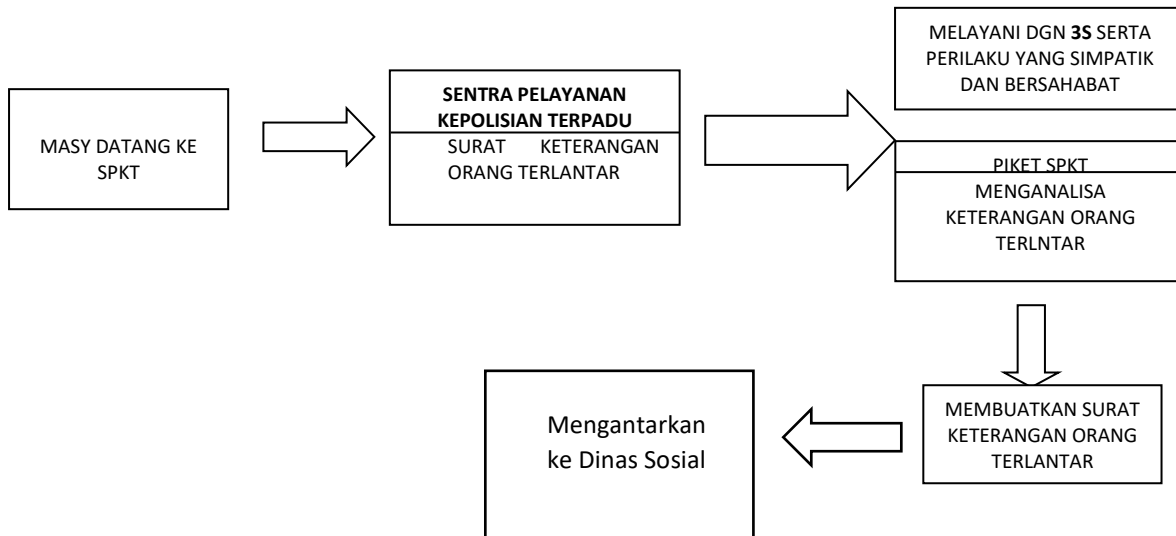
• Penerbitan Laporan Polisi oleh SPKT.



• Penerbitan Surat Kehilangan oleh SPKT.



- **Penerbitan Surat Keterangan Orang terlantar.**



3. Jangka Waktu Pelayanan

Pelayanan di SPKT Polres Blitar Kota berlangsung selama 1X24 jam dan dilaksanakan selama 7 (tujuh) hari kerja dengan dibagi 3 shift (1x12 jam tiap pelaksanaan piket), adapun standar waktu pelayanan produk yang diterbitkan SPKT antara lain :

- Pendaftaran : 1-5 menit
- Konsultasi : 5-10 menit
- Entry Data : 5 menit
- Pengetikan LP : 10-20 menit
- Cetak : 1 menit
- Koreksi : 1 menit
- Tanda tangan : 1 menit

4. Biaya/Tarif

Tidak dipungut biaya atau gratis dalam setiap produk pelayanan SPKT.

5. Produk Pelayanan

Adapun produk pelayanan di SPKT antara lain Penerbitan Laporan Polisi , Penerbitan Surat Keterangan Laporan Kehilangan dan Surat Keterangan Orang Terlantar.

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk Pengaduan, saran maupun masukan untuk kegiatan pelayanan dapat dilakukan secara langsung dengan menuliskan saran di kotak yang telah disediakan di ruang pelayanan maupun secara online melalui medsos (WA) dengan No. **082141309425** atau **email : spkt.polrestablitar@gmail.com**.

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan **PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (Manufacturing)** Meliputi:

1. Dasar Hukum.

- Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Keputusan Kapolri No. Pol. : Kep/37/X/2008 tanggal 27 Oktober 2008 tentang Penjabaran program kerja Akselarasi Transformasi Polri menuju Polri yang mandiri, profesional dan dipercaya masyarakat.
- Perkap Nomor 23 Tahun 2010 tanggal 28 September 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman Standar Pelayanan.

2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas.
 - Ruang tunggu yang nyaman (ber-AC, terdapat TV, minum, permen)
 - Fasilitas Disabilitas/berkebutuhan khusus (kursi roda/tangga)
 - Toilet umum dan untuk disabilitas
 - Meja Informasi / Pengaduan
 - Meja Konseling
 - Ruang bermain anak
 - Ruang Menyusui
 - Kursi & Meja Kerja
 - Komputer dan Print
 - ATK
3. Kompetensi Pelaksana (petugas pelayanan SPKT)
 - Berpangkat Bintara
 - Memahami peraturan per-Undang-Undangan yang berlaku
 - Mampu mengoperasikan Komputer
 - Mampu bekerja dalam Tim
 - Cepat dan Tepat yaitu dalam melaksanakan pelayanan masyarakat;
 - Humanis yaitu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat senantiasa dengan penuh rasa tanggung jawab, Simpatik, ramah, sopan/santun dan tanpa pamrih
 - Obyektif yaitu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak memihak atau membedakan asal usul, agama, golongan dan latar belakang;
 - Transparan yaitu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara bersih dan terbuka (bebas dari KKN); dan
 - Akuntabel yaitu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dipertanggung jawabkan kepada pimpinan Polri maupun masyarakat itu sendiri.
4. Pengawasan Internal.

Keterbukaan informasi pelayanan diantaranya dengan menyediakan layanan pengaduan yang mana akan ditindak lanjuti oleh Sie Propam yang mempunyai tugas pengawasan internal.
5. Jumlah Pelaksana.
 - SPKT Polres Blitar Kota dikepalai oleh Perwira Polisi berpangkat IPDA yang mempunyai jabatan KA SPKT.
 - Petugas layanan SPKT dibagi menjadi 3 regu dimana setiap regu masing-masing berjumlah 4 orang yang terdiri dari 1 orang Bintara Senior (AIPTU) menjabat Kanit SPKT dan 3 orang Bintara menjabat Bamin dan Operator.
6. Jaminan Pelayanan.

Jaminan Pelayanan SPKT Polres Blitar Kota diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan terampil, cepat, tepat, ramah, santun serta berpenampilan menarik dan petugas SPKT siap menerima sanksi administrasi berupa sanksi disiplin atau etika profesi Kepolisian apabila melanggar standar mutu pelayanan.
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Laporan Polisi / Surat Keterangan yang diterbitkan oleh SPKT Polres Blitar Kota dibubuhi Tanda Tangan serta cap basah, sehingga dijamin keasliannya dan juga dalam pelayanan produk SPKT sangat diutamakan dan bebas dari Pungli.
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana.
 - Dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap layanan oleh pihak eksternal
 - Survey dilakukan menggunakan formulir responden yang disediakan di ruang pelayanan SPKT dengan dipandu oleh Pemandu Pelayanan
 - Disediakan kotak saran untuk pelapor yang datang ke ruang pelayanan
 - Evaluasi kinerja pelayanan SPKT dilakukan setiap 1 (satu) bulan sekali dipimpin KA SPKT

VI. STANDAR MUTU PELAYANAN YANG DIHARAPKAN

1. Adanya standar mutu pelayanan untuk menurunkan complain masyarakat (Zero Complain).
 - Tidak ada keluhan masyarakat terhadap pelayanan Polri
 - Setiap laporan masyarakat direspon dengan prosedur dan Quick Respons masing – masing fungsi
 - Tidak terjadinya Diskriminasi
 - Tidak ada complain masyarakat terhadap perilaku anggota Polri yang tinggal di tengah – tengah masyarakat
 - Tidak ada complain dari masyarakat terhadap pemberian pelayanan keamanan baik orang, barang maupun tempat.
2. Standar Mutu Pelayanan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Prima Polri.
 - Berkomunikasi berbasis kepedulian
 - Cepat dan tanggap
 - Kemudahan pemberian informasi
 - Prosedur yang efektif dan efisien
 - Bebas dari pungli
 - Kemudahan penyelesaian urusan
3. Tempat pelayanan / lingkungan kerja yang presentatif guna meningkatkan partisipasi masyarakat.
 - Meningkatnya laporan masyarakat baik melalui telepon / SMS maupun tertulis tentang informasi yang berkaitan dengan suatu tindak pidana.
 - Tokoh – tokoh elemen masyarakat dapat meredam setiap kejadian yang dapat mengganggu keamanan dan ketertiban masyarakat di tempat kejadian.
 - Dapat meredam setiap perselisihan perkelahian yang terjadi di masyarakat untuk menghindari bentrok antar masyarakat
 - Berjalannya Poskamling dalam menjaga keamanan dan ketertiban di wilayah tempat tinggal
 - Terjalannya tali silaturahmi yang baik, antar anggota Polri dengan masyarakat
 - Tidak terjadi complain/pengaduan pelayanan dari masyarakat
4. Terjalannya kemitraan antara Polri dan elemen masyarakat
 - Saling interaksi
 - Membangun kesetaraan dalam memberikan pelayanan
 - Membangun saling percaya
 - Bertanggung Jawab
 - Saling menghormati dan menghargai

VII. KESIMPULAN

Standar Mutu Pelayanan yang dilakukan harus baku, seragam dan efektif sehingga terdapat keamanan standar pelayanan yang sama terhadap semua warga negara dan tidak ada perbedaan dalam pelayanan dan diskriminasi. Fokus dari pelayanan Polri adalah pada pelayanan yang langsung dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dan mempunyai dampak yang positif.

Pelayanan prima yang diberikan oleh Polri tidaklah semata mencari untung, tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat / pelapor/ masyarakat pencari keadilan. Untuk itu pelayanan yang dilakukan oleh Polri selain untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat/ pelapor /masyarakat pencari keadilan, juga untuk memberdayakan dan membangun kepercayaan masyarakat.

Untuk mewujudkan pelayanan prima diperlukan standar dan patokan agar seluruh anggota Sentra Pelayanan Kepolisian terpadu (SPKT) dapat melayani dengan standar operasional yang baku, seragam dan efektif sehingga masyarakat merasa terlayani, nyaman dan aman dengan pelayanan prima tersebut Polri dapat dipercaya dan dicintai oleh masyarakat.

VIII. PENUTUP

Demikian Standar Operasional Prosedural (SOP) ini dibuat sebagai pedoman bagi anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Blitar Kota dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, Standar Mutu Pelayanan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Blitar , 20 Januari 2020

KAPOLRES BLITAR KOTA



LEONARD M. SINAMBELA, S.H., S.I.K., M.H
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 78081179



KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR BLITAR KOTA

Nomor : Kep / 16 / I / 2020

Tentang

STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
SPKT (SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU)
POLRES BLITAR KOTA

KEPALA KEPOLISIAN RESOR BLITAR KOTA

- Menimbang : 1. 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 dan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan.
2. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan untuk penerbitan Laporan Polisi dan surat keterangan dengan Keputusan Kepala Kepolisian Resort Blitar Kota.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 No. 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4168);
2. Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara RI No. 5038);
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;

4.Peraturan.....

KEPUTUSAN KAPOLRES BLITAR KOTA
NOMOR : KEP/ 16 /I/2020
TANGGAL : 20 JANUARI 2020

4. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
7. Program Quick Wins Renstra Polri 2015-2019;
8. Program unggulan Kapolri, Promoter (Profesional Modern dan Terpercaya) Peningkatan Pelayanan Publik yang lebih mudah bagi Masyarakat dan berbasis Teknologi Informasi (Giat pelayanan publik yang mudah di akses masyarakat, lebih cepat, bebas calo dan berbasis teknologi IT).

Memperhatikan : Hasil pemeriksaan pendahuluan team Supervisi dari Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Deputi Pelayanan Publik tanggal 14 Agustus 2019 di Polres Blitar Kota sehubungan dengan Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada unit layanan SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) di Kepolisian Resort Blitar Kota.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : 1. Standar Pelayanan pada Unit Pelayanan SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) Polres Blitar Kota sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
2. Standar Pelayanan pada Unit Pelayanan SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) Polres Blitar Kota meliputi ruang lingkup pelayanan administratif.
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.

3. Keputusan.....

KEPUTUSAN KAPOLRES BLITAR KOTA
NOMOR : KEP/ 16 /I/2020
TANGGAL : 20 JANUARI 2020

4. Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di: Blitar
Pada tanggal: 20 Januari 2020

KEPALA KEPOLISIAN RESORT BLITAR KOTA



LEONARD M. SINAMBELA, S.H., S.I.K., M.H.
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 78081179

Tembusan:

1. Kapolda Jatim..
2. Irwasda Polda Jatim.
3. Kapolsek Jajaran Polres Blitar Kota.
4. Kasi Was Polres Blitar Kota.