



KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR PROBOLINGGO KOTA

Nomor: Kep/52/X/HUK.7.1/2023

tentang

STANDAR PELAYANAN SKCK DI LINGKUNGAN  
SATUAN INTELKAM POLRES DAN UNIT INTELKAM  
POLSEK JAJARAN POLRES PROBOLINGGO KOTA

KEPALA KEPOLISIAN RESOR PROBOLINGGO 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 dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan.

2. Bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan untuk jenis Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian dengan Keputusan Kepala Kepolisian Resor Probolinggo 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,or 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara RI No. 5038);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif natas Jeneis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;

4. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 Tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi;

5. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Penetapan Berakhirnya Status Pandemi Covid-19 di Indonesia;

6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Penetapan Standar Pelayanan Publik;

7. Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tanggal 28 Nopember 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

Memperhatikan....

KEP KAPOLRES PROBOLINGGO KOTA  
NOMOR : KEP / 52 / X/HUK.7.1 /2023  
TANGGAL : 24 OKTOBER 2023

Memperhatikan: saran dan pertimbangan serta hasil pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) Polres Probolinggo Kota TA 2023 melibatkan Pelaksana Unit Pelayanan, Tomas, Toga, Akademisi dan Media Massa

### MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR PROBOLINGGO KOTA TENTANG STANDAR PELAYANAN SKCK DI LINGKUNGAN SATUAN INTELKAM POLRES DAN UNIT INTELKAM POLSEK JAJARAN POLRES PROBOLINGGO KOTA.

1. standar pelayanan pada Satuan Intelijen Keamanan Polres Probolinggo Kota dan Unit Intelijen Keamanan Polsek tentang Pelayanan Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
2. standar pelayanan pada Satuan Intelijen Keamanan Polres Probolinggo Kota dan Unit Intelijen Keamanan Polsek meliputi ruang lingkup pelayanan administrasi;
3. standar pelayanan sebagaimana dalam lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggaran / pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
4. keputusan ini berlaku sejak ditetapkan.

Dikeluarkan di : Probolinggo  
pada tanggal : 24 Oktober 2023  
KEPALA KEPOLISIAN RESOR PROBOLINGGO KOTA

  
WADI SA'BANI, S.H., S.I.K., M.H.

Tembusan :

1. Kapolda Jatim
2. Irwasda Polda Jatim
3. Karorena Polda Jatim
4. Dirintelkam Polda Jatim.



## **STANDAR PELAYANAN**

### **SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK)**

### **POLRES PROBOLINGGO KOTA**

#### **I. PENDAHULUAN.**

- A. 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.
- B. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.
- C. 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 Polres sampai dengan Polsek jajaran Polres Probolinggo Kota
- D. Untuk memberikan pelayanan publik secara maksimal kepada masyarakat, yang berorientasi terhadap terwujudnya pelayanan publik yang prima dan excellent, maka Polres Probolinggo 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.

#### **II. STANDAR PELAYANAN**

Standar Pelayanan yang ada menjadi salah satu referensi utama dalam menyusun Rancangan Standar Pelayanan selanjutnya. Melalui Standar Pelayanan tersebut dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan Standar Pelayanan tersebut.

Komponen.....

2 LAMP KEP KAPOLRES PROBOLINGGO KOTA  
NOMOR : KEP / 52/ X / HUK.7.1 / 2023  
TANGGAL : 24 OKTOBER 2023

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

**A. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

| NO | KOMPONEN                          | URAIAN   |
|----|-----------------------------------|--|
| 1. | <b>Persyaratan Pelayanan SKCK</b> | <p><b>SKCK BARU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP);</li> <li>b. Fotokopi Kartu Keluarga (KK);</li> <li>c. Fotokopi Akta Lahir / Kenal Lahir;</li> <li>d. Fotokopi kartu identitas lain bagi yang belum memenuhi syarat untuk mendapatkan KTP</li> <li>e. Kartu Rumus Sidik Jari (Pembuatan Rumus Sidik Jari berada di Ruang Pelayanan SKCK) / Pembuatan Rumus sidik jari bagi yang belum mempunyai oleh petugas Inafis di loket sidik jari</li> <li>f. Pas photo ukuran 4 x 6 sebanyak 4 lembar dengan latar belakang merah, berpakaian sopan, tampak muka dan bagi pemohon yang menggunakan jilbab, pas photo tampak muka secara utuh;</li> <li>g. Barcode dari Pendaftaran/Registrasi SKCK Online (Jika menggunakan layanan SKCK Online)</li> </ul> <p><b>SKCK PERPANJANGAN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Rumus Sidik Jari / SKCK Lama</li> <li>b. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP);</li> <li>c. Fotokopi Kartu Keluarga (KK);</li> <li>d. Fotokopi Akta Lahir / Kenal Lahir;</li> <li>e. Fotokopi kartu identitas lain bagi yang belum memenuhi syarat untuk mendapatkan KTP</li> <li>f. Pas photo ukuran 4 x 6 sebanyak 4 lembar dengan latar belakang merah, berpakaian sopan, tampak muka dan bagi pemohon yang menggunakan jilbab, pas photo tampak muka secara utuh;</li> <li>g. Barcode dari Pendaftaran/Registrasi SKCK Online (Jika menggunakan layanan SKCK Online)</li> </ul> |

| NO | KOMPONEN                             | URAIAN  |
|----|--------------------------------------|---|
| 2. | <b>Sistem Mekanisme dan Prosedur</b> | <p>a. Pemohon mengajukan SKCK sesuai dengan lingkup keperluannya ke Polres Sat Intelkam dan Polsek ke Unit Intelkam dengan persyaratan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengisian Formulir;</li> <li>2) Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan menunjukkan aslinya;</li> <li>3) Fotokopi Kartu Keluarga (KK);</li> <li>4) Fotokopi Akta Lahir / Kenal Lahir;</li> <li>5) Kartu Rumus Sidik Jari (pengambilan Sidik jari oleh fungsi Reskrim (Unit Ident) di Ruang Pelayanan SKCK</li> <li>6) Pas photo berwarna latar belakang merah ukuran 4 x 6 sebanyak 4 lembar</li> <li>7) Barcode dari Pendaftaran/Registrasi SKCK Online (Jika menggunakan layanan SKCK Online)</li> </ol> <p>b. Pengambilan Nomor Antrian di mesin antrian</p> <p>c. Pemohon SKCK menuju Loker SKCK sesuai nomor antrian (pemanggilan otomatis melalui audio visual)</p> <p>d. Petugas akan memeriksa kelengkapan berkas jika berkas lengkap proses lebih lanjut dan jika tidak lengkap dikembalikan untuk dilengkapi pemohon</p> <p>e. Petugas akan melakukan proses penelitian dan pengisian Kartu TIK data pemohon SKCK disertai cross cek catatan kriminalitas dengan pemberian catatan sesuai riwayat tersangkut pernah atau tidak pernah dan/atau sedang tersangkut tindak pidana</p> <p>f. Dalam hal hasil penelitian ditemukan keraguan maka petugas koordinasi untuk klarifikasi dengan kesatuan di lingkungan Polri dan/atau instansi terkait.</p> <p>g. Proses Penerbitan yaitu pengetikan blangko SKCK Asli dan Arsip dan pencatatan pada buku registrasi oleh petugas</p> |

4 LAMP KEP KAPOLRES PROBOLINGGO KOTA  
NOMOR : KEP / 52/ X / HUK.7.1 / 2023  
TANGGAL : 24 OKTOBER 2023

| NO | KOMPONEN                                       | URAIAN  |
|----|--|---|
|    |  | h. Pemohon SKCK membubuhkan tanda tangan anda di blangko SKCK Asli dan Arsip (disamping Foto)<br>i. Pembayaran biaya PNBP sebesar Rp 30.000,- selanjutnya menerima bukti kwintasi pembayaran dan dilanjutkan penerimaan Lembar SKCK Asli oleh pemohon SKCK<br>j. Selanjutnya pemohon SKCK diarahkan untuk mengisi Survei melalui E-Survei (Scan Barcode)  |
| 3. | <b>Jangka Waktu</b>                            | Jam Operasional Pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hari Senin s/d Kamis pukul 08.00 s/d 14.30 WIB</li> <li>• Hari Jum'at pukul 08.00 s/d 15.00 WIB</li> <li>• Hari Sabtu pukul pkl 08.00 s/d 11.30 WIB</li> </ul> Proses penerbitan SKCK paling lama sampai jam pelayanan selesai pada hari tersebut dengan Standar Pelayanan adalah 5 menit setelah berkas diterima secara lengkap.  |
| 4. | <b>Biaya / Tarif</b>                           | Biaya SKCK Rp. 30.000,-(Tiga Puluh Ribu Rupiah)<br>Dasar Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang penerimaan Negara bukan pajak (PNBP)  |
| 5. | <b>Produk Pelayanan</b>                        | Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)  |
| 6. | <b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b> | Sat Intelkam Polres Probolinggo Kota melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kotak Saran</li> <li>b. Email : skckkotaprobolinggo@gmail.com</li> <li>c. E-CS SKCK : 0895334333656</li> <li>d. Instagram : skck_probolinggokota</li> <li>e. Facebook : SKCK_PROBOLINGGOKOTA</li> <li>f. WA Sipropam : 0895343376875</li> <li>g. Email Sipropam : sipropamresprobkota@gmail.com</li> <li>h. Website : skckprobolinggokota.com</li> <li>i. Aplikasi Android : Mangga Manis Prabu Presisi</li> <li>j. Website / Aplikasi SP4N : lapor.go.id</li> </ol> |

**B. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING) MELIPUTI**

| NO | KOMPONEN                | URAIAN   |
|----|-------------------------|--|
| 1. | <b>Dasar Hukum</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>b. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>d. Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 tentang SOTK Polres dan Polsek</li> <li>e. Peraturan Kapolri Nomor 18 tahun 2014 tanggal 28 November 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian ( SKCK ).</li> <li>f. Peraturan Pemerintah Nomor 76 tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia</li> <li>g. SOP Yan SKCK Polres Probolinggo Kota Nomor : SOP-PELAYANAN SKCK-10/I/YAN.2.3/2023 tentang SOP Pelayanan SKCK</li> <li>h. SOP Yan SKCK Polres Probolinggo Kota Nomor : SOP-PELAYANAN SKCK ONLINE-11/I/YAN.2.3/2023 tentang SOP Pelayanan SKCK Online</li> <li>i. SOP Yan SKCK Polres Probolinggo Kota Nomor : SOPSKCK KELILING-12/I/YAN.2.3/2023 tentang SOP Pelayanan SKCK Keliling dan delivery for disable</li> </ul> |
| 2. | <b>Sarana Prasarana</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tempat Informasi</li> <li>b. Loker dan Ruang tunggu/ ruang pelayanan</li> <li>c. Komputer dan Printer</li> <li>d. Perangkat SKCK Online</li> <li>e. Perangkat Mesin Antrian Fifo</li> <li>f. Kursi / Meja</li> <li>g. Informasi Tarif</li> </ul>   |

| NO | KOMPONEN                    | URAIAN   |
|----|-----------------------------|--|
|    |                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>h. Informasi mekanisme/ prosedur dan pelayanan SKCK</li> <li>i. TV di ruang pelayanan</li> <li>j. Kotak/sarana pengaduan</li> <li>k. Mushola</li> <li>l. Pojok Baca</li> <li>m. Genset</li> <li>n. Kotak P3K</li> <li>o. Alat Pemadam / APAR</li> <li>p. Ruangan pelayanan ber AC</li> <li>q. Jalur dan Sarana Difabel</li> <li>r. Kamar Mandi / Toilet pria dan wanita</li> <li>s. Ruang Latasi / Ibu Menyusui</li> <li>t. Lemari Es</li> <li>u. Mesin Fotocopy Gratis</li> <li>v. Zona Bermain Anak</li> <li>w. Akses ruang sidik jari</li> </ul> |
| 3. | <b>Kompetensi Pelaksana</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Brigadir / Pns</li> <li>b. Memahami Peraturan perUndang Undangan yang berlaku</li> <li>c. Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>d. Mampu bekerja dalam Tim</li> </ul>   |
| 4. | <b>Pengawas Internal</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dilakukan oleh Seksi Pengawasan</li> <li>b. Dilakukan oleh Seksi Profesi dan Pengamanan</li> <li>c. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>d. Dilaksanakan secara kontinyu</li> <li>e. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan</li> </ul>  |
| 5. | <b>Jumlah Pelaksana</b>     | Petugas Pelayanan SKCK 6 (enam) orang meliputi : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas pembantu Benma SKCK : 1 Orang</li> <li>b. Petugas Pelaksana SKCK : 2 Orang</li> <li>c. Petugas SKCK keliling dan Delivery : 2 Orang</li> <li>d. Petugas Pengaduan dan Informasi : 1 Orang</li> </ul>  |
| 6. | <b>Jaminan Pelayanan</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Setiap Anggota Polri wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan Perundang undangan dan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan</li> </ul>   |

7 LAMP KEP KAPOLRES PROBOLINGGO KOTA  
NOMOR : KEP / 52/ X / HUK.7.1 / 2023  
TANGGAL : 24 OKTOBER 2023

| NO | KOMPONEN  | URAIAN   |
|----|---|--|
|    |   | <p>b. Setiap Anggota Polri dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</p> <p>c. Setiap Petugas Pelayanan menerapkan nilai-nilai budaya layanan dan penerapan 5 S ((Senyum, salam, sapa, sopan dan santun)</p>   |
| 7. | <b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b> | <p>Keamanan produk SKCK memiliki spesifikasi teknis khusus, yaitu :</p> <p>a. Latar belakang blangko dengan tulisan intelkam;</p> <p>b. Logo Tri Brata kecil kup stuk surat warna emas;</p> <p>c. Logo Tri Brata back ground dicetak dengan "invisible ink" yang akan berubah warna bila dilihat dengan sinar UV;</p> <p>d. Kode dan Nomor Seri secara berurutan;</p> <p>e. Dibawah Nomor Seri terdapat tulisan mikroteks Intelkam;</p> <p>f. Bila di foto copy akan muncul tulisan "copy void"</p> <p>g. SKCK dibubuhi tanda tangan serta cap basah sehingga dijamin keasliannya;</p> <p>h. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.</p> |
| 8. | <b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b>                 | <p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran kinerja dengan parameter kompetensi, melakukan pemeriksaan secara rutin (penelitian/survei internal/eksternal) sehingga dapat mengevaluasi kinerja pelaksana dan absensi kehadiran petugas</p> <p>Pelaksanaan Evaluasi standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan.</p>   |

Probolinggo, 24 Oktober 2023

KEPALA KEPOLISIAN RESOR PROBOLINGGO KOTA



WADI SA'BANI, S.H., S.I.K., M.H

AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 77051090