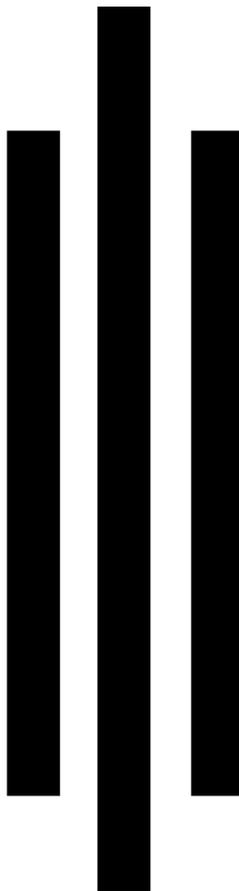




**PERATURAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR MANOKWARI
NOMOR 1 TAHUN 2021
TENTANG
STANDAR PROSEDUR ATURAN PERILAKU DAN KODE ETIK
PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN KEPOLISIAN RESOR MANOKWARI**



Manokwari, 3 Mei 2021



PERATURAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR MANOKWARI
NOMOR 1 TAHUN 2021
TENTANG
STANDAR PROSEDUR ATURAN PERILAKU DAN KODE ETIK
PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN KEPOLISIAN RESOR MANOKWARI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA KEPOLISIAN RESOR MANOKWARI

- Menimbang :
- a. bahwa seiring dengan perkembangan dinamika masyarakat Kota Manokwari dan tuntutan reformasi birokrasi Polri, Polres Manokwari perlu melaksanakan pelayanan publik yang akuntabel, responsif, berorientasi pada pelayanan profesional, transparan, mudah, murah, modern, cepat, dan tidak berbelit-belit;
 - b. bahwa pelayanan publik kepolisian yang diselenggarakan oleh Polres Manokwari diharapkan mampu menghadirkan kualitas pelayanan terbaik guna terciptanya persepsi yang baik dari masyarakat sehingga tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi terhadap Polres Manokwari dapat terjaga dan semakin meningkat;
 - c. bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak masyarakat dan kewajiban Polres Manokwari serta terwujudnya sikap dan perilaku individu yang baik oleh personel Polres Manokwari dalam

penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 2);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
 4. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : PERATURAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR MANOKWARI NOMOR 1 TAHUN 2021 TENTANG STANDAR PROSEDUR ATURAN PERILAKU DAN KODE ETIK PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN KEPOLISIAN RESOR MANOKWARI.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Kepala Kepolisian Resor Manokwari ini yang dimaksud dengan:

1. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan yang diselenggarakan oleh Polres Manokwari , baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. Polres Manokwari adalah pelaksana tugas dan wewenang Polri di wilayah Kota Manokwari yang berada di bawah Kapolda Papua Barat.
3. Kapolres Manokwari adalah pimpinan Polres Manokwari dan bertanggung jawab kepada Kapolda Papua Barat.
4. Kasat adalah pimpinan satuan fungsi dalam unsur pelaksana tugas pokok yang ada di Polres Manokwari dan bertanggung jawab kepada Kapolres Manokwari.
5. Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu yang selanjutnya disingkat SPKT adalah unsur pelaksana tugas pokok di bidang pelayanan kepolisian pada Polres Manokwari yang berada di bawah Kapolres Manokwari.
6. Ka SPKT adalah pimpinan SPKT Polres Manokwari yang bertanggung jawab kepada Kapolres Manokwari.
7. Kanitregident adalah pimpinan pada unit registrasi dan identifikasi yang bertanggung jawab kepada Kasat Lantas Polres Manokwari.
8. Seksi Pengawasan yang selanjutnya disingkat Siwas adalah unsur pengawas dan pembantu pimpinan di

bidang monitoring dan pengawasan umum pada Polres Manokwari.

9. Kasiwas adalah pimpinan Siwas Polres Manokwari yang bertanggung jawab kepada Kapolres Manokwari.
10. Seksi Profesi dan Pengamanan yang selanjutnya disingkat Sipropam adalah unsur pengawas dan pembantu pimpinan di bidang provos dan pengamanan internal pada Polres Manokwari.
11. Kasipropam adalah pimpinan Propam Polres Manokwari yang bertanggung jawab kepada Kapolres Manokwari.
12. Kapolsek adalah pimpinan pada masing-masing Polsek Jajaran Polres Manokwari dan bertanggung jawab kepada Kapolres Manokwari.
13. Kanit SPKT Polsek adalah pimpinan SPKT pada polsek jajaran Polres Manokwari dan bertanggung jawab kepada masing-masing Kapolsek.
14. Pelaksana pelayanan adalah personel di lingkungan Polres Manokwari yang ditugaskan untuk melaksanakan pelayanan dan berinteraksi langsung dengan masyarakat.
15. Personel Polres Manokwari adalah setiap anggota Polri dan pegawai negeri sipil yang bertugas di Lingkungan Polres Manokwari.
16. *Frontliner* adalah petugas yang bertugas pada urutan terdepan setelah penjagaan sabhara dan berhadapan langsung dengan masyarakat yang datang ke tempat pelayanan.
17. Unit pengendalian gratifikasi adalah unit kerja fungsional yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pengendalian gratifikasi di Lingkungan Polres Manokwari;

18. Standar pelayanan adalah tolok 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 terukur.
19. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.
20. Gratifikasi adalah pemberian dalam arti luas, yakni meliputi pemberian uang, barang, rabat (diskon), komisi, pinjaman tanpa bunga, tiket perjalanan, fasilitas penginapan, perjalanan wisata, pengobatan cuma-cuma, dan fasilitas lainnya baik diterima di dalam negeri maupun di luar negeri, dan dilakukan dengan menggunakan sarana elektronik ataupun tanpa sarana elektronik.
21. *Briefing* adalah pengarahan singkat yang kepada personel Polres Manokwari atau pelaksana pelayanan sebelum memulai proses kerja.
22. Senyum adalah ekspresi wajah yang terjadi akibat bergeraknya atau timbulnya suatu gerakan di bibir atau kedua ujungnya, atau pula di sekitar mata.
23. Sapa adalah perkataan untuk menegur orang lain atau mengajak bercakap-cakap dengan sopan.
24. Salam adalah suatu tindakan untuk memberikan rasa damai atau menyatakan hormat kepada orang lain.
25. Sopan adalah perilaku yang mencerminkan kebaikan dan keramahan kepada orang lain.
26. Santun adalah berkata lemah lembut serta bertingkah laku halus dan baik.

27. Ramah adalah sikap bersahabat dan merasa senang saat berjumpa dengan orang lain.
28. Humanis adalah memperlakukan orang lain dengan memperhatikan sisi kemanusiaan dari orang, kelompok, atau masyarakat.

Pasal 2

Tujuan dari peraturan ini adalah:

- a. menjadi pedoman bagi seluruh pelaksana pelayanan dan personel Polres Manokwari dalam melaksanakan tugas;
- b. menjadi pendorong tercapainya salah satu sasaran reformasi birokrasi oleh Polres Manokwari yaitu meningkatnya kualitas pelayanan publik kepada masyarakat; serta
- c. menjadi target pencapaian dalam pemenuhan data pendukung penilaian kinerja penyelenggara pelayanan publik.

BAB II

RUANG LINGKUP DAN PELAKSANA

Pasal 3

Ruang lingkup penerapan peraturan ini mencakup pada:

- a. penyelenggaraan pelayanan publik oleh Polres Manokwari;
- b. pelaksanaan tugas rutin kepolisian oleh Polres Manokwari; dan
- c. pelaksanaan tugas operasi kepolisian terpusat maupun kewilayahan oleh Polres Manokwari.

Pasal 4

Pelaksana peraturan ini adalah:

- a. seluruh personel Polres Manokwari ; dan
- b. seluruh pelaksana pelayanan;

BAB III

PENANGGUNG JAWAB DAN PENGAWASAN

Pasal 5

Penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan di Lingkungan Polres Manokwari adalah Kapolres Manokwari dan dibantu oleh:

- a. Ka SPKT Polres Manokwari terhadap penyelenggaraan semua jenis pelayanan yang tergabung di Area Gedung SPKT dan penjagaan Polres Manokwari;
- b. Kanitregident Satlantas Polres Manokwari terhadap penyelenggaraan semua jenis pelayanan yang ada pada SATPAS dan SAMSAT Manokwari;
- c. Kanit SPKT polsek jajaran terhadap penyelenggaraan semua jenis pelayanan yang ada pada masing-masing polsek;
- d. Kasipropam yang bertugas melaksanakan pembinaan dan pemeliharaan disiplin serta menyelenggarakan pelayanan pengaduan masyarakat tentang penyimpangan perilaku dan tindakan pelaksana pelayanan;
- e. Kasiwas yang bertugas melakukan pengawasan dan pencegahan terhadap timbulnya potensi benturan kepentingan dan pemberian gratifikasi, serta menyelenggarakan pelayanan pengaduan masyarakat diluar penyimpangan perilaku pelaksana pelayanan;

- f. Para Kasat yang satuan fungsinya menyelenggarakan pelayanan publik, yaitu Satintelkam, Satlantas, Satreskrim, Satsamapta, dan Ka SPKT dengan mempedomani dokumen standar pelayanan yang ditetapkan.

Pasal 6

Ka SPKT Polres Manokwari, Kanitregident Satlantas Polres Manokwari, dan Kanit SPKT polsek jajaran sesuai pasal 5 ayat (a), ayat (b), dan ayat (c) melakukan:

- a. pengawasan kepada para petugas pelayanan mengenai jam buka layanan dan jam kerja sesuai yang telah ditetapkan oleh Kepala Kepolisian Resor Manokwari;
- b. mengatur mekanisme pembagian waktu (*shifting*) kerja pelaksana pelayanan agar pelayanan tetap dapat dilakukan meskipun waktu istirahat;
- c. *briefing* rutin pada setengah jam sebelum jam pelayanan dibuka kepada seluruh pelaksana pelayanan di masing-masing area. Agenda *briefing* adalah membahas kesiapan kerja para pelaksana pelayanan dan evaluasi kerja hari sebelumnya; dan
- d. pengawasan dalam pembatasan akses hiburan (misalnya yang diakses melalui internet) selama jam pelayanan kepada seluruh pelaksana pelayanan.

BAB IV HAK DAN KEWAJIBAN

Pasal 7

Pelaksana pelayanan dan personel Polres Manokwari kepada setiap masyarakat yang ada pada area pelayanan wajib:

- a. memberikan senyum, sapa, salam; dan
- b. bersikap sopan, santun, ramah, serta humanis.

Pasal 8

Pelaksana pelayanan wajib:

- a. menjaga penampilan individu sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan ini;
- b. melaksanakan seluruh ketentuan pada tahap mengawali, proses, dan mengakhiri pelayanan dalam peraturan ini;
- c. melaporkan kepada pimpinan masing-masing fungsi apabila terdapat potensi terjadinya benturan kepentingan dalam melaksanakan pelayanan;
- d. mematuhi seluruh mekanisme dan prosedur yang ditetapkan dalam melaksanakan pelayanan;
- e. memenuhi jaminan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- f. memenuhi jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan;
- g. mempublikasikan standar pelayanan masing-masing jenis layanan pada area pelayanan, website, dan media sosial;

- h. melakukan penyusunan laporan yang akuntabel terhadap jenis layanan yang dikenakan tarif sesuai peraturan perundang-undangan;
- i. melakukan penolakan dengan kalimat yang sopan apabila masyarakat memberikan uang diluar ketentuan tarif yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan;
- j. menolak pemberian barang/hadiah dari masyarakat yang secara langsung atau tidak langsung masih berkaitan dengan pelayanan yang dilakukan;
- k. menolak segala bentuk gratifikasi yang ditawarkan oleh masyarakat;
- l. melaporkan kepada Unit Pengendalian Gratifikasi Polres Manokwari selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari sejak menerima gratifikasi dengan kondisi:
 - 1. gratifikasi tidak diterima secara langsung;
 - 2. tidak diketahuinya pemberi gratifikasi;
 - 3. penerima ragu dengan kualifikasi gratifikasi yang diterima;
 - 4. adanya kondisi tertentu yang tidak mungkin ditolak, seperti: dapat mengakibatkan rusaknya hubungan baik institusi, membahayakan diri/karier/ada ancaman lain.

Pasal 9

Pelaksana pelayanan berhak melakukan penolakan terhadap permohonan pelayanan yang tidak memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan.

BAB V
LARANGAN DAN SANKSI

Pasal 10

Pelaksana pelayanan saat bertugas dilarang:

- a. melakukan swafoto, bermain game, rumpi (*chatting*) dan/atau meramban internet menggunakan *smartphone* atau perangkat lainnya;
- b. menggunakan perangkat hiburan seperti *earphone*, *headphone*, *speaker*, dan sejenisnya;
- c. memutar film atau musik kecuali musik yang diputar melalui *hall sound system*;
- d. menaruh wadah makanan/minuman milik pribadi di atas meja pelayanan;
- e. makan, minum, dan/atau mengunyah sambil berbicara kepada pengguna layanan;
- f. menggunakan kosmetik atau berdandan dihadapan pengguna layanan;
- g. melakukan gerakan-gerakan yang mengganggu konsentrasi (misal: melipat-lipat kertas, memainkan tangan);
- h. mengobrol dengan petugas lainnya dihadapan pengguna layanan;
- i. duduk membungkuk dan tidur di meja pelayanan;
- j. duduk bersandar saat melakukan pelayanan kepada masyarakat;
- k. melaksanakan pelayanan apabila terdapat potensi benturan kepentingan dan belum dilaporkan kepada kasat masing-masing;
- l. membiarkan masyarakat sehingga tidak terlayani disaat tidak adanya antrian;

- m. meninggalkan meja kerja pada jam pelayanan tanpa adanya personel pengganti;
- n. menerima suap/gratifikasi dari masyarakat disebabkan pelayanan yang dilakukan atau hal lain yang secara tidak langsung berkaitan dengan pelayanan yang dilakukan tersebut;
- o. melakukan perbuatan korupsi, kolusi, dan nepotisme;
- p. mengganggu privasi masyarakat melalui perbuatan yang kurang menyenangkan;
- q. bersikap diskriminatif terhadap masyarakat yang akan mendapatkan pelayanan; dan
- r. perilaku lainnya yang melanggar norma sosial, peraturan disiplin, dan kode etik Polri.

Pasal 11

Apabila secara sengaja melakukan hal yang dilarang sebagaimana pada pasal 10 dalam peraturan ini, maka petugas pelayanan dapat dijatuhi sanksi berupa tindakan disiplin dan/atau hukuman disiplin oleh Ansum.

Pasal 12

- (1) Tindakan disiplin berupa teguran lisan dan/atau tindakan fisik.
- (2) Tindakan disiplin dalam ayat (1) tidak menghapus kewenangan Ansum untuk menjatuhkan hukuman disiplin.

Pasal 13

Hukuman disiplin dimaksud pada Pasal 11 mengikuti Peraturan Kapolri tentang Kode Etik Profesi Kepolisian Negara Republik Indonesia dan yang berlaku.

BAB VI PENGHARGAAN

Pasal 14

Setiap personel Polres Manokwari berhak mendapatkan penghargaan dengan maksud untuk menumbuhkan motivasi kerja dan sikap ketauladanan baik kepada diri sendiri maupun kepada rekan kerja lainnya.

Pasal 15

Penghargaan dapat diberikan oleh Kapolres Manokwari kepada personel Polres Manokwari dengan mempertimbangkan:

- a. hasil kinerja melalui capaian nilai kontak kerja;
- b. hasil survei kepuasan masyarakat baik secara keseluruhan terhadap pelayanan yang dilaksanakan dan/atau hasil survei terhadap pelaksana pelayanan secara perorangan; dan
- c. usulan pemberian penghargaan kepada pelaksana pelayanan dari masing-masing Kasat/Ka SPKT/Kapolsek.

Pasal 16

Pemberian penghargaan dapat dilaksanakan pada saat apel rutin atau pada upacara peringatan hari Bhayangkara atau dapat dilaksanakan melalui acara tersendiri.

Pasal 17

- (1) Apabila diperlukan Kapolres Manokwari dapat mengajukan usulan permohonan penghargaan kepada Kapolda Papua Barat.

- (2) Dalam pengajuan usulan permohonan penghargaan kepada Kapolda Papua Barat, Kapolres Manokwari melaksanakan koordinasi dengan Dewan Penghargaan pada Polda Papua Barat.

Pasal 18

Bagi personel Polres Manokwari yang namanya akan diusulkan kepada Kapolda Papua Barat wajib memenuhi persyaratan umum sebagai berikut:

- a. memiliki integritas moral dan ketauladanan;
- b. berkelakuan baik;
- c. berdedikasi tinggi;
- d. setia dan loyal kepada negara dan Polri;
- e. melaksanakan tugas kepolisian melebihi kewajiban tugas pokoknya;
- f. melaksanakan tugas operasional dan/atau pembinaan yang melebihi panggilan tugas dan mendorong kemajuan Polri;
- g. tidak sedang dalam masa menjalani hukuman pidana atau hukuman disiplin atau kode etik profesi Polri; dan
- h. diusulkan oleh Kapolres Manokwari, dengan dilampiri:
 1. salinan fotokopi surat keputusan pengangkatan pertama;
 2. salinan fotokopi surat keputusan pangkat terakhir;
 3. riwayat hidup singkat; dan
 4. surat perintah pelaksanaan tugas.

Pasal 19

Personel Polres Manokwari yang menerima penghargaan wajib:

- a. menjaga nama baik diri dan institusi Polri; dan
- b. memberikan tauladan kepada masyarakat untuk berjuang dan berbakti kepada bangsa dan negara.

Pasal 20

Dalam hal penerima penghargaan tidak lagi memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud Pasal 19, Kapolres Manokwari berwenang mencabut penghargaan yang telah diberikan.

BAB VII

PENAMPILAN INDIVIDU

Pasal 21

Setiap pelaksana pelayanan maupun *frontliner* yang dalam pelaksanaan tugas pelayanan menggunakan pakaian dinas, tetap mengikuti peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia tentang Pakaian Dinas Pegawai Negeri pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Pasal 22

Bagi pelaksana pelayanan maupun petugas *frontliner* yang tidak menggunakan pakaian seragam dinas, dalam berpenampilan wajib memperhatikan hal-hal berikut:

- a. sepatu bagi wanita:
 1. model pantofel bahan kulit asli atau kulit imitasi berwarna gelap dan tertutup;
 2. bersemir dan tidak kotor;

3. tinggi tumit 5 (lima) sampai 7 (tujuh) sentimeter (tidak berlaku bagi yang sedang hamil);
 4. tidak diperkenankan mengenakan sepatu dari bahan kulit balik (*suede*), sepatu bertali-tali, sepatu karet, sepatu santai, dan sepatu olahraga;
- b. sepatu bagi pria:
1. model pantofel bahan kulit asli atau kulit imitasi berwarna gelap polos;
 2. bersemir dan tidak kotor;
 3. tidak diperkenankan mengenakan sepatu dari bahan kulit balik (*suede*), sepatu karet, sepatu santai, dan sepatu olahraga;
- c. aksesoris sederhana dan tidak mencolok, maksimal meliputi:
1. 1 (satu) buah gelang dan 1 (satu) buah jam tangan pada pergelangan tangan bagi wanita;
 2. 1 (satu) buah jam tangan pada pergelangan tangan bagi pria;
 3. Kacamata dengan kaca bening;
 4. 1 (satu) buah cincin pada 1 (satu) tangan bagi wanita;
 5. 1 (satu) buah cincin bagi pria;
 6. 1 (satu) buah bros bagi wanita yang mengenakan jilbab;
 7. 1 (satu) buah penjepit dasi bagi pria yang mengenakan dasi;
- d. celana bahan kain dan tidak diperkenankan menggunakan celana jin/denim;
- e. ikat pinggang satu warna yaitu hitam atau cokelat;
- f. tidak diperkenankan mengenakan kepala ikat pinggang, penjepit dasi, dan bros bermotif tengkorak atau metal;

- g. pakaian rapi, sopan, dan serasi.

Pasal 23

Setiap pelaksana pelayanan wajib menjaga kebersihan diri, antara lain:

- a. menjaga bau badan agar tetap segar;
- b. kuku tangan dipotong pendek dan bersih serta tidak diperkenankan memelihara kuku panjang;
- c. menjaga kebersihan mulut dan gigi;
- d. menjaga kebersihan kulit terutama sekitar tangan;
- e. jika berkumis maka wajib dicukur dengan rapi.

BAB VI

PENERAPAN

Bagian Kesatu

Mengawali Pelayanan

Pasal 24

Setelah menerima *briefing*, pelaksana pelayanan mempersiapkan seluruh sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan, antara lain:

- a. menyalakan pendingin ruangan;
- b. membersihkan ruangan termasuk kursi tunggu pengguna layanan;
- c. membersihkan meja kerja dari barang-barang yang tidak diperlukan;
- d. mengosongkan tempat sampah yang ada di area pelayanan;
- e. memastikan *name desk* dapat terbaca; dan
- f. menyalakan perangkat komputer dan peralatan lainnya yang digunakan dalam pelayanan.

Pasal 25

Dalam waktu 5 (lima) menit sebelum pelayanan dibuka, seluruh petugas pelayanan sudah dalam keadaan siap melayani masyarakat di tempat pelayanannya masing-masing.

Pasal 26

Petugas *frontliner* terhadap masyarakat yang datang ke SPKT Polres Manokwari, SATPAS Manokwari, SAMSAT Manokwari, dan SPKT polsek jajaran Polres Manokwari bertindak:

- a. membukakan pintu ruang pelayanan;
- b. terhadap masyarakat yang memerlukan kursi roda, maka membantu masyarakat saat turun dari kendaraan untuk duduk di kursi roda, kemudian mendorong kursi roda ke dalam ruang pelayanan;
- c. melakukan kontak mata;
- d. menangkupkan tangan seraya memberikan senyum, salam, dan sapa;
- e. bersikap sopan, santun, dan humanis;
- f. menawarkan bantuan untuk mengetahui tujuan masyarakat yang datang;
- g. melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan yang dibawa oleh masyarakat sesuai jenis pelayanan yang ingin didapatkan;
- h. apabila diperlukan, memberikan penjelasan terhadap kekurangan persyaratan kepada masyarakat dengan bahasa yang sopan dan kalimat yang mudah dipahami;
- i. apabila berkas persyaratan telah dipenuhi, maka dengan sigap petugas *frontliner* membantu mengambilkan nomor antrian terhadap layanan yang menggunakan sistem antrian;

- j. mempersilakan duduk di kursi tunggu yang disediakan;
- k. berempati terhadap masyarakat yang membutuhkan pertolongan dengan cepat dan/atau sedang menderita karena kekerasan fisik atau psikis karena menjadi korban suatu tindak pidana.

Pasal 27

Kriteria masyarakat yang perlu mendapat prioritas dalam hal antrian pelayanan:

- a. lansia;
- b. wanita hamil;
- c. seseorang yang sedang sakit;
- d. penyandang disabilitas;
- e. pengguna kursi roda;
- f. pengguna tongkat;
- g. ibu dengan membawa/menggendong anak kecil.

Pasal 28

Petugas pelayanan melayani masyarakat sesuai dengan urutan antrian namun jika melihat masyarakat dengan kriteria sesuai Pasal 27 maka mendahulukan masyarakat tersebut untuk mendapatkan pelayanan.

Pasal 29

Standar saat petugas pelayanan menerima masyarakat yang akan mendapatkan pelayanan:

- a. wajah yang ramah, tersenyum, dan kontak mata;
- b. berdiri dan memberikan salam;
- c. mempersilakan duduk;
- d. memperkenalkan diri dengan menyebutkan nama;
- e. menanyakan nama orang yang sedang dilayani;

- f. pada meja pelayanan yang melakukan beberapa jenis pelayanan, maka bertanya kepada masyarakat dengan menawarkan bantuan;
- g. gerak-gerik tubuh menunjukkan sikap melayani; dan
- h. pada saat duduk posisi tubuh tegap dan tidak bersandar.

Bagian Kedua Proses Pelayanan

Pasal 30

Petugas pelayanan melakukan aktivitas untuk memenuhi kebutuhan yang telah disampaikan oleh pemohon. Petugas pelayanan wajib memastikan masyarakat yang dilayaninya telah:

- a. mendapatkan pelayanan yang cepat;
- b. mendapatkan pelayanan yang tepat;
- c. mendapatkan bantuan dan pemecahan masalah;
- d. diperlakukan dengan cara yang baik, dihargai, direspon dengan cepat, dan dihormati posisinya;
- e. ketika proses pelayanan berakhir, masyarakat merasa lebih baik/nyaman daripada pada saat baru datang ke area pelayanan.

Pasal 31

Standar saat petugas pelayanan melayani masyarakat:

- a. wajah yang ramah, tersenyum, tulus, dan antusias;
- b. konsentrasi pada topik yang dibicarakan;
- c. menggunakan intonasi suara yang jelas;
- d. menatap lawan bicara;
- e. menyebutkan nama masyarakat dengan konsisten;
- f. posisi duduk tegak dan mendekati meja;

- g. posisi tangan di atas meja;
- h. meminta ijin jika akan mengangkat panggilan telepon atau saat akan meninggalkan meja pelayanan; dan
- i. meminta maaf setiap kali terjadi ketidaknyamanan bagi masyarakat.

Pasal 32

Khusus bagi jenis pelayanan yang dikenakan tarif PNBP dengan kondisi pelaksana pelayanan yang secara langsung menerima uang pembayaran PNBP dari masyarakat karena tidak terdapat petugas bank sebagai penerima pembayaran, maka:

- a. menghitung uang yang diserahkan dihadapan masyarakat;
- b. mengkonfirmasi jumlah nominal uang yang diterima;
- c. jika ada kelebihan dalam jumlah nominal uang maka saat memberikan kembalian menghitung kembali jumlah kembalian dihadapan masyarakat; dan
- d. saat menerima/menyerahkan uang menggunakan kedua tangan dengan perilaku yang santun.

Bagian Ketiga

Mengakhiri Pelayanan

Pasal 33

- (1) Petugas pelayanan wajib mengarahkan masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan untuk mengisi survei kepuasan masyarakat baik melalui perangkat yang tersedia atau meminta masyarakat mengisi survei melalui tautan yang dipublikasikan dengan menggunakan perangkat telepon miliknya.

- (2) Bagi masyarakat yang akan pulang namun belum selesai mendapatkan pelayanan baik dikarenakan belum melengkapi persyaratan, belum lulus pada uji teori/praktik SIM, belum lulus pada uji keterampilan mengemudi, atau menunggu waktu penyelesaian produk pelayanan tetap diarahkan untuk melakukan pengisian survei kepuasan masyarakat.

Pasal 34

- (1) Pada saat mengakhiri pelayanan, petugas pelayanan tetap wajib menunjukkan kemauan untuk melayani masyarakat sampai semua keperluan masyarakat dapat terpenuhi. Dalam tahap ini ada unsur perilaku minimum yang wajib ditampilkan, yaitu:
 - a. menawarkan bantuan lainnya;
 - b. mengucapkan terima kasih; dan
 - c. mengucapkan salam.
- (2) Petugas *frontliner* terhadap masyarakat yang akan meninggalkan area pelayanan wajib:
 - a. membukakan pintu ruang pelayanan;
 - b. terhadap masyarakat pengguna kursi roda, maka petugas membantu mendorong kursi roda ke arah kendaraan yang digunakan;
 - c. mengucapkan salam; dan
 - d. memberikan ungkapan doa selamat sampai tujuan.

Bagian Keempat
Melaporkan Hasil Pelaksanaan Tugas

Pasal 35

- (1) Para Kasat dan Ka SPKT secara berkala melakukan pengecekan sarpras dan materil yang digunakan dalam pemberian pelayanan.
- (2) Pejabat yang disebutkan dalam Pasal 5 huruf f melaporkan hasil kegiatan pelaksanaan pelayanan kepada Kapolres Manokwari secara berkala berupa laporan bulanan, dan secara harian berupa laporan harian melalui media komunikasi elektronik sekurang-kurangnya memuat:
 - a. jumlah pengguna layanan yang berkunjung ke tempat pelayanan;
 - b. jumlah pengguna layanan yang mendapatkan pelayanan hingga selesai;
 - c. jumlah pengguna layanan yang menjadi responden survei kepuasan dan survei persepsi korupsi; dan
 - d. jumlah nominal penerimaan negara bukan pajak (PNBP) khusus pelayanan Regident dan SKCK.

Pasal 36

Tata cara pelayanan terhadap masyarakat sebagaimana dimaksud pada Bagian Kesatu, Bagian Kedua, dan Bagian Ketiga pada BAB VI dilaksanakan sesuai SOP sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Kapolres Manokwari ini.

BAB VII
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 37

Peraturan Kapolres ini mulai berlaku pada tanggal disahkan.

Ditetapkan di Manokwari
pada tanggal 3 Mei 2021


KEPALA KEPOLISIAN RESOR MANOKWARI
S. G. G. KURNIAWAN, S.IK
A. P. N. KOMISARIS BESAR POLISI NRP 76071036

Disahkan di Manokwari
Pada tanggal Mei 2021

KEPALA KEPOLISIAN DAERAH PAPUA BARAT

Ttd.

Dr. TORNAGOGO SIHOMBING, S.IK, M.Si.
INSPEKTUR JENDERAL POLISI

REGISTRASI SETUM POLDA TAHUN 2021 NOMOR