

## STANDART PELAYANAN SKCK BARU

Berdasarkan Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, standart 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 terukur. Berikut ini Keputusan Kepala Kepolisian Resor Lamongan Nomor : KEP / 07 / II / 2020 tanggal 17 Februari 2021 :

### SERVICE DELIVERY

#### 1. PERSYARATAN PELAYANAN

##### SKCK BARU :

Rekomendasi Catatan Kepolisian dari Polsek setempat

Fotocopy Kartu Tanda Penduduk ( KTP );

Fotocopy Kartu Keluarga ( KK );

Fotocopy Akte Kelahiran atau fotocopy ijazah terakhir;

Foto Berwarna Background Merah ukuran 4 X 6 = 5 Lembar

Rekomendasi Catatan Kepolisian untuk yang Keluar Negeri ( sesuai Keperluan )( diterbitkan di POLDA )

Foto copy paspor;

##### SKCK ONLINE :

Daftar SKCK Online di web (<http://skck.polri.go.id>) atau aplikasi S.M.A.R.T SOTOLA;

Code Barcode bukti telah daftar Online;

Bukti pembayaran BRIVA (apabila bayar melalui BRIVA);

Fotocopy Kartu Tanda Penduduk ( KTP );

Fotocopy Kartu Keluarga ( KK );

Fotocopy Akte Kelahiran atau fotocopy ijazah terakhir;

Foto Berwarna Background Merah ukuran 4 X 6 = 5 Lembar

## 2. SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR

Mekanisme penerbitan SKCK Manual :

Pemohon membawa persyaratan lengkap;

Pemohon menyerahkan persyaratan kepada petugas (loket);

Pemohon mengisi formulir permohonan SKCK;

Pemohon mengambil rumus sidik jari (bagi pemohon baru).

Pemohon mengembalikan formulir dan penyerahan rumus sidik jari;

Petugas Pelayanan SKCK melaksanakan proses pengetikan dan penerbitan SKCK;

Pengambilan SKCK.

Mekanisme Penerbitan SKCK Online :

Pemohon SKCK download aplikasi S.M.A.R.T SOTO Lamongan di playstore;

Lakukan registrasi sesuai petunjuk dalam aplikasi;

Masukkan alamat email dan password pengguna untuk login;

Pilih menu aplikasi SKCK Online;

Atau buka web di ([skck.polri.go.id](http://skck.polri.go.id));

Klik Menu Form Pendaftaran;

Mengisi sesuai petunjuk sampai dengan selesai, cek notifikasi di email kode barcode SKCK Online;

Download dan cetak kode barcode SKCK Online;

Pemohon datang Ke Polres Lamongan dengan membawa persyaratan administrasi;

Pemohon melaksanakan pengecekan kelengkapan persyaratan administrasi;

Pemohon baru melaksanakan pengambilan rumus sidik jari oleh tim identifikasi sat reskrim.

## STANDART PELAYANAN SKCK BARU

Pemohon menyerahkan rumus sidik jari ke petugas pelayanan SKCK;

Petugas Pelayanan SKCK melaksanakan proses pengetikan dan penerbitan SKCK;

Pengambilan SKCK.

### 3. JANGKA WAKTU DAN WAKTU OPERASIONAL

Pembuatan SKCK Baru 20 Menit

Pembuatan SKCK Online 15 Menit

Waktu operasional Pelayanan SKCK :

Senin – Jumat : 08.00 WIB s.d 12.00 WIB

Sabtu : 08.00 WIB s.d 11.00 WIB

Minggu : 05.30 WIB s.d 07.30 WIB (MINCE di Alun-alun Lamongan, selama masa pandemi covid19 tidak melayani pelayanan SKCK MINCE)

### 4. BIAYA SKCK

Biaya SKCK Rp. 30.000,- (Tiga Puluh Ribu Rupiah ) Dasar Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku dilingkungan Polri.

### 5. PRODUK LAYANAN

SKCK Baru

### 6. PENANGANAN PENGADUAN DAN MASUKAN

Kotak saran/pengaduan;

Email : yanmasiklamongan@gmail.com;

Facebook : Yanmas Skck Polres Lamongan;

Instagram : Skck\_lamongan;

## STANDART PELAYANAN SKCK BARU

Telp : 085645375141;

WA : 085645375141;

Twitter : @skck\_reslamongan

Website : [skckpolreslamongan.wordpress.com](http://skckpolreslamongan.wordpress.com), [lamongan.jatim.polri.go.id](http://lamongan.jatim.polri.go.id)

### MANUFACTURING

#### 1. DASAR HUKUM :

Undang - undang Republik Indonesia Nomor : 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;

Undang - undang Republik Indonesia Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038 )

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penerapan dan Penera[an Standar Pelayanan;

Perkap No. 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standart Pelayanan;

Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan tarif atas jenis PNBPN yang berlaku di Polri

#### 2. SARANA DAN PRASARANA

Loket dan ruang tunggu / ruang pelayanan;

Komputer dan printer;

Kursi dan meja;

AC;

Alat tulis Kantor ;

## STANDART PELAYANAN SKCK BARU

Informasi tarif / PNPB;

Informasi layanan Pengaduan;

Informasi mekanisme / prosedur dan persyaratan SKCK, Standart pelayanan, maklumat, Visi misi dan Job description;

Mesin Antrian Elektronik;

Monitor antrian;

Mesin Kotak kepuasan ( puas/tdk puas) dan Kotak/saran pengaduan Elektronik;

Ruang Ibu menyusui;

Tempat bermain anak;

Ruang Konseling/konsultasi;

Tempat difabel / Kursi roda ;

Toilet perempuan, toilet laki-laki, toilet difabel;

Pojok Baca;

Televisi;

Area merokok;

Wifi;

Air minum gratis;

Masjid (Tempat Ibadah);

Fasilitas mesin Foto copy;

Kantin untuk pengguna layanan.

### 3. KOMPETENSI PELAKSANAAN

Brigadir;

Memahami Peraturan Perundang - undangan yang berlaku;

Mampu mengoperasikan computer;

Mampu bekerja dengan tim;

Memahami prosedur pelayanan SKCK;

Telah mengikuti pelatihan Penerbit SKCK;

Telah memiliki sertifikasi Penerbit SKCK dari BNSP.

#### 4. PENGAWAS INTERNAL

Dilakukan oleh Kapolres Lamongan/ Wakapolres Lamongan;

Dilakukan oleh Kabag/ Kasat, Kaurbinops dan Kaur Mintu Satintelkam Polres Lamongan;

Dilakukan secara kontinyu;

Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi.

#### 5. JAMINAN PELAYANAN

Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang kompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.

#### 6. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Keamanan produk SKCK memiliki spesifikasi teknik khusus yaitu:

Latar belakang blanko dengan tulisan Intelkam;

Logo Tri Brata Kecil kupluk surat warna emas;

Logo Tri Brata Background dicetak dengan "invisible Ink" yang akan berubah warna bila dilihat dengan sinar UV;

Kode dan nomor seri secara berurutan;

## STANDART PELAYANAN SKCK BARU

Dibawah nomoratur terdapat tulisan mikroteks intelkam;

Bila difotocopy akan muncul tulisan “ copy Vold “

### 7. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 9 Komponen Standar Pelayanan.

Penjaringan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SKCK melalui penyebaran angket IKM kepada pemohon SKCK setiap Bulan.