

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH KALIMANTAN BARAT
RESOR SINGKAWANG



KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR

Nomor : KEP/12/XI/2025

tentang

PENYELENGGARAAN KOMPENSASI BAGI PENERIMA LAYANAN PUBLIK DI
LINGKUNGAN KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan *service recovery* (pemulihan layanan) yang akuntabel dan menjamin kepastian hukum bagi masyarakat di lingkungan Polres Singkawang, diperlukan mekanisme penanganan ketidaksesuaian standar pelayanan;
- b. bahwa kompensasi pelayanan publik merupakan bentuk pertanggungjawaban moral dan administratif penyelenggara layanan, yang pelaksanaannya wajib mematuhi prinsip efisiensi tanpa membebani keuangan negara;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a, b, dan c, dipandang perlu menetapkan Keputusan Kepala Kepolisian Resor Singkawang tentang Kebijakan Kompensasi Layanan Publik di lingkungan Kepolisian Resor Singkawang.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor.

Memperhatikan : saran dan pertimbangan staf Polres Singkawang.

Memutuskan

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG
POLDA KALBAR TENTANG PENYELENGGARAAN KOMPENSASI
BAGI PENERIMA LAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

1. menetapkan penyelenggaraan kompensasi bagi penerima layanan publik di lingkungan Kepolisian Resor Singkawang sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
2. kompensasi pelayanan publik sebagaimana dimaksud diktum kesatu wajib dilaksanakan dengan prinsip:
 - a. non-materiil: tidak berbentuk uang, barang, atau penggantian biaya operasional;
 - b. nihil anggaran: tidak membebani DIPA Polres Singkawang dan memanfaatkan sumber daya personel/sarana yang tersedia;
 - c. akuntabel: setiap pemberian kompensasi wajib melalui verifikasi dan tercatat dalam register resmi.
3. pedoman teknis, batasan, dan tata cara pemberian kompensasi tercantum dalam Lampiran keputusan ini yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
4. pengawasan pelaksanaan keputusan ini dilakukan oleh Siwas melalui pengawasan kinerja berkala terhadap Register Kompensasi pada setiap satuan fungsi.
5. keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya;

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 24 November 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



Tembusan :

1. Kapolda Kalbar.
2. Wakapolda Kalbar.
3. Irwasda Polda Kalbar.



**PEDOMAN TEKNIK, BENTUK, DAN MEKANISME
KOMPENSASI PELAYANAN PUBLIK POLRES SINGKAWANG**

A. Ketentuan Umum

1. Definisi

- a. Kompensasi Layanan adalah tindakan pemulihan administratif dan psikologis yang diberikan oleh Penyelenggara Layanan kepada Penerima Layanan akibat kegagalan pemenuhan Standar Pelayanan.
- b. Ketidaksesuaian Layanan adalah kondisi dimana output layanan terlambat, salah prosedur, atau cacat data yang murni disebabkan oleh kelalaian petugas atau kegagalan sistem internal, bukan karena kesalahan pemohon atau force majeure.
- c. Hak Prioritas Administratif adalah bentuk kompensasi berupa percepatan antrean atau jalur khusus (*fast track*) pada tahapan layanan selanjutnya atau kunjungan berikutnya.

2. Asas dan Prinsip

Pemberian kompensasi dilaksanakan berdasarkan prinsip mutlak:

- a. Non-Transaksional: Dilarang memberikan kompensasi berupa uang tunai, transfer, atau pembebasan biaya PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) yang telah ditetapkan peraturan perundang-undangan.
- b. Pemanfaatan Sumber Daya Internal: Segala bentuk kompensasi (seperti pengantaran terbatas atau pendampingan) hanya boleh menggunakan sarana dinas dan personel yang sedang bertugas (*on duty*) tanpa menimbulkan mata anggaran belanja baru.
- c. Tertulis dan Terdata: Segala bentuk kompensasi harus dibuktikan dengan dokumen penetapan sederhana (Nota Dinas/Surat Keterangan) untuk menghindari klaim sepihak di kemudian hari.

B. Batasan dan Bentuk Kompensasi

1. Larangan Pemberian

Penyelenggara Layanan **DILARANG KERAS** memberikan kompensasi dalam bentuk:

- a. Uang tunai atau e-money sebagai ganti rugi waktu/biaya transportasi;
- b. Barang/Suvenir yang memerlukan pengadaan anggaran (seperti: map gratis, alat tulis, makanan/minuman kemasan, atau *merchandise*);
- c. Pengantaran produk layanan yang bersifat biometrik dan wajib hadir fisik (SIM) oleh petugas pelayanan.

2. Bentuk

2. Bentuk Kompensasi yang Diperbolehkan

Kompensasi diberikan dalam bentuk Jasa Layanan Ekstra (*Service-Based Compensation*), meliputi:

- a. Hak Prioritas Administratif (*Fast Track*): Pemohon berhak mendahului antrean pada loket proses berikutnya atau pada kunjungan perpanjangan di masa depan.
- b. Pendampingan Personal (*Escorting*): Penugasan petugas khusus (*help desk officer*) untuk mendampingi pemohon menyelesaikan formulir atau mengantar fisik pemohon ke fungsi teknis lain (antar ruangan).
- c. Dokumen Permintaan Maaf Resmi: Penerbitan surat resmi permintaan maaf dari Kepala Satuan Fungsi sebagai bukti integritas institusi.
- d. Layanan Jemput Bola Internal: Petugas mendatangi pemohon di ruang tunggu untuk menyerahkan hasil revisi (pemohon tidak perlu bolak-balik ke loket).
- e. Pengantaran Terbatas (*Delivery Service*): Hanya berlaku untuk produk Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP) atau Izin Keramaian, dengan syarat:
 - 1) Tidak menimbulkan biaya tambahan (dilakukan oleh unit patroli yang melintas di rute tersebut);
 - 2) Lokasi berada dalam wilayah hukum Polres Singkawang;
 - 3) Mendapat persetujuan tertulis Pimpinan Satuan Fungsi.

C. Mekanisme Pemberian dan Pencatatan

1. Alur Pengajuan dan Penetapan

- a. Identifikasi: Petugas Supervisor (Perwira Pengawas) mendeteksi atau menerima keluhan terkait ketidaksesuaian standar (waktu/prosedur).
- b. Verifikasi Cepat: Supervisor melakukan verifikasi paling lambat 1x24 jam (untuk kasus ringan) atau maksimal 5 hari kerja (untuk kasus kompleks yang melibatkan fungsi lain) untuk memastikan kesalahan bukan pada pemohon.
- c. Penetapan: Jika terbukti valid, Kasat/ Ka SPKT menerbitkan "Nota Dinas Penetapan Kompensasi" yang berisi jenis kompensasi non-materiil yang diberikan.
- d. Eksekusi: Petugas melaksanakan bentuk kompensasi yang ditetapkan.

2. Pencatatan

Setiap Satuan Fungsi Penyelenggara Layanan WAJIB menyediakan Buku Register Kompensasi (baik fisik maupun elektronik) yang memuat:

- Tanggal Kejadian
- Nama Pemohon
- Jenis Kegagalan Layanan
- Bentuk Kompensasi Non-Materiil yang Diberikan

Tanda



- Tanda Tangan Penerima Kompensasi (sebagai bukti telah menerima pemulihan hak dan tidak menuntut ganti rugi materiil).

D. Matriks Jenis Kompensasi dan Penanggung Jawab

No	Jenis Layanan	Jenis Ketidaksesuaian Standar	Bentuk Kompensasi Non-Materiil (Tanpa Biaya)	Png Jawab
1	SIM (Satpas)	Waktu proses melebihi standar (bukan karena <i>force majeure</i> jaringan pusat).	1. Ruang Tunggu VIP SATPAS Pemohon dipindahkan ke ruang tunggu VIP (di lantai 2 SATPAS) yang lebih nyaman selama menunggu. 2. Permintaan Maaf Resmi Surat permohonan maaf yang ditandatangani Kasat Lantas.	Kanit Regident
		Kesalahan prosedur/sistem yang mengharuskan pemohon mengulang tahapan.	Asistensi dan Pendampingan Khusus Contoh: Pemohon SIM harus mengulang ujian teori karena sistem error saat ujian pertama	Baur SIM
		Kesalahan cetak data identitas pada SIM akibat kelalaian petugas.	1. Revisi Prioritas Pencetakan ulang seketika (pemohon didahulukan dari antrean lain). 2. Pendampingan Petugas mendampingi pemohon hingga SIM tercetak benar.	Baur SIM
2	SKCK (Intelkam)	Waktu pencetakan melebihi standar waktu (syarat lengkap, sistem normal).	1. Voucher Hak Prioritas Akses langsung (<i>by-pass</i>) antrean pada perpanjangan SKCK 6 bulan ke depan. 2. Eskalasi Penanganan: Ditangani langsung oleh Perwira/KBO Intelkam.	Kaur Yanmin
		Petugas loket tidak ramah/tidak humanis (3S tidak diterapkan).	Permintaan Maaf Lisan & Tertulis: Petugas ybs meminta maaf langsung di hadapan Supervisor, dan pemohon diberikan surat apresiasi atas masukan.	Kasat Intelkam

No	Jenis Layanan	Jenis Ketidaksesuaian Standar	Bentuk Kompensasi Non-Materiil (Tanpa Biaya)	Png Jawab
3	Perizinan / STTP	Keterlambatan penerbitan produk layanan mendekati hari-H	1. Pengantaran Terbatas: Dokumen diantar ke sekretariat panitia. 2. Asistensi: Bantuan pengisian formulir untuk event selanjutnya.	Kaur Yanmin / Kasat Intelkam
4	SPKT & Reskrim	Waktu tunggu layanan Laporan Polisi/Kehilangan melebihi standar.	1. Escorting (Pengawasan Internal): Petugas SPKT mengantar fisik pelapor menuju ruang penyidik Reskrim (pelapor tidak mencari ruang sendiri). 2. Prioritas Konseling: Akses langsung ke ruang konseling hukum tanpa antrai.	Ka SPKT
		Kesalahan pengetikan identitas/ objek barang hilang pada Laporan	Perbaiki Segera: Petugas SPKT segera memperbaiki sesuai nama lengkap pemohon yang tertera pada identitas resminya.	
5	Penyidikan/ Penanganan Laka Lantas	Keterlambatan update SP2HP (melebihi interval waktu yang dijanjikan).	1. Digital Delivery: Pengiriman softcopy SP2HP via WA/Email seketika. 2. Penjadwalan Pertemuan: Undangan audiensi langsung dengan Kanit/Kasat (dijadwalkan prioritas).	Kasat Reskrim / Kanit Laka Satlantas
6.	Seluruh Layanan	Fasilitas bagi kelompok rentan (Disabilitas/Lansia/ Ibu Hamil) tidak berfungsi/tidak tersedia sesuai janji layanan.	Layanan Personal Penuh: Petugas khusus ditunjuk untuk melayani seluruh proses administrasi pemohon sambil pemohon duduk diam di ruang prioritas (<i>End-to-End Assistance</i>).	Kasat Terkait

E. Penutup



E. Penutup

Segala bentuk penyimpangan terhadap keputusan ini, khususnya pemberian kompensasi yang menimbulkan beban anggaran tidak sah atau pungutan liar berkedok percepatan layanan, akan dikenakan sanksi sesuai ketentuan Kode Etik Profesi Polri.

Ditetapkan di : Singkawang
pada tanggal : 24 November 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR

