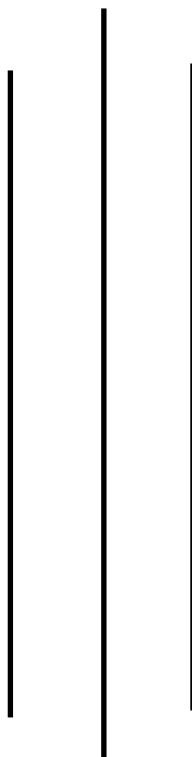




STANDAR PELAYANAN DILINGKUNGAN KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG



KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

NOMOR : KEP/51/X/2025 TANGGAL 10 OKTOBER 2025



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	I
KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR	1
DAFTAR STANDAR PELAYANAN	4
PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK).....	6
PEMBERITAHUAN PENYAMPAIAN PENDAPAT DI MUKA UMUM.....	15
PEMBERITAHUAN KEGIATAN POLITIK	29
IZIN KERAMAIAAN UMUM DAN KEGIATAN MASYARAKAT LAINNYA	41
PENGAMANAN KERAMAIAAN BERSIFAT KOMERSIL.....	55
PENYIDIKAN TINDAK PIDANA.....	78
PERLINDUNGAN TERHADAP PEREMPUAN DAN ANAK KORBAN KEKERASAN	86
PENYELESAIAN PERKARA MELALUI KEADILAN RESTORATIF	99
KOORDINASI PELAKSANAAN PENYIDIKAN OLEH PPNS	124
PEMBERIAN BANTUAN PENYIDIKAN KEPADA PPNS	132
KONSULTASI BAGI PPNS	145
PENERBITAN KARTU SIDIK JARI.....	151
PENGAWALAN BARANG BERHARGA	155
PENGAWALAN BARANG BERBAHAYA (HANDAK KOMERSIAL)	165
PENGAMANAN KAWASAN TERTENTU	173
PENGAMANAN KAWASAN WISATA.....	194
PENANGANAN LAPORAN ADANYA GANGGUAN KAMTIBMAS	216
PENERIMAAN LAPORAN/PENGADUAN PERISTIWA TINDAK PIDANA.....	222
PENERIMAAN LAPORAN ORANG HLANG	231
LAPORAN KEHILANGAN SERTIPIKAT TANAH	239
PENERBITAN LAPORAN KEHILANGAN DOKUMEN PRIBADI	245
PENGAWALAN LALU LINTAS	252
PENANGANAN KECELAKAAN LALU LINTAS	264
PENGAMBILAN BARANG TITIPAN/SITAAN TILANG.....	272
PENERBITAN SIM BARU DAN PENINGKATAN GOLONGAN	277



PERPANJANGAN SIM.....	296
PENERBITAN SURAT KETERANGAN UJI KETERAMPILAN PENGEMUDI (SKUKP)	309
PENERBITAN STNK BARU	313
PENERBITAN BPKB BARU	321
PENERBITAN STNK PERPANJANGAN (5 TAHUN).....	329
PENERBITAN STNK HILANG/RUSAK.....	336
BPKB HILANG/RUSAK	342
PENERBITAN SURAT MUTASI KENDARAAN KE LUAR DAERAH.....	347
PELAYANAN MUTASI RANMOR MASUK DARI LUAR DAERAH	352
PELAYANAN REGISTRASI RANMOR GANTI KEPEMILIKAN	361
PENGESAHAN STNK (1 TAHUN) DI SAMSAT	368
PENGESAHAN STNK (1 TAHUN) DI GERAJ.....	373
REGISTRASI RANMOR UBAH BENTUK/GANTI WARNA.....	377
PENERBITAN NRKB PILIHAN	383
PENGADUAN/KOMPLAIN PELAYANAN PUBLIK.....	389

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH KALIMANTAN BARAT
RESOR SINGKAWANG



KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR

Nomor : KEP/51/X/2025

tentang

STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan sebagai jaminan kepastian bagi masyarakat;
- b. bahwa dalam rangka akselerasi pencapaian sasaran Reformasi Birokrasi Polri, diperlukan transformasi pelayanan publik yang berorientasi pada kualitas, aksesibilitas, inklusif, dan kepuasan masyarakat;
- c. bahwa untuk menjawab ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan kepolisian yang profesional, transparan, dan akuntabel, serta berdasarkan evaluasi kinerja dan masukan dari pemangku kepentingan, perlu dilakukan penguatan sistem melalui penetapan standar pelayanan yang terukur;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, dan c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kepolisian Resor Singkawang tentang Standar Pelayanan 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

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. 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 :
1. arahan dan kebijakan Pimpinan Polri dalam Reformasi Birokrasi Polri, khususnya pada bidang Pelayanan Publik.
 2. hasil konsultasi publik focus group discussion (FGD) Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan bersama para pemangku kepentingan pada tanggal 1 Oktober 2025.
 3. Hasil evaluasi survei kepuasan, testimoni, saran, dan masukan pengguna layanan terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan Kepolisian Resor Singkawang.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN POLRES SINGKAWANG.

1. menetapkan dan memberlakukan Standar Pelayanan di Lingkungan Kepolisian Resor Singkawang, yang rincian layanan dan komponennya tercantum dalam Lampiran sebagai bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
2. memerintahkan kepada seluruh Kabag, Kasat, Kasi, dan Kapolsek jajaran untuk menjadikan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum satu sebagai pedoman wajib dalam penyelenggaraan pelayanan, dan untuk itu melaksanakan perintah sebagai berikut:
 - a. menyusun dan/atau menyesuaikan standar operasional prosedur turunan yang relevan selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari sejak Keputusan ini ditetapkan;
 - b. mempublikasikan Standar Pelayanan secara transparan dan mudah diakses melalui media informasi resmi (ruang pelayanan, laman web, dan kanal media sosial); dan
 - c. melaksanakan monitoring dan evaluasi internal terhadap implementasi Standar Pelayanan secara berkala;

3. menetapkan



3. menetapkan bahwa untuk menjamin akuntabilitas, kualitas, dan keberlanjutan pelayanan, akan dibentuk kebijakan turunan melalui keputusan tersendiri mengenai:
 - a. sistem penilaian kinerja bagi pelaksana layanan;
 - b. tim monitoring dan evaluasi implementasi standar pelayanan;
 - c. sistem sanksi dan penghargaan (*reward and punishment*) bagi pelaksana layanan; dan
 - d. mekanisme kompensasi pelayanan kepada pengguna layanan;
4. keputusan ini berlaku efektif sejak tanggal ditetapkan dengan masa transisi maksimal 30 (tiga puluh) hari untuk implementasi penuh, dan pelaksanaannya wajib dievaluasi setiap 6 (enam) bulan sebagai bagian dari perbaikan berkelanjutan, dengan ketentuan:
 - a. setiap perubahan substansial dilakukan melalui konsultasi publik;
 - b. perbaikan teknis dapat dilakukan tanpa mengubah struktur dasar;
 - c. evaluasi dampak dilakukan setiap tahun dengan melibatkan unsur eksternal yang kompeten.

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



Ditandatangani secara elektronik oleh:

DODY YUDIANTO ARRUAN, S.I.K.
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 85102018

Tembusan :

1. Kapolda Kalbar.
2. Wakapolda Kalbar.
3. Irwasda Polda Kalbar.
4. Karorena Polda Kalbar.
5. Dirreskrimum Polda Kalbar.
6. Dirintelkam Polda Kalbar.
7. Dirlantas Polda Kalbar.
8. Kabidhumas Polda Kalbar.
9. Ka. SPKT Polda Kalbar.



LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
NOMOR : KEP/51/X/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

DAFTAR STANDAR PELAYANAN
DI LINGKUNGAN KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

1. Penerbitan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK)
2. Pemberitahuan penyampaian pendapat di muka umum
3. Pemberitahuan kegiatan politik
4. Izin keramaian umum dan kegiatan masyarakat lainnya
5. Pengamanan keramaian bersifat komersil
6. Penyidikan tindak pidana
7. Perlindungan terhadap perempuan dan anak korban kekerasan
8. Penyelesaian perkara melalui keadilan restoratif
9. Koordinasi pelaksanaan penyidikan oleh ppns
10. Pemberian bantuan penyidikan kepada ppns
11. Konsultasi bagi ppns
12. Penerbitan kartu sidik jari
13. Pengawalan barang berharga
14. Pengawalan barang berbahaya (handak komersial)
15. Pengamanan kawasan tertentu
16. Pengamanan kawasan wisata
17. Penanganan laporan adanya gangguan kamtibmas
18. Penerimaan laporan/pengaduan peristiwa tindak pidana
19. Penerimaan laporan orang hilang
20. Laporan kehilangan sertipikat tanah
21. Penerbitan laporan kehilangan dokumen pribadi
22. Pengawalan lalu lintas
23. Penanganan kecelakaan lalu lintas
24. Pengambilan barang titipan/sitaan tilang
25. Penerbitan SIM baru dan peningkatan golongan
26. Perpanjangan SIM
27. Penerbitan surat keterangan uji keterampilan pengemudi (SKUKP)

28. Penerbitan STNK baru
29. Penerbitan BPKB baru
30. Penerbitan STNK perpanjangan (5 tahun)
31. Penerbitan STNK hilang/rusak
32. BPKB hilang/rusak
33. Penerbitan surat mutasi kendaraan ke luar daerah
34. Pelayanan mutasi ranmor masuk dari luar daerah
35. Pelayanan registrasi ranmor ganti kepemilikan
36. Pengesahan stnk (1 tahun) di SAMSAT
37. Pengesahan stnk (1 tahun) di Gerai
38. Registrasi ranmor ubah bentuk/ganti warna
39. Penerbitan NRKB pilihan
40. Pengaduan/komplain pelayanan publik

Ditetapkan di : Singkawang
pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
 RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
 NOMOR : KEP/51/X/2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
 KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
 PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<u>Pengajuan SKCK Baru (Warga Negara Indonesia/WNI)</u> Anda perlu menyiapkan dokumen-dokumen berikut: - Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP). - Fotokopi Kartu Keluarga (KK). - Fotokopi Akta Lahir/Surat Kenal Lahir. Pasfoto berwarna latar belakang merah, ukuran 4x6 cm, sebanyak 5 lembar. - Fotokopi identitas lain (seperti Kartu Pelajar atau Kartu Identitas Anak) bagi Anda yang belum memiliki KTP. - Tanda bukti status kepesertaan aktif Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Ini bisa berupa tangkapan layar (<i>screenshot</i>) dari aplikasi atau situs resmi BPJS Kesehatan. Catatan Penting Mengenai JKN: Jika status JKN Anda masih dalam proses pengaktifan, Anda dapat melampirkan bukti lain seperti nomor <i>virtual account</i> pendaftaran, bukti cicilan tunggakan, atau bukti pembayaran lunas iuran bulan berjalan. SKCK akan diserahkan setelah Anda menunjukkan bukti kepesertaan JKN yang aktif. <u>Pengajuan Perpanjangan SKCK</u> Jika SKCK Anda belum habis masa berlakunya (kurang dari 6 bulan sejak diterbitkan), Anda cukup melampirkan: - Fotokopi SKCK sebelumnya. - Pasfoto berwarna ukuran 4x6 cm sebanyak 5 lembar. Apabila SKCK Anda telah habis masa berlakunya atau hilang, Anda harus mengajukan permohonan SKCK baru dengan memenuhi persyaratan di atas.



		<u>Persyaratan untuk Mendapatkan Tarif Khusus</u> Anda berhak mendapatkan tarif khusus dengan melampirkan dokumen pendukung sebagai berikut: a. Tarif Rp 0,00 (Gratis), jika Anda: 1) Terdampak kondisi kahar atau bencana alam, dengan melampirkan surat pernyataan status keadaan darurat dari Presiden/Gubernur/Bupati/Walikota. 2) Termasuk masyarakat tidak mampu, dengan melampirkan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari Lurah atau Kepala Desa. b. Tarif 50% (Setengah Harga), jika Anda: 1) Seorang pelajar/mahasiswa, dengan melampirkan Kartu Indonesia Pintar (KIP) atau kartu sejenisnya. 2) Pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), dengan melampirkan surat izin usaha UMKM atau surat keterangan dari dinas terkait. 3) Membutuhkan SKCK untuk kegiatan sosial, dengan melampirkan surat keterangan dari Kementerian/Dinas Sosial. 4) Membutuhkan SKCK untuk kegiatan keagamaan, dengan melampirkan surat keterangan dari Kementerian/Kantor Agama. 5) Membutuhkan SKCK untuk kegiatan kenegaraan, dengan melampirkan surat keterangan dari Kementerian Sekretariat Negara.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Berikut adalah langkah-langkah yang akan Anda lalui dalam proses pengajuan SKCK. <pre> graph TD A([Pemohon mendaftar (online atau langsung datang) dan membayar sesuai ketentuan]) --> B[Pencatatan oleh petugas/sistem] B --> C[Identifikasi/ Perekaman data biometrik] C --> D{Penelitian dan Verifikasi} D --> E[Pencetakan SKCK] E --> F([SKCK diserahkan dan Pemohon mengisi tanda terima]) F -- "Belum lengkap, dikembalikan untuk dilengkapi" --> A </pre>



	<u>Uraian:</u> a. Pendaftaran dan Pembayaran 1) Anda dapat memilih salah satu dari dua cara pendaftaran: • Online, melalui aplikasi POLRI PRESISI (Super App) dengan mengunggah semua dokumen persyaratan yang telah dipindai (<i>scan</i>), kemudian anda akan mendapat bukti pendaftaran elektronik dengan <i>barcode</i> di dalamnya. • Langsung datang ke loket pelayanan SKCK, mengisi formulir daftar pertanyaan, dan menyerahkan berkas persyaratan dalam bentuk fisik. 2) Setelah mendaftar, Anda akan diminta untuk melakukan pembayaran biaya penerbitan SKCK sesuai tarif yang berlaku. b. Pencatatan 1) Setelah mendaftar, data Anda akan dicatat ke dalam sistem pelayanan SKCK, baik secara manual maupun elektronik. 2) Data yang dicatat meliputi nomor registrasi, identitas lengkap, jenis keperluan, hingga masa berlaku SKCK yang Anda ajukan. c. Identifikasi Anda mengisi Kartu TIK (Tanda Identifikasi Khusus) sesuai contoh di tempat layanan, selanjutnya dilakukan proses perekaman data biometrik anda secara digital (meliputi sidik jari, foto close-up, tanda tangan digital), untuk SKCK perpanjangan artinya anda pernah melalui tahap ini sehingga tidak perlu diulang. d. Penelitian dan Verifikasi 1) Petugas akan meneliti dokumen yang Anda serahkan untuk memastikan kelengkapan, kesesuaian, serta keabsahannya. 2) Identitas Anda juga akan dicocokkan dengan data kepolisian, untuk mengetahui apakah Anda pernah dijatuhi pidana atau sedang dalam proses hukum. 3) Apabila tidak lengkap, tidak terbaca dan/atau tidak sesuai maka pemohon diminta untuk melengkapi dan/atau memperbaiki dokumen persyaratannya. 4) Apabila ditemukan keraguan, petugas akan melakukan koordinasi dengan internal atau instansi eksternal seperti kejaksaan, pengadilan, BNN, maupun BPJS Kesehatan. e. Pencetakan SKCK 1) Jika data Anda dinyatakan lengkap dan valid, SKCK akan dicetak dalam dua rangkap: • Satu lembar untuk Anda, • Satu lembar untuk arsip.
--	--



		2) SKCK dicetak dalam dua bahasa, yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Di dalamnya akan tercantum pasfoto Anda, identitas lengkap, serta keterangan: • “Tidak memiliki catatan” jika Anda bersih dari tindak pidana, atau • Rincian status hukum beserta pasal pidana jika Anda memiliki catatan kepolisian. 3) Dokumen ini ditandatangani pejabat berwenang, dibubuhi stempel dinas atau tanda tangan elektronik, serta diberi catatan di bagian bawah bahwa SKCK dapat dinyatakan tidak berlaku apabila di kemudian hari Anda terlibat tindak pidana. f. Penyerahan Produk Layanan 1) Setelah SKCK selesai, petugas akan menyerahkannya langsung kepada Anda. 2) Anda akan diminta menunjukkan bukti pembayaran dan menandatangani tanda terima. 3) Jika kepesertaan JKN Anda masih dalam proses aktivasi, SKCK akan diberikan setelah Anda menunjukkan bukti bahwa proses aktivasi sedang berjalan. 4) Bila Anda tidak dapat hadir sendiri, pengambilan dapat diwakilkan dengan menunjukkan surat kuasa.
3.	Jangka waktu pelayanan	Proses penerbitan SKCK akan diselesaikan paling lama 2 (dua) jam setelah seluruh berkas permohonan Anda diterima secara lengkap dan dinyatakan memenuhi syarat.
4.	Biaya/tarif	a. Tarif Normal: Sesuai dengan Peraturan Pemerintah tentang Jenis dan Tarif PNBP yang berlaku di Polri (Rp 30.000,-). b. Tarif Khusus: 1) Rp 15.000,- (50% dari tarif normal) bagi pelajar/mahasiswa, pelaku UMKM, serta untuk keperluan kegiatan sosial, keagamaan, dan kenegaraan. 2) Rp 0,- (0% dari tarif normal/Gratis) bagi masyarakat tidak mampu dan korban bencana/kondisi kahar.
5.	Produk Pelayanan	Anda akan menerima: Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang berlaku selama 6 (enam) bulan sejak tanggal diterbitkan. Terdapat perbedaan penggunaan SKCK berdasarkan tingkat kesatuan Kepolisian, sebagai berikut: a. SKCK yang Diterbitkan di Kepolisian Sektor (Polsek) Digunakan untuk berbagai keperluan di tingkat kecamatan, seperti melamar pekerjaan pada perusahaan swasta lokal, melanjutkan sekolah, atau persyaratan administrasi tingkat kecamatan lainnya.



		b. SKCK yang Diterbitkan di Kepolisian Resor (Polres) Digunakan untuk berbagai keperluan di tingkat kabupaten/kota, seperti melamar sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN), mendaftar TNI/Polri, atau pencalonan pejabat publik tingkat kabupaten/kota.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Sarana Pengaduan: 1) Langsung: Datang ke ruang Siwas (Seksi Pengawasan); 2) Online: Melalui aplikasi/situs web Dumas Presisi atau kanal facebook Pengaduan Polres Singkawang; 3) Telepon/Surat: Melalui nomor telepon 0895 7070 66366 atau surat resmi yang ditujukan kepada Kapolres Singkawang. b. Petugas Pengelola Pengaduan: Ditangani oleh fungsi Siwas. c. Pengaduan Eksternal: Masyarakat juga dapat menyampaikan pengaduan melalui lembaga eksternal seperti Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat, atau Kompolnas. <pre> graph TD A([Komplain/pengaduan pelayanan disampaikan oleh pengguna layanan]) --> B[Petugas merespon dengan segera (komplain secara tatap muka di tempat pelayanan/ via telp/ WhatsApp) atau paling lambat 3 hari kerja (komplain tertulis melalui email/ kotak surat)] B --> C{Apakah komplain dapat segera diselesaikan (tanpa investigasi)?} C -- Dapat --> D[Petugas segera menjawab pertanyaan/ minor complaint dari pelapor secara tatap muka/ via telp/ WhatsApp/ email] C -- Tidak --> E[Komplain/ pengaduan akan diproses oleh tim penanganan pengaduan layanan, pelapor diberikan tanda bukti pengaduan] D --> F{Apakah pelapor puas dengan respon yang diberikan petugas?} F -- Ya --> G([Komplain ditutup dan hasil penanganan didokumentasikan]) F -- Tidak --> E E --> H[Pelapor akan menerima respon yang substansial sesegera mungkin, idealnya dalam 14 hari kerja. Jika investigasi memerlukan waktu lebih lama, pelapor tetap akan menerima informasi kemajuan laporan setiap 14 hari kerja setelahnya] H --> I{Apakah pelapor puas dengan respon yang diberikan petugas?} I -- Ya --> J([Komplain ditutup, perbaikan diimplementasikan, dan hasil penanganan didokumentasikan]) I -- Tidak --> K[Komplain/ pengaduan akan naik ke tingkat penanganan lanjutan oleh Siwas Polres Singkawang] K --> L([Jika pelapor belum puas, laporan dapat disampaikan melalui portal SP4N/ Lapor.go.id]) </pre>



PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; b. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia; c. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Besaran, Persyaratan dan Tata Cara Pengenaan Tarif Sampai Dengan Rp 0,00 (Nol Rupiah) atau 0% (Nol Persen) atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak dengan Pertimbangan Tertentu yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia; d. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.
2.	Sarana Prasarana	Untuk menunjang kenyamanan, kelancaran, dan inklusivitas, pelayanan SKCK didukung oleh sarana fisik dan teknologi yang memadai, meliputi: a. Fasilitas Fisik dan Pendukung Inklusivitas 1) Ruang Pelayanan Terpadu Ruang tunggu yang nyaman, bersih, sejuk, dan dilengkapi loket pelayanan yang informatif serta mudah diakses. 2) Aksesibilitas bagi Kelompok Rentan Penyediaan jalur landai (<i>ramp</i>), <i>guiding block</i> jalur tunanetra, ruang laktasi, area bermain anak, kacamata, space parkir dan toilet aksesibel bagi penyandang disabilitas. 3) Sistem Antrean Prioritas Menggunakan sistem antrean elektronik, khusus bagi kelompok rentan (penyandang disabilitas, lansia, dan ibu hamil) diberikan prioritas antrean. 4) Media Informasi Inklusif Standar pelayanan disajikan dalam media yang mudah diakses, termasuk layar sentuh informasi visual dan dokumen dalam format huruf Braille. 5) Fasilitas Umum Toilet yang bersih, <i>smoking area</i>, <i>phone charging station</i>, dan area parkir yang memadai untuk kenyamanan pemohon. b. Sistem dan Teknologi Pendukung 1) Aplikasi Pendaftaran Online Tersedia aplikasi Polri Presisi (Super App) untuk pendaftaran elektronik yang dapat diakses secara fleksibel. 2) Perangkat Identifikasi Peralatan modern untuk proses identifikasi, termasuk pengambilan sidik jari, rekam foto, dan tanda tangan digital



		3) Sistem Informasi Terintegrasi Sistem data terpusat untuk proses pencatatan, penelitian, dan verifikasi catatan kepolisian guna memastikan kecepatan dan keakuratan data.
3.	Kompetensi Pelaksana	Untuk menjamin kualitas layanan, setiap petugas kami memiliki kompetensi sebagai berikut: a. Profesional dan Berintegritas Petugas memiliki pemahaman mendalam mengenai prosedur penerbitan SKCK dan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik tanpa pungutan liar. b. Ramah dan Responsif Petugas siap melayani dengan sikap yang sopan, ramah, serta tanggap terhadap setiap pertanyaan atau kendala yang Anda hadapi. c. Terampil Petugas memiliki kemampuan teknis dalam mengoperasikan sistem aplikasi SKCK, melakukan proses perekaman sidik jari, foto, serta verifikasi data secara akurat dan cepat.
4.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang yang bertugas pada 2 loket mulai dari proses pendaftaran, verifikasi/penelitian, pencetakan, dan penyerahan SKCK.
5.	Jaminan Pelayanan	Polres Singkawang berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dengan jaminan sebagai berikut: a. Kepastian Hukum Produk SKCK yang diterbitkan adalah dokumen resmi yang sah dan diakui untuk berbagai keperluan administrasi Anda. b. Kepastian Waktu Pelayanan diselesaikan sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan, yaitu maksimal 2 jam setelah berkas dinyatakan lengkap. c. Kepastian Biaya Anda hanya akan membayar tarif resmi sesuai peraturan yang berlaku, tanpa ada biaya tambahan. d. Produk Profesional SKCK diterbitkan dalam format standar dua bahasa (Indonesia dan Inggris) untuk memenuhi berbagai persyaratan administrasi, termasuk pada perusahaan asing atau multinasional yang beroperasi di Indonesia.

6.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	Polres Singkawang berkomitmen untuk menjamin keamanan data dan keselamatan pemohon, baik selama proses pelayanan berlangsung maupun setelah pelayanan selesai. Jaminan ini meliputi: a. Perlindungan Data Pribadi Berkelanjutan Seluruh data pribadi anda dijamin kerahasiannya termasuk data biometric (sidik jari dan foto) serta informasi lainnya. Data ini dikelola sesuai standar keamanan yang ketat untuk mencegah akses, kebocoran, atau penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, bahkan setelah SKCK diterbitkan. b. Keselamatan Lingkungan Lingkungan pelayanan dirancang untuk aman dan nyaman, bebas dari risiko yang dapat membahayakan keselamatan Anda. c. Pelayanan Bebas Calo Kami menjamin tidak ada praktik percaloan di lingkungan pelayanan SKCK.
7.	Pengawasan Internal	Untuk menjamin akuntabilitas dan kepatuhan, pengawasan internal pelayanan SKCK di Polres Singkawang mengadopsi pendekatan <i>Three Lines Model</i>: a. Lini Pertama Pengendalian di tingkat pelaksana harian, yaitu: 1) Petugas pelayanan memastikan kepatuhan terhadap SOP melalui kontrol pribadi (<i>self-control</i>) dan verifikasi silang antar rekan (<i>peer review</i>); 2) Ka SPKT memastikan kehadiran dan kesiapan petugas di loket selama jam pelayanan. Atasan langsung (Kapolsek/Kasat Intelkam) melakukan pengawasan melekat dan Analisis-Evaluasi (Anev) berkala untuk memastikan kualitas pelayanan, yang mencakup: 1) Memastikan penerbitan SKCK sesuai target waktu yang ditetapkan; 2) Memastikan tidak ada praktik diskriminatif dan kelompok rentan mendapat prioritas pelayanan yang semestinya; 3) Menjaga akurasi dan kelengkapan data pada SKCK yang diterbitkan. b. Lini Kedua Pengawasan fungsional oleh Siwas Polres Singkawang berupa pemeriksaan secara <i>sampling</i> (random) dokumentasi dalam pelayanan untuk mengevaluasi kepatuhan prosedur, serta melakukan pra-audit ke unit penyelenggara layanan. c. Lini Ketiga Audit periodik oleh fungsi pengawasan (Itwasda Polda Kalbar dan Itwasum Polri) dilaksanakan untuk menilai kepatuhan, efektivitas, dan akuntabilitas seluruh aspek pelayanan.



8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Anda dapat memberikan penilaian terhadap sikap, kompetensi, akuntabilitas, dan kepastian pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat; b. Anda dapat menyampaikan keluhan atau saran terhadap proses pelayanan melalui kotak saran, pengaduan online, atau langsung kepada pengawas internal (Siwas Polres dan Itwasda Polda Kalbar); c. Setiap laporan/ keluhan pengguna layanan ditindaklanjuti secara transparan dan tercatat, serta digunakan sebagai bahan perbaikan penyelenggaraan layanan;
----	----------------------------	--

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
NOMOR : KEP/51/X/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
PEMBERITAHUAN PENYAMPAIAN PENDAPAT DI MUKA UMUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Jenis Kegiatan Penyampaian Pendapat di Muka Umum yang Wajib Diberitahukan kepada Kepolisian a. Unjuk Rasa atau Demonstrasi Kegiatan yang dilakukan oleh satu orang atau lebih untuk mengeluarkan pikiran atau perasaan dengan lisan, tulisan, dan sebagainya, secara demonstratif di muka umum. b. Pawai Bentuk penyampaian pendapat yang dilakukan dengan cara berarak atau berjalan di jalan umum. c. Rapat Umum Bentuk penyampaian pendapat yang dilakukan secara terbuka dengan sejumlah orang dalam suatu tempat terbuka. d. Mimbar Bebas Bentuk penyampaian pendapat yang dilakukan secara bebas dan terbuka di tempat umum tanpa terikat pada waktu dan tempat tertentu. Catatan: Kegiatan yang bersifat tertutup atau tidak menimbulkan keramaian di muka umum, seperti diskusi internal atau seminar tertutup, tidak wajib diberitahukan. Pihak yang Berhak dan Wajib Menyampaikan Pemberitahuan Pemberitahuan wajib disampaikan secara tertulis dan resmi oleh: a. Setiap Warga Negara Indonesia atau kelompok warga negara yang akan melakukan Penyampaian Pendapat di Muka Umum b. Penanggung jawab kegiatan yang ditunjuk secara sah oleh individu atau kelompok penyelenggara. Catatan: Penanggung jawab pemberitahuan harus ditunjuk secara resmi dan tertulis, lengkap dengan identitas diri yang sah.

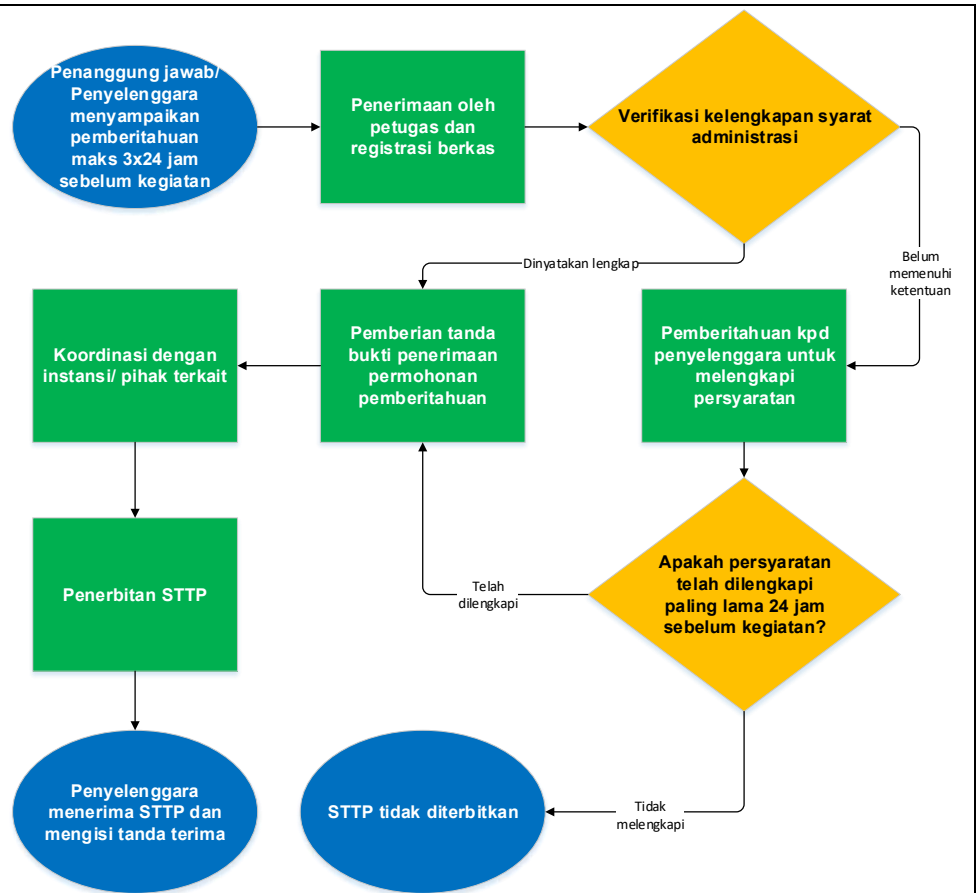


	Tingkat Kewenangan Penerima Pemberitahuan Surat pemberitahuan wajib ditujukan kepada kesatuan Polri sesuai lingkup atau asal peserta kegiatan, yaitu: Polsek, jika peserta berasal dari dan kegiatan dilaksanakan dalam lingkup satu kecamatan. Polres Singkawang, jika peserta berasal dari beberapa kecamatan dalam Kota Singkawang. Polda, jika peserta berasal dari beberapa kabupaten/kota dalam satu provinsi. Mabes Polri, jika peserta berasal dari beberapa provinsi (lintas provinsi). Kewajiban Batas Waktu Pemberitahuan - Pemberitahuan tertulis harus telah diterima oleh pejabat Polri yang berwenang paling lambat 3 x 24 jam (72 jam) sebelum kegiatan dimulai. - Jika terdapat perubahan rencana kegiatan (tempat/waktu/rute), wajib diberitahukan kembali paling lambat 1 x 24 jam (24 jam) sebelum pelaksanaan. - Tujuan dari kewajiban waktu pemberitahuan ini adalah agar Polres Singkawang dapat merencanakan: 1) Pengaturan pengamanan dan pengendalian lalu lintas; 2) Pencegahan gesekan atau konflik antar massa; 3) Jaminan keselamatan bagi peserta kegiatan dan masyarakat sekitar. Informasi Wajib dalam Surat Pemberitahuan Surat pemberitahuan tertulis ditujukan kepada Kapolres Singkawang serta wajib memuat secara lengkap informasi berikut: - Maksud dan tujuan kegiatan; - Tempat/Lokasi dan rute yang akan dilalui (jika pawai); - Waktu (tanggal dan jam) mulai dan selesai; - Bentuk kegiatan penyampaian pendapat; - Nama, alamat, dan nomor kontak penanggung jawab; - Nama dan alamat organisasi atau kelompok yang menyelenggarakan; - Alat peraga yang akan digunakan (misalnya, spanduk, poster, pengeras suara); - Perkiraan jumlah peserta dan jumlah/jenis kendaraan yang digunakan.
--	--



	Dokumen yang Wajib Dilampirkan a. Fotokopi KTP penanggung jawab kegiatan; b. Daftar nama petugas/koordinator lapangan dan nomor kontakannya; c. Surat pernyataan kesediaan penanggung jawab untuk bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan ditemplei materai; d. Surat persetujuan penggunaan tempat dari pemilik atau pengelola tempat, jika menggunakan lokasi/fasilitas publik yang memerlukan izin penggunaan. e. Surat undangan resmi bila mengundang pejabat (untuk keperluan pengamanan protokol). Batasan dan Larangan Mutlak (Sesuai UU No. 9 Tahun 1998) Sebagai penyelenggara, Anda wajib memahami dan memastikan bahwa rencana kegiatan Anda tidak melanggar batasan dan larangan berikut: a. Penyampaian pendapat di muka umum dilarang dilaksanakan di lokasi-lokasi berikut: 1) di lingkungan istana kepresidenan; 2) tempat ibadah; 3) instalasi militer; 4) rumah sakit; 5) pelabuhan udara atau laut; 6) stasiun kereta api dan terminal angkutan darat; 7) obyek-obyek vital nasional lainnya. b. Penyampaian pendapat di muka umum dilarang dilaksanakan pada hari besar nasional. c. Pelaku atau peserta kegiatan dilarang keras membawa benda-benda yang dapat membahayakan keselamatan umum (misalnya: senjata tajam, senjata api, bahan peledak, atau benda sejenis lainnya).
--	--

2. Sistem, mekanisme dan prosedur



Uraian:

a. **Pengajuan Pemberitahuan (Oleh Penyelenggara/Pemohon)**

Menyampaikan surat pemberitahuan dan lampirannya sesuai tercantum dalam komponen persyaratan di atas melalui:

- Datang langsung ke SPKT Polres Singkawang dan anda akan diarahkan oleh petugas ke ruang layanan **Satintelkam Polres Singkawang**, atau
- Melalui WhatsApp resmi Uryanmin Satintelkam pada nomor **0851 2396 0415**

b. **Penerimaan & Registrasi (Oleh Petugas Polres Singkawang)**

- Petugas di loket atau sistem elektronik akan menerima berkas Anda dan melakukan registrasi.
- Anda akan menerima **Tanda Bukti Penerimaan Pemberitahuan** (berupa nomor registrasi atau cap waktu) sebagai bukti formal bahwa pemberitahuan Anda telah diterima oleh Polres Singkawang. Data pemberitahuan akan dicatat dalam sistem registrasi atau buku induk pelayanan.

c. **Verifikasi Administrasi**

- Pemeriksaan awal kelengkapan dilakukan segera pada hari penerimaan. Penyelesaian verifikasi administrasi normal dalam 1-2 hari kerja (tergantung volume layanan).



		• Petugas akan memeriksa kelengkapan identitas penanggung jawab, kejelasan lokasi/rute/waktu, estimasi jumlah peserta, daftar koordinator, surat pernyataan tanggung jawab, serta dokumen pendukung lain seperti persetujuan lokasi atau rekomendasi instansi terkait/undangan pejabat negara (jika ada). • Apabila telah Lengkap, proses dilanjutkan ke Analisis Potensi Kerawanan. • Apabila Belum Lengkap, petugas akan memberitahukan kekurangan secara tertulis kepada Anda dan meminta segera melengkapi. Jika persyaratan tidak dilengkapi hingga batas waktu 24 jam sebelum kegiatan, STTP tidak diterbitkan d. Analisis Potensi Kerawanan • Satintelkam akan menganalisis potensi risiko berdasarkan sifat kegiatan, jumlah dan karakter massa, lokasi (misalnya dekat objek vital), riwayat gangguan keamanan, waktu pelaksanaan, serta potensi muatan provokatif atau benturan antar kelompok. • Petugas wajib memastikan lokasi dan waktu tidak termasuk kategori yang dilarang menurut Pasal 9 ayat (2) UU 9/1998, yaitu: istana kepresidenan, tempat ibadah, instalasi militer, rumah sakit, pelabuhan udara/laut, stasiun kereta api, terminal angkutan darat, objek vital nasional, serta tidak dilaksanakan pada hari besar nasional. • Analisis awal dilakukan berdasarkan dokumen yang Anda sampaikan (desk assessment). Bila diperlukan, dapat dilakukan survei singkat ke lokasi atau klarifikasi dengan pihak terkait (misalnya, kelurahan/kecamatan, pemilik lokasi). • Hasil analisis berupa tingkat ancaman (Rendah/Sedang/Tinggi), rekomendasi kebutuhan pengamanan, dan saran mitigasi risiko. e. Koordinasi Lintas Pihak (Jika Dibutuhkan) • Jika hasil analisis menunjukkan potensi kerawanan atau dampak publik yang signifikan, Polres Singkawang akan berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait. (Contohnya: Lurah/Camat, Satpol PP, Dishub, Dinkes, BPBD, Damkar, pemilik/penanggung jawab lokasi, atau asosiasi terkait). • Koordinasi yang dilakukan dapat berupa rapat koordinasi, survei lokasi bersama, atau permintaan rekomendasi teknis dari instansi/pihak terkait. f. Keputusan & Penerbitan STTP Berdasarkan hasil verifikasi administrasi, analisis kerawanan, dan koordinasi (jika ada), Polres Singkawang akan mengambil keputusan:
--	--	---



		1) Menerbitkan STTP: Untuk kegiatan berisiko rendah dan administrasi lengkap. 2) Menerbitkan STTP dengan Saran: Jika terdapat potensi ancaman yang dapat dikelola, STTP diterbitkan namun mencantumkan saran atau kondisi yang wajib Anda patuhi (misalnya, penundaan kegiatan, pemindahan lokasi kegiatan, mengubah bentuk kegiatan atau mengurangi sebagian, pembatasan waktu, perubahan rute, pembatasan jumlah peserta, atau perlibatan pengamanan internal/swadaya atau ambulans). Semua saran ini akan dicantumkan pada STTP. 3) STTP tidak diterbitkan: Ini terjadi jika kegiatan jelas melanggar hukum, bertentangan dengan larangan lokasi/waktu sebagaimana Pasal 9 ayat (2) UU 9/1998, “berpotensi sangat tinggi mengancam” keselamatan/ketertiban umum (risiko yang tidak dapat dikelola), atau persyaratan tidak dilengkapi hingga batas waktu. Sebagai komitmen Polres Singkawang terhadap transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, pemberitahuan mengenai tidak diterbitkannya STTP ini akan disertai dengan dasar pertimbangan tertulis yang jelas. Polres Singkawang akan menerbitkan STTP paling lambat 24 jam sebelum kegiatan dilaksanakan. g. Penyerahan STTP ke Pemohon 1) STTP akan diserahkan kepada Anda secara fisik (di loket) atau dalam bentuk digital (misalnya dalam format PDF) dengan bukti tanda terima. 2) Jika STTP mengandung saran atau kondisi, Anda wajib menandatangani pernyataan penerimaan dan kesediaan untuk mematuhi ketentuan tersebut. 3) Anda juga wajib menandatangani pernyataan kesanggupan untuk melarang peserta membawa benda-benda berbahaya sebagaimana dimaksud Pasal 9 ayat (3) UU 9/1998. h. Perubahan atau Pembatalan Kegiatan 1) Jika Anda sebagai penyelenggara mengubah rencana kegiatan (misalnya waktu, tempat, atau jumlah peserta), Anda wajib memberitahukan kembali kepada Polres Singkawang paling lambat 24 jam sebelum kegiatan dilaksanakan. 2) Jika Anda membatalkan kegiatan, wajib diberitahukan paling lambat 24 jam sebelumnya. Jika pembatalan mendadak, Anda wajib segera menginformasikan ke Satintelkam. 3) Polres Singkawang dapat meminta perubahan, menunda, atau bahkan membatalkan kegiatan jika terjadi perubahan kondisi keamanan (misalnya informasi intelijen
--	--	--

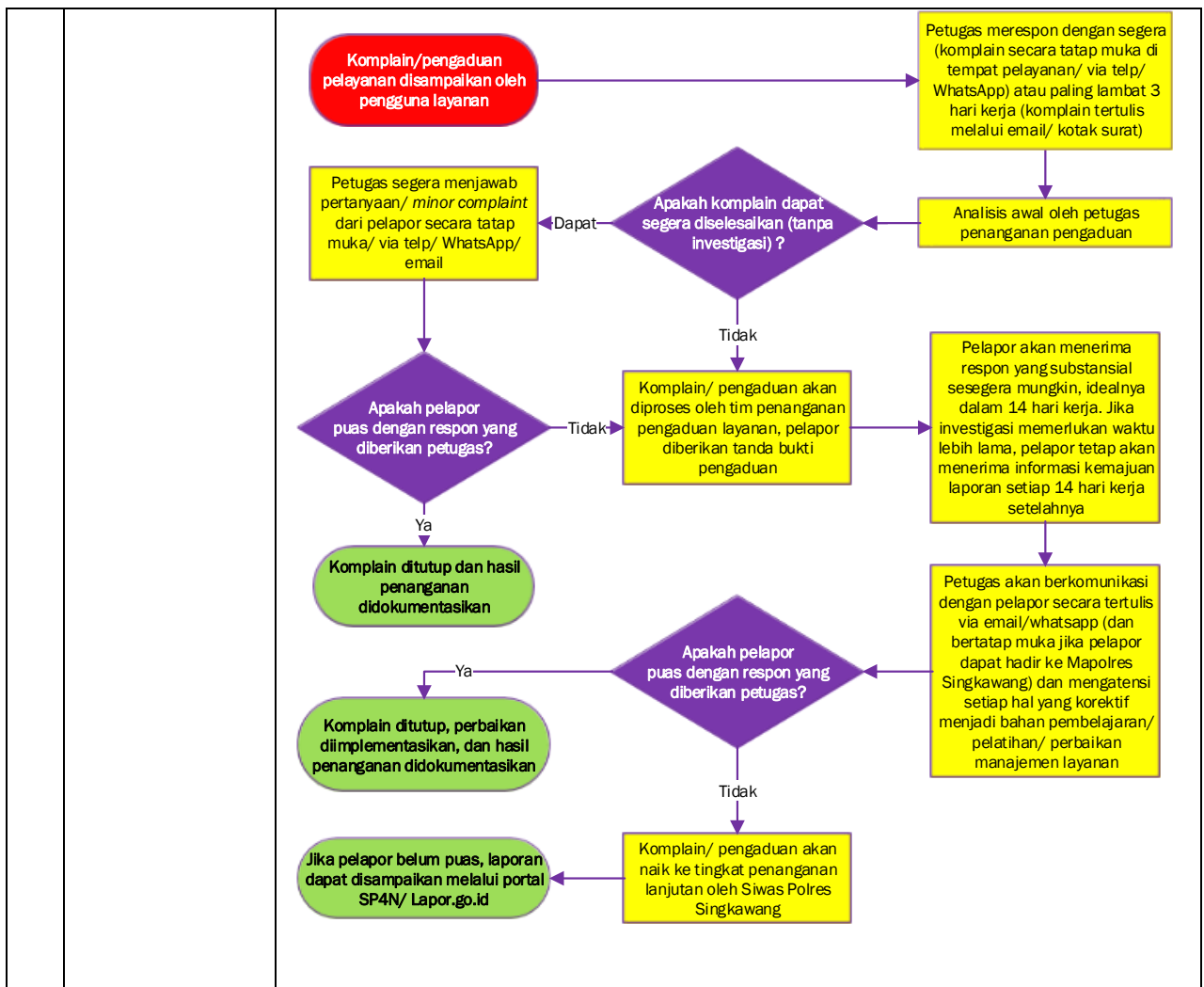


		cuaca ekstrem, atau keputusan otoritas lain). Keputusan ini akan disampaikan secara tertulis kepada Anda. i. Pengamanan pada Hari Pelaksanaan 1) Personel pengamanan akan dikerahkan sesuai dengan hasil analisis risiko dan rekomendasi yang tercantum dalam STTP. Penempatan personel akan terkonsentrasi pada titik-titik rawan keamanan, pengaturan lalu lintas, dan pengendalian massa. 2) Satintelkam dan/atau personel yang ditugaskan akan memonitor jalannya kegiatan. Cakupan monitoring adalah pada: • Kepatuhan terhadap ketentuan STTP, memastikan penyelenggara mematuhi saran dan kondisi yang telah disepakati dalam STTP, termasuk larangan lokasi/waktu dan larangan membawa benda berbahaya. • Aspek Kamtibmas, deteksi ancaman kamtibmas yang bersifat eskalatif seperti potensi gangguan (yang mengarah misalnya keributan/perkelahian), gangguan nyata (kemacetan lalu lintas, atau ancaman keselamatan publik). • Bila teridentifikasi pelanggaran terhadap ketentuan STTP atau timbulnya gangguan Kamtibmas yang serius pada saat pelaksanaan kegiatan, tindakan Kepolisian dapat dilakukan sesuai hukum yang berlaku (misalnya, teguran lisan/tertulis, penertiban, pembubaran kegiatan jika sudah membahayakan jiwa orang, atau proses pidana jika relevan dengan tindak kriminal). • Untuk kegiatan yang STTP-nya tidak diterbitkan namun tetap dilaksanakan, Polres Singkawang dapat mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan hukum terkait kegiatan yang tidak diberitahukan, demi menjaga keamanan dan ketertiban umum. j. Dokumentasi & Pelaporan Pasca-Kegiatan 1) Petugas akan membuat laporan pelaksanaan kegiatan (termasuk jika terdapat insiden, jumlah personel, dan evaluasi efektivitas pengamanan). 2) Laporan ini akan disimpan sebagai bukti layanan dan menjadi dasar perbaikan prosedur di masa mendatang. k. Penanganan Kasus Khusus/Kontinjensi 1) Jika ada pengaduan publik/laporan masyarakat mengenai kegiatan yang belum diberitahukan (STTP-nya tidak diterbitkan) atau berlangsung tanpa STTP, Polres akan menindaklanjuti dengan verifikasi. Jika kegiatan
--	--	---



		terbukti melanggar, tindakan kepolisian dapat dilakukan sesuai ketentuan hukum yang berlaku. 2) Jika kegiatan melibatkan Warga Negara Asing atau memiliki dimensi lintas negara, koordinasi tambahan dengan Kantor Imigrasi dan instansi terkait lainnya akan diperlukan.
3.	Jangka waktu pelayanan	a. Penerimaan & Registrasi Berkas dilakukan saat itu juga ketika surat pemberitahuan diterima di loket. b. Verifikasi Administrasi maksimal 1 (satu) hari kerja sejak berkas diterima lengkap. c. Analisis Potensi Kerawanan: segera setelah verifikasi selesai, dan paling lambat 2 (dua) hari kerja sebelum kegiatan dilaksanakan. d. Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP) diterbitkan paling lambat 24 jam setelah verifikasi dan analisis dinyatakan selesai, serta berkas dinyatakan lengkap dan sah.
4.	Biaya/tarif	GRATIS/Rp 0,- (Nol Rupiah)
5.	Produk Pelayanan	Produk akhir dari layanan ini adalah dokumen resmi berupa Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP). Apa itu STTP? STTP adalah bukti formal dan tertulis dari Polres Singkawang yang menyatakan bahwa pemberitahuan lengkap mengenai rencana kegiatan Anda telah diterima secara resmi. Dokumen ini akan memuat rincian penting seperti nomor registrasi, identitas penanggung jawab, ringkasan kegiatan, serta catatan atau saran keamanan yang wajib Anda patuhi. Perlu digaris bawah: a. STTP bukan surat izin, dokumen ini tidak memberikan kewenangan untuk melanggar hukum atau peraturan perundang-undangan lainnya. b. STTP hanya berlaku untuk 1 (satu) kali kegiatan dan tidak dapat diperpanjang. c. Semua ketentuan dan saran keamanan yang tercantum di dalam STTP, beserta seluruh hukum yang berlaku, wajib Anda penuhi selama pelaksanaan kegiatan.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Pengaduan Terkait Prosedur atau Keputusan Layanan Jika Anda tidak puas dengan prosedur, durasi, atau keputusan layanan (misalnya, STTP tidak diterbitkan atau saran/kondisi yang diberlakukan), Anda berhak mengajukan klarifikasi atau keberatan administratif. Disampaikan secara tatap muka atau melalui surat resmi yang ditujukan secara berjenjang kepada: 1) Kasat Intelkam Polres Singkawang (sebagai atasan langsung pelaksana teknis).

		2) Kapolres Singkawang (sebagai pimpinan tertinggi di tingkat Polres). b. Pengaduan Terkait Perilaku Personel Jika Anda mengalami atau menyaksikan perilaku petugas pelayanan yang dinilai tidak profesional, tidak etis, atau menyalahi aturan. Saluran pengaduan: 1) Langsung: Melapor ke kantor Seksi Pengawasan (Siwas) atau Seksi Profesi dan Pengamanan (Sie Propam) Polres Singkawang. 2) Online: Melalui aplikasi Dumas Presisi POLRI atau kanal media sosial resmi Polres Singkawang. 3) Telepon/WhatsApp: Menghubungi nomor layanan pengaduan di 0895 7070 66366. 4) Anda juga berhak melaporkan pengaduan pelayanan publik kepada lembaga pengawas eksternal seperti Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat atau Komisi Kepolisian Nasional (Kopolnas). c. Saran dan Masukan untuk Perbaikan Untuk saran dan masukan umum yang bersifat konstruktif demi perbaikan layanan di masa mendatang dapat disampaikan melalui surat resmi, media sosial resmi Polres Singkawang, atau langsung kepada petugas di loket pelayanan. d. Mekanisme Respons dan Tindak Lanjut 1) Semua pengaduan akan dicatat dan diregistrasi untuk memastikan adanya rekam jejak yang jelas. 2) Pengaduan akan diverifikasi materinya dan dianalisis oleh unit yang berwenang (Siwas/Propam atau atasan petugas pelayanan). 3) Hasil tindak lanjut atau klarifikasi atas pengaduan Anda akan disampaikan kembali kepada Anda sebagai pelapor sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
--	--	---



PENGELOLAAN PELAYANAN (*manufacturing*)

1. Dasar Hukum	a. Landasan Konstitusional: Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28E ayat (3) tentang kebebasan berserikat, berkumpul, dan mengeluarkan pendapat. b. Undang-Undang (UU): 1) UU No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. 2) UU No. 9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan Menyampaikan Pendapat di Muka Umum. c. Peraturan Pelaksana: 1) Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia No. 7 Tahun 2012 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Pelayanan, Pengamanan, dan Penanganan Perkara Penyampaian Pendapat di Muka Umum
----------------	--



2.	Sarana Prasarana	a. Fasilitas Fisik: 1) Loker Pelayanan Terpadu di SPKT Polres Singkawang yang representatif. 2) Ruang tunggu yang bersih dan nyaman, dilengkapi dengan fasilitas standar. 3) Ruang konsultasi pelayanan untuk memberikan penjelasan mendalam jika diperlukan. b. Perangkat Digital: 1) Komputer, printer, dan scanner untuk registrasi, verifikasi, dan digitalisasi arsip. 2) Jaringan internet untuk mendukung sistem pelayanan berbasis elektronik (jika tersedia). c. Media Informasi: 1) Papan informasi atau monitor digital yang menampilkan alur prosedur, persyaratan, jangka waktu, dan mekanisme pengaduan. 2) Brosur atau pamflet ringkas mengenai standar pelayanan.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Kompetensi Teknis (<i>Hard Skills</i>): 1) Menguasai peraturan perundang-undangan terkait kegiatan penyampaian pendapat di muka umum dan tugas-tugas Kepolisian. 2) Terampil dalam prosedur administrasi pelayanan publik, termasuk registrasi, verifikasi dokumen, dan pengarsipan. 3) Mampu melakukan analisis potensi kerawanan keamanan secara cepat dan tepat berdasarkan informasi yang diterima. b. Kompetensi Perilaku (<i>Soft Skills</i>): 1) Mampu berkomunikasi secara efektif, humanis, sopan, dan tidak diskriminatif. 2) Wajib menjunjung tinggi etika pelayanan, dan tidak menerima gratifikasi dalam bentuk apapun. 3) Mampu memberikan penjelasan dan solusi yang jelas atas pertanyaan atau kendala yang dihadapi pemohon.
4.	Jumlah Pelaksana	a. Petugas pada Loker/ Meja Pelayanan Minimal 1 (satu) orang personel yang bertugas di loket untuk registrasi, verifikasi awal, dan administrasi. b. Analisis Minimal 1 (satu) orang personel yang bertugas melakukan analisis potensi kerawanan dari pemberitahuan yang masuk. c. Pejabat Penyelia (Supervisor) 1 (satu) orang Perwira di Satintelkam yang bertanggung jawab atas verifikasi akhir dan penerbitan Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP).



5.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan penerimaan pemberitahuan ini tidak dipungut biaya (gratis), sesuai dengan peraturan yang berlaku. b. STTP akan diterbitkan paling lambat 24 jam sebelum kegiatan dilaksanakan, dengan syarat seluruh dokumen pemberitahuan telah diterima secara lengkap. c. Proses pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan ini. d. Setiap keputusan tidak diterbitkannya STTP akan disertai dengan alasan tertulis yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan e. Anda berhak mendapatkan alasan tertulis atas tidak diterbitkannya STTP atau kondisi/saran yang diberlakukan dalam STTP. f. Anda dapat mengajukan permohonan klarifikasi atau keberatan administratif kepada pejabat yang lebih tinggi sesuai mekanisme yang berlaku.
6.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	Jaminan Selama Proses Pelayanan di Polres Singkawang Kami menjamin keamanan dan kenyamanan Anda saat berinteraksi di tempat pelayanan meliputi: a. Seluruh data pribadi Anda dan detail rencana kegiatan yang disampaikan akan dijaga kerahasiaannya oleh Satintelkam dan hanya digunakan untuk kepentingan dinas. b. Ruang pelayanan kami adalah area yang aman, nyaman, dan dilengkapi dengan fasilitas keselamatan standar seperti CCTV dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR). Jaminan Pengamanan Saat Pelaksanaan Kegiatan di Muka Umum Setiap kegiatan penyampaian pendapat yang telah diberitahukan sesuai ketentuan akan mendapatkan perlindungan keamanan dari Polres Singkawang dengan prinsip sebagai berikut: a. Pengamanan Profesional dan Proporsional 1) Pola dan jumlah personel pengamanan akan disesuaikan berdasarkan hasil analisis tingkat ancaman keamanan (merah/kuning/hijau) untuk memastikan efektivitas dan efisiensi. 2) Personel akan ditempatkan pada titik-titik rawan keamanan, jalur evakuasi, dan area yang berpotensi terjadi konflik atau kerumunan massa. b. Perlindungan Keselamatan Peserta dan Publik 1) Kami akan melakukan tindakan preventif untuk mencegah masuknya benda-benda berbahaya yang dilarang oleh undang-undang ke dalam lokasi kegiatan. 2) Kami akan memastikan jalur evakuasi tetap terbuka dan dapat diakses selama kegiatan berlangsung.

		c. Netralitas dan Tindakan Terukur 1) Seluruh personel yang bertugas menjunjung tinggi asas netralitas dan tidak berpihak, memberikan perlindungan yang setara kepada semua pihak. 2) Jika terjadi gangguan keamanan, tindakan kepolisian akan dilakukan secara bertahap dan terukur sesuai aturan, mulai dari imbauan hingga tindakan tegas hanya jika situasi benar-benar membahayakan keselamatan jiwa. d. Kesiapan Penanganan Keadaan Darurat 1) Kami akan menyiapkan rencana kontinjensi untuk mengantisipasi potensi gangguan keamanan yang serius. 2) Kami akan berkoordinasi secara aktif dengan instansi terkait (Dinkes, BPBD/Damkar, Dishub) untuk memastikan respons darurat yang cepat dan terpadu. e. Jaminan Keamanan Lingkungan Sekitar: 1) Pengamanan tidak hanya berfokus pada peserta, tetapi juga menjamin keamanan warga sekitar, fasilitas umum, dan pengguna jalan agar tidak terganggu secara berlebihan. 2) Pengaturan dan rekayasa lalu lintas akan dilakukan untuk menjaga kelancaran mobilitas publik semaksimal mungkin.
7.	Pengawasan Internal	Untuk menjamin akuntabilitas, kepatuhan, dan integritas, pengawasan internal pada layanan pemberitahuan penyampaian pendapat di muka umum dilaksanakan secara berjenjang sebagai berikut: a. Lini Pertama - Pengendalian Melekat Pengawasan dilaksanakan melalui verifikasi silang antar rekan kerja (<i>peer review</i>) untuk memastikan kelengkapan dan akurasi dokumen. Secara struktural, pengawasan melekat dilakukan oleh Kasatinteltam Polres Singkawang. b. Lini Kedua - Pengawasan Fungsional Pengawasan dilaksanakan oleh Seksi Pengawasan (Siwas) Polres Singkawang. Siwas berwenang untuk melakukan reuiu secara acak (<i>sampling</i>) terhadap seluruh dokumentasi proses layanan, mulai dari penerimaan hingga penerbitan tanda terima untuk memastikan tidak ada penyimpangan dari prosedur yang telah ditetapkan. c. Lini Ketiga - Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) pada Polri Pengawasan pada lini ini dilaksanakan oleh fungsi APIP di internal Polri yang berada di luar struktur Polres Singkawang, yaitu Itwasda Polda Kalbar dan Itwasum Polri. Pengawasan dapat dilakukan melalui:

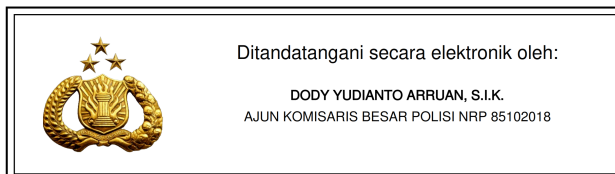


		1) Audit Kinerja Berkala, audit rutin yang terjadwal untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas penyelenggaraan layanan secara keseluruhan. 2) Audit Tujuan Tertentu, audit yang dilaksanakan sesuai kebutuhan atau jika terdapat indikasi adanya penyimpangan (insidentil), yang berfokus pada kasus atau proses spesifik.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	d. Pengguna layanan dapat memberikan penilaian terhadap sikap, kompetensi, akuntabilitas, dan kepastian pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat; e. Pengguna layanan dapat menyampaikan keluhan atau saran terhadap proses pelayanan melalui kotak saran, pengaduan online, atau langsung kepada pengawas internal (Siwas Polres dan Itwasda Polda Kalbar); f. Setiap laporan/ keluhan masyarakat ditindaklanjuti secara transparan dan tercatat, serta digunakan sebagai bahan perbaikan penyelenggaraan layanan.

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
NOMOR : KEP/51/X/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

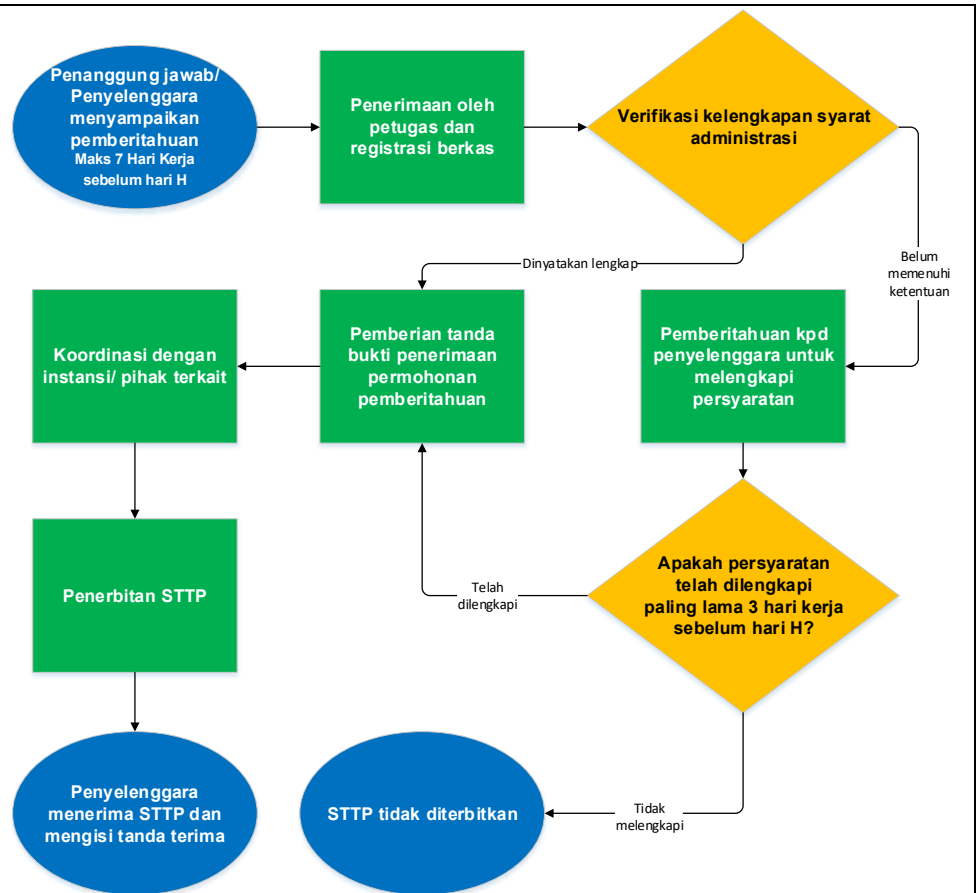
STANDAR PELAYANAN
PEMBERITAHUAN KEGIATAN POLITIK

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Jenis Kegiatan Politik yang Wajib Disampaikan Pemberitahuannya kepada Kepolisian Pemberitahuan kepada Kepolisian wajib dilakukan untuk kegiatan politik yang berpotensi menimbulkan keramaian, kerumunan massa, atau penggunaan fasilitas publik, antara lain: Rapat umum politik (rapat akbar, kampanye terbuka, atau pertemuan politik di ruang publik terbuka/tertutup). Pawai atau arak-arakan politik dengan kendaraan atau berjalan kaki yang melintasi jalur/jalan umum. Pemasangan panggung/atribut kampanye di tempat umum yang berpotensi mengundang massa. Kegiatan politik di luar masa kampanye resmi (misalnya deklarasi partai, pengenalan bakal calon, peringatan hari ulang tahun partai politik) yang melibatkan partisipasi publik. Kegiatan penggalangan massa politik di ruang terbuka atau gedung yang melibatkan jumlah peserta besar. Catatan: Pertemuan internal partai (rapat pengurus) yang tidak menimbulkan keramaian tidak wajib disampaikan pemberitahuannya. Siapa yang Berhak dan Wajib Menyampaikan Pemberitahuan Partai Politik Peserta Pemilu (tingkat pusat, provinsi, kabupaten/kota, atau kecamatan). Tim Kampanye Resmi yang ditunjuk oleh partai politik atau calon peserta pemilu. Organisasi Sayap Partai atau Relawan Politik yang menyelenggarakan kegiatan dengan menggunakan simbol, atribut, atau kepentingan politik tertentu. Catatan: Penanggung jawab pemberitahuan wajib ditunjuk secara resmi dengan tanda tangan pimpinan partai/tim kampanye/penanggung jawab kegiatan.



	Kewajiban Batas Waktu Pemberitahuan Wajib disampaikan kepada Kepolisian paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum kegiatan dilaksanakan, sebagaimana diatur dalam PP Nomor 60 Tahun 2017. - Pemberitahuan ini bertujuan agar Kepolisian dapat merencanakan: - Pengaturan pengamanan dan pengendalian lalu lintas. - Pencegahan gesekan atau konflik antar massa politik. - Jaminan keselamatan bagi peserta kegiatan dan masyarakat sekitar. Informasi dan Dokumen yang Wajib Dilampirkan Surat pemberitahuan tertulis kepada Kapolres Singkawang yang memuat informasi dan melampirkan dokumen-dokumen sebagai berikut: Informasi dalam Surat Pemberitahuan: - Bentuk kegiatan politik yang akan dilaksanakan. - Maksud dan tujuan kegiatan. - Tempat dan waktu (tanggal/jam) kegiatan. - Perkiraan jumlah peserta dan jumlah dan jenis kendaraan yang akan digunakan. - Nama-nama pembicara yang akan mengisi acara. - Nama dan identitas penanggung jawab kegiatan. Dokumen yang Wajib Dilampirkan: - Proposal kegiatan. - Anggaran Dasar/Anggaran Rumah Tangga (AD/ART) jika penyelenggara adalah organisasi atau badan hukum. - Fotokopi identitas diri (KTP) dari penanggung jawab kegiatan. - Daftar susunan pengurus untuk penyelenggara yang berbentuk organisasi/badan hukum. - Surat persetujuan dari penanggung jawab/pengelola/pemilik tempat kegiatan. - Rekomendasi dari instansi terkait (jika diperlukan). - Paspor dan visa yang masih berlaku jika pembicara adalah Warga Negara Asing (WNA). - Denah atau peta rute yang akan dilalui jika kegiatan berbentuk pawai atau arak-arakan. - Undangan Resmi (jika mengundang pejabat negara, misalnya: Gubernur/Walikota)
--	---

2. Sistem, mekanisme dan prosedur



Uraian:

a. **Pengajuan Pemberitahuan (Oleh Penyelenggara/Pemohon)**

Saluran Pengajuan

- Datang langsung ke SPKT Polres Singkawang dan anda akan diarahkan oleh petugas ke ruang layanan **Satintelkam Polres Singkawang**
- Melalui WhatsApp resmi Uryanmin Satintelkam pada nomor **0851 2396 0415**

Waktu Pengajuan

Pemberitahuan Anda wajib disampaikan paling lambat **7 (tujuh) hari kerja** sebelum kegiatan dilaksanakan.

Dokumen

Siapkan seluruh dokumen yang diwajibkan (lihat detail pada **Komponen 1/ Persyaratan Pelayanan**). Pastikan setiap berkas telah ditandatangani dan bermaterai apabila dipersyaratkan. Untuk dokumen elektronik, pastikan format dapat dibaca (misalnya PDF).

b. **Penerimaan & Registrasi (Oleh Petugas Polres Singkawang)**

- Petugas di loket atau sistem elektronik akan menerima berkas Anda dan melakukan registrasi.
- Anda akan menerima **Tanda Bukti Penerimaan Pemberitahuan** (berupa nomor registrasi atau cap



		sebagai bukti formal bahwa pemberitahuan Anda telah diterima oleh Polres Singkawang. Data pemberitahuan akan dicatat dalam sistem registrasi atau buku induk pelayanan. c. Verifikasi Administrasi - Pemeriksaan awal kelengkapan dilakukan segera pada hari penerimaan. Penyelesaian verifikasi administrasi normal dalam 1-2 hari kerja (tergantung volume layanan). - Petugas akan memeriksa kelengkapan identitas penanggung jawab, kejelasan jadwal/lokasi/durasi, estimasi jumlah peserta, susunan acara/daftar pembicara, denah rute (jika pawai), bukti persetujuan lokasi, serta dokumen pendukung lain seperti rekomendasi instansi terkait atau undangan pejabat negara (jika ada). Apabila telah Lengkap, proses dilanjutkan ke Analisis Potensi Kerawanan. Apabila Belum Lengkap, petugas akan memberitahukan kekurangan secara tertulis kepada Anda dan meminta segera melengkapi. Jika persyaratan tidak dilengkapi hingga batas waktu 3 (tiga) hari kerja sebelum kegiatan, STTP tidak dapat diterbitkan. d. Analisis Potensi Kerawanan - Satintelkam akan menganalisis potensi risiko berdasarkan sifat kegiatan, jumlah dan karakter massa, lokasi (misalnya dekat objek vital), riwayat gangguan keamanan, waktu pelaksanaan, serta potensi muatan SARA/provokatif atau benturan antarkelompok. - Analisis awal dilakukan berdasarkan dokumen yang Anda sampaikan (<i>desk assessment</i>). Bila diperlukan, dapat dilakukan survei singkat ke lokasi atau klarifikasi dengan pihak terkait (misalnya KPU, Bawaslu, Kantor Kelurahan, pemilik lokasi). - Hasil analisis berupa tingkat ancaman (Rendah/Sedang/Tinggi), rekomendasi kebutuhan pengamanan, dan saran mitigasi risiko. e. Koordinasi Lintas Pihak (Jika Dibutuhkan) - Jika hasil analisis menunjukkan potensi kerawanan atau dampak publik yang signifikan, Polres Singkawang akan berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait. (Contohnya: Lurah/Camat, Satpol PP, Dishub, Dinkes, BPBD, Damkar, KPU/Bawaslu, pemilik/penanggung jawab lokasi, atau asosiasi terkait). - Koordinasi yang dilakukan dapat berupa rapat koordinasi, survei lokasi bersama, atau permintaan rekomendasi teknis dari instansi/pihak terkait.
--	--	--



		f. Keputusan & Penerbitan STTP Berdasarkan hasil verifikasi administrasi, analisis kerawanan, dan koordinasi (jika ada), Polres Singkawang akan mengambil keputusan: 1) Menerbitkan STTP: Untuk kegiatan berisiko rendah dan administrasi lengkap. 2) Menerbitkan STTP dengan Saran: Jika terdapat potensi ancaman yang dapat dikelola, STTP dapat diterbitkan dengan menyertakan saran atau kondisi yang wajib Anda patuhi (misalnya, penundaan kegiatan, pemindahan lokasi kegiatan, mengubah bentuk kegiatan atau mengurangi sebagian, pembatasan waktu, perubahan rute, pembatasan jumlah peserta, atau perlibatan pengamanan internal/swadaya atau ambulans). Semua saran ini akan dicantumkan pada STTP. 3) STTP tidak diterbitkan: Ini terjadi jika kegiatan jelas melanggar hukum, “berpotensi sangat tinggi mengancam” keselamatan/ketertiban umum (risiko yang tidak dapat dikelola), atau persyaratan tidak dilengkapi hingga batas waktu. Sebagai komitmen Polres Singkawang terhadap transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik, pemberitahuan mengenai tidak diterbitkannya STTP ini akan disertai dengan pertimbangannya. Polres Singkawang akan menerbitkan STTP paling lambat 3 (tiga) hari kerja sebelum kegiatan dilaksanakan. g. Penyerahan STTP ke Pemohon 1) STTP akan diserahkan kepada Anda secara fisik (di loket) atau dalam bentuk digital (misalnya dalam format PDF) dengan bukti tanda terima. 2) Jika STTP mengandung saran atau kondisi, Anda wajib menandatangani pernyataan penerimaan dan kesediaan untuk mematuhi ketentuan tersebut. h. Perubahan atau Pembatalan Kegiatan 1) Jika Anda sebagai penyelenggara mengubah rencana kegiatan (misalnya waktu, tempat, atau jumlah peserta), Anda wajib memberitahukan kembali kepada Polres Singkawang paling lambat 2 (dua) hari kerja sebelum kegiatan dilaksanakan. 2) Jika Anda membatalkan kegiatan, wajib diberitahukan paling lambat 2 hari kerja sebelumnya. Jika pembatalan mendadak, Anda wajib segera menginformasikan ke Satintelkam. 3) Polres Singkawang dapat meminta perubahan, menunda, atau bahkan membatalkan kegiatan jika terjadi perubahan kondisi keamanan (misalnya informasi intelijen baru,
--	--	---

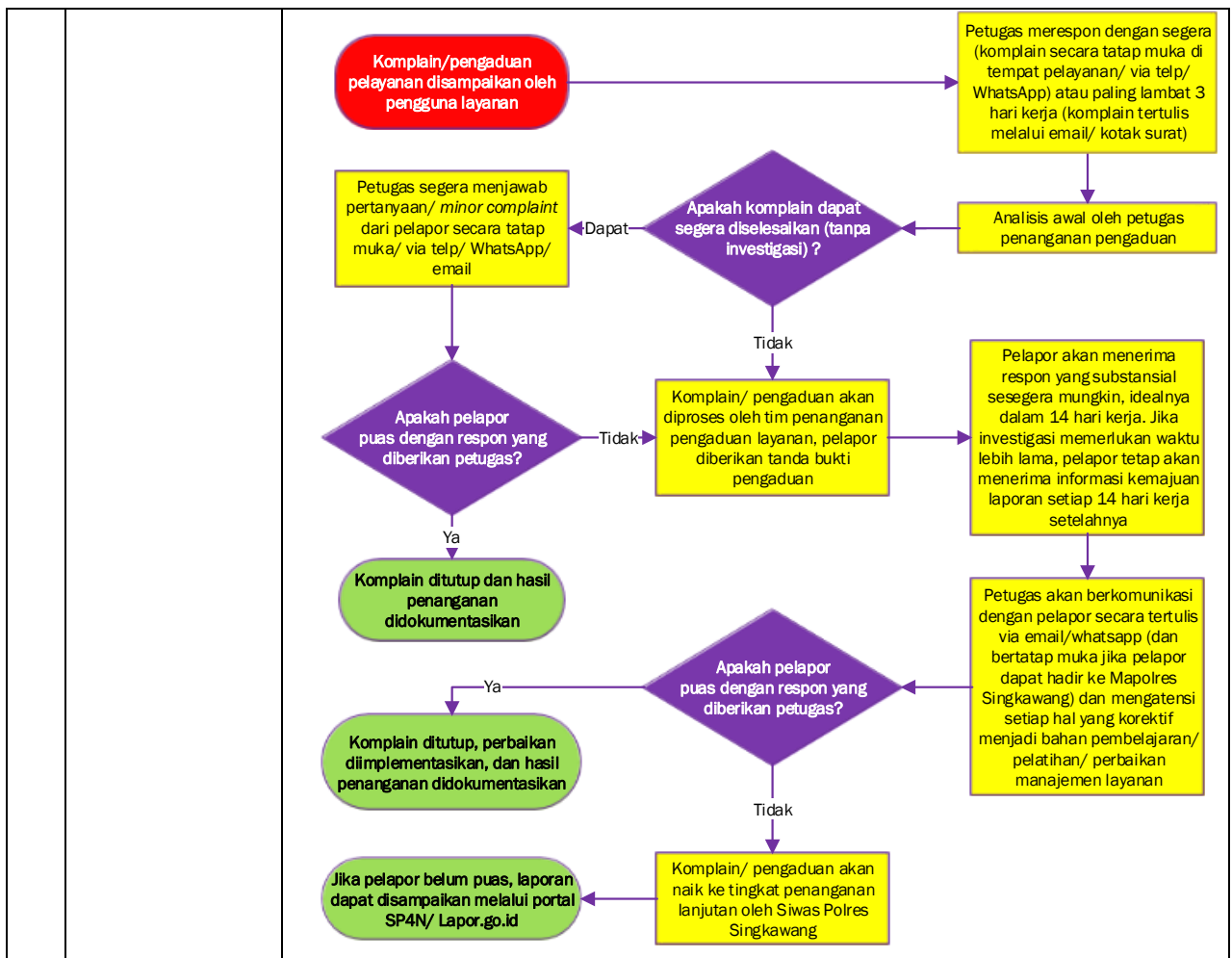


		cuaca ekstrem, atau keputusan otoritas lain). Keputusan ini akan disampaikan secara tertulis kepada Anda. i. Pengamanan pada Hari Pelaksanaan 1) Personel pengamanan akan dikerahkan sesuai dengan hasil analisis risiko dan rekomendasi yang tercantum dalam STTP. Penempatan personel akan terkonsentrasi pada titik-titik rawan keamanan, pengaturan lalu lintas, dan pengendalian massa. 2) Satintelkam dan/atau personel yang ditugaskan akan memonitor jalannya kegiatan. Cakupan monitoring adalah pada: • Kepatuhan terhadap ketentuan STTP, memastikan penyelenggara mematuhi saran dan kondisi yang telah disepakati dalam STTP (misalnya, rute pawai, pembatasan waktu, jumlah peserta, ketersediaan pengamanan internal). • Aspek Kamtibmas, deteksi ancaman kamtibmas yang bersifat eskalatif seperti potensi gangguan (yang mengarah misalnya kericuhan/perkelahian), gangguan nyata (kemacetan lalu lintas, atau ancaman keselamatan publik). • Monitoring ini tidak mencakup substansi kepemiluan seperti materi kampanye, etika politik, atau pelanggaran administratif pemilu, yang menjadi kewenangan penuh Badan Pengawas Pemilu (Bawaslu). • Bila teridentifikasi pelanggaran terhadap ketentuan STTP atau timbulnya gangguan Kamtibmas yang serius pada saat pelaksanaan kegiatan, tindakan Kepolisian dapat dilakukan sesuai hukum yang berlaku (misalnya, teguran lisan/tertulis, penertiban, penundaan, atau penghentian kegiatan jika sudah membahayakan jiwa orang, atau proses pidana jika relevan dengan tindak kriminal). j. Dokumentasi & Pelaporan Pasca-Kegiatan 1) Petugas akan membuat laporan pelaksanaan kegiatan (termasuk jika terdapat insiden, jumlah personel, dan evaluasi efektivitas pengamanan). 2) Laporan ini akan disimpan sebagai bukti layanan dan menjadi dasar perbaikan prosedur di masa mendatang. k. Penanganan Kondisi Khusus/Kontinjensi 1) Untuk kegiatan yang bersifat mendesak (misalnya kunjungan pejabat yang insidental/mendadak, duka cita massal, atau peristiwa darurat) dan diajukan kurang dari 7 hari kerja, Polres Singkawang akan berupaya memproses
--	--	---



		cepat dengan asesmen singkat. STTP dapat diterbitkan dalam waktu yang disesuaikan jika risiko dapat dikelola. 2) Jika ada laporan masyarakat mengenai kegiatan politik yang belum diberitahukan atau berlangsung tanpa STTP (STTP-nya tidak diterbitkan), Polres Singkawang akan menindaklanjuti dengan verifikasi lapangan. Jika kegiatan terbukti melanggar hingga mengancam keselamatan publik, tindakan kepolisian dapat dilakukan sesuai ketentuan hukum yang berlaku. 3) Jika kegiatan melibatkan WNA (misalnya sebagai pembicara/pengisi panggung hiburan), koordinasi tambahan dengan Kantor Imigrasi dan instansi terkait lainnya akan diperlukan.
3.	Jangka waktu pelayanan	Apabila seluruh persyaratan telah dilengkapi dan dinyatakan sah, STTP diterbitkan paling lambat 24 jam setelah proses verifikasi, analisis, dan koordinasi (jika diperlukan) selesai, dengan kepastian bahwa dokumen tersebut sudah terbit minimal 3 (tiga) hari kerja sebelum kegiatan dilaksanakan.
4.	Biaya/tarif	GRATIS/Rp 0,- (Nol Rupiah)
5.	Produk Pelayanan	Produk akhir dari layanan ini adalah dokumen resmi berupa Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP). Apa itu STTP? STTP adalah bukti formal dan tertulis dari Polres Singkawang yang menyatakan bahwa pemberitahuan lengkap mengenai rencana kegiatan politik Anda telah diterima secara resmi. Dokumen ini akan memuat rincian penting seperti nomor registrasi, identitas penanggung jawab, ringkasan kegiatan, serta catatan atau saran keamanan yang wajib Anda patuhi. Perlu digaris bawahi: a. STTP bukan surat izin, dokumen ini tidak memberikan kewenangan untuk melanggar hukum atau peraturan perundang-undangan lainnya. b. STTP hanya berlaku untuk 1 (satu) kali kegiatan dan tidak dapat diperpanjang. c. Semua ketentuan dan saran keamanan yang tercantum di dalam STTP, beserta seluruh hukum yang berlaku, wajib Anda penuhi selama pelaksanaan kegiatan.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Pengaduan Terkait Prosedur atau Keputusan Layanan Jika Anda tidak puas dengan prosedur, durasi, atau keputusan layanan (misalnya, STTP tidak diterbitkan atau saran/kondisi yang diberlakukan), Anda berhak mengajukan klarifikasi atau keberatan administratif. Disampaikan secara tatap muka atau melalui surat resmi yang ditujukan secara berjenjang kepada: 1) Kasat Intelkam Polres Singkawang (sebagai atasan langsung pelaksana teknis).

		2) Kapolres Singkawang (sebagai pimpinan tertinggi di tingkat Polres). b. Pengaduan Terkait Perilaku Personel Jika Anda mengalami atau menyaksikan perilaku petugas pelayanan yang dinilai tidak profesional, tidak etis, atau menyalahi aturan. Saluran pengaduan: 1) Langsung: Melapor ke kantor Seksi Pengawasan (Siwas) atau Seksi Profesi dan Pengamanan (Sie Propam) Polres Singkawang. 2) Online: Melalui aplikasi Dumas Presisi POLRI atau kanal media sosial resmi Polres Singkawang. 3) Telepon/WhatsApp: Menghubungi nomor layanan pengaduan di 0895 7070 66366. 4) Anda juga berhak melaporkan pengaduan pelayanan publik kepada lembaga pengawas eksternal seperti Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat atau Komisi Kepolisian Nasional (Kopolnas). c. Saran dan Masukan untuk Perbaikan Untuk saran dan masukan umum yang bersifat konstruktif demi perbaikan layanan di masa mendatang dapat disampaikan melalui surat resmi, media sosial resmi Polres Singkawang, atau langsung kepada petugas di loket pelayanan. d. Mekanisme Respons dan Tindak Lanjut 1) Semua pengaduan akan dicatat dan diregistrasi untuk memastikan adanya rekam jejak yang jelas. 2) Pengaduan akan diverifikasi materinya dan dianalisis oleh unit yang berwenang (Siwas/Propam atau atasan petugas pelayanan). 3) Hasil tindak lanjut atau klarifikasi atas pengaduan Anda akan disampaikan kembali kepada Anda sebagai pelapor sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
--	--	---



PENGELOLAAN PELAYANAN (*manufacturing*)

- | | |
|-----------------------|--|
| <p>1. Dasar Hukum</p> | <p>a. Landasan Konstitusional:</p> <p>Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28E ayat (3) tentang kebebasan berserikat, berkumpul, dan mengeluarkan pendapat.</p> <p>b. Undang-Undang (UU):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) UU No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. 2) UU No. 9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan Menyampaikan Pendapat di Muka Umum. 3) UU No. 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum. 4) UU No. 10 Tahun 2016 (Perubahan Kedua atas UU No. 1 Tahun 2015) tentang Pemilihan Gubernur, Bupati, dan Walikota. <p>c. Peraturan Pelaksana:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perizinan dan Pengawasan Kegiatan Keramaian Umum, Kegiatan Masyarakat Lainnya, dan Pemberitahuan Kegiatan Politik. |
|-----------------------|--|



		2) Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia No. 5 Tahun 2024 tentang Teknis Pemberitahuan Kegiatan Politik.
2.	Sarana Prasarana	a. Fasilitas Fisik 1) Loker Pelayanan Terpadu di SPKT Polres Singkawang yang representatif. 2) Ruang tunggu yang bersih dan nyaman, dilengkapi dengan fasilitas standar. 3) Ruang konsultasi pelayanan untuk memberikan penjelasan mendalam jika diperlukan. b. Perangkat Digital 1) Komputer, printer, dan scanner untuk registrasi, verifikasi, dan digitalisasi arsip. 2) Jaringan internet untuk mendukung sistem pelayanan berbasis elektronik (jika tersedia). c. Media Informasi 1) Papan informasi atau monitor digital yang menampilkan alur prosedur, persyaratan, jangka waktu, dan mekanisme pengaduan. 2) Brosur atau pamflet ringkas mengenai standar pelayanan.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Kompetensi Teknis (<i>Hard Skills</i>): 1) Menguasai peraturan perundang-undangan terkait kegiatan politik, Pemilu, dan tugas-tugas Kepolisian. 2) Terampil dalam prosedur administrasi pelayanan publik, termasuk registrasi, verifikasi dokumen, dan pengarsipan. 3) Mampu melakukan analisis dasar intelijen keamanan untuk mengidentifikasi dan memetakan ancaman kamtibmas. b. Kompetensi Perilaku (<i>Soft Skills</i>): 1) Mampu berkomunikasi secara efektif, humanis, sopan, dan tidak diskriminatif. 2) Wajib menjunjung tinggi profesionalisme, tidak menerima gratifikasi dalam bentuk apapun, dan menjaga kerahasiaan data pemohon. 3) Mampu memberikan penjelasan dan solusi yang jelas atas pertanyaan atau kendala yang dihadapi pemohon.
4.	Jumlah Pelaksana	a. Petugas pada Loker/ Meja Pelayanan Minimal 1 (satu) orang personel yang bertugas di loket untuk registrasi, verifikasi awal, dan administrasi. b. Analisis Minimal 1 (satu) orang personel yang bertugas melakukan analisis potensi kerawanan dari pemberitahuan yang masuk.



		c. Pejabat Penyelia (Supervisor) 1 (satu) orang Perwira di Satintelkam yang bertanggung jawab atas verifikasi akhir dan penerbitan Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP). <i>Catatan: Jumlah pelaksana bersifat fleksibel dan dapat ditingkatkan secara proporsional selama periode tahapan Pemilu atau Pilkada untuk mengantisipasi lonjakan volume pemberitahuan.</i>
5.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan penerimaan pemberitahuan ini tidak dipungut biaya (gratis), sesuai dengan peraturan yang berlaku. b. STTP akan diterbitkan paling lambat 3 (tiga) hari kerja sebelum kegiatan dilaksanakan, dengan syarat seluruh dokumen pemberitahuan telah diterima secara lengkap. c. Proses pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan ini. d. Setiap keputusan tidak diterbitkannya STTP akan disertai dengan alasan pertimbangannya tertulis yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan e. Anda berhak mendapatkan alasan tertulis atas tidak diterbitkannya STTP atau kondisi/saran yang diberlakukan dalam STTP. f. Anda dapat mengajukan permohonan klarifikasi atau keberatan administratif kepada pejabat yang lebih tinggi sesuai mekanisme yang berlaku.
6.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	a. Seluruh data pribadi pemohon, identitas penanggung jawab, dan detail informasi dalam dokumen pemberitahuan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan dinas. b. Ruang pelayanan dirancang untuk menjadi area yang aman dan nyaman, dilengkapi dengan CCTV dan fasilitas keselamatan standar.
7.	Pengawasan Internal	Untuk menjamin akuntabilitas, kepatuhan, dan integritas, pengawasan internal pada layanan pemberitahuan kegiatan politik dilaksanakan secara berjenjang sebagai berikut: a. Lini Pertama - Pengendalian Melekat Pengawasan dilaksanakan melalui verifikasi silang antar rekan kerja (<i>peer review</i>) untuk memastikan kelengkapan dan akurasi dokumen. Secara struktural, pengawasan melekat dilakukan oleh Kasatintelkam Polres Singkawang. b. Lini Kedua - Pengawasan Fungsional Pengawasan dilaksanakan oleh Seksi Pengawasan (Siwas) Polres Singkawang. Siwas berwenang untuk melakukan reviu secara acak (<i>sampling</i>) terhadap seluruh dokumentasi proses layanan, mulai dari penerimaan hingga penerbitan tanda terima untuk memastikan tidak ada penyimpangan dari prosedur yang telah ditetapkan.

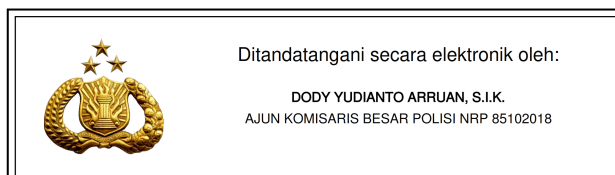


		c. Lini Ketiga - Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) pada Polri Pengawasan pada lini ini dilaksanakan oleh fungsi APIP di internal Polri yang berada di luar struktur Polres Singkawang, yaitu Itwasda Polda Kalbar dan Itwasum Polri. Pengawasan dapat dilakukan melalui: 1) Audit Kinerja Berkala, audit rutin yang terjadwal untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas penyelenggaraan layanan secara keseluruhan. 2) Audit Tujuan Tertentu, audit yang dilaksanakan sesuai kebutuhan atau jika terdapat indikasi adanya penyimpangan (insidental), yang berfokus pada kasus atau proses spesifik.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Masyarakat dapat memberikan penilaian terhadap sikap, kompetensi, akuntabilitas, dan kepastian pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat; b. Pelapor dapat menyampaikan keluhan atau saran terhadap proses pelayanan melalui kotak saran, pengaduan online, atau langsung kepada pengawas internal (Siwas Polres dan Itwasda Polda Kalbar); c. Setiap laporan/ keluhan masyarakat ditindaklanjuti secara transparan dan tercatat, serta digunakan sebagai bahan perbaikan penyelenggaraan layanan;

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



LAMPIRAN V
KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
NOMOR : KEP/51/X/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
IZIN KERAMAIAAN UMUM DAN KEGIATAN MASYARAKAT LAINNYA

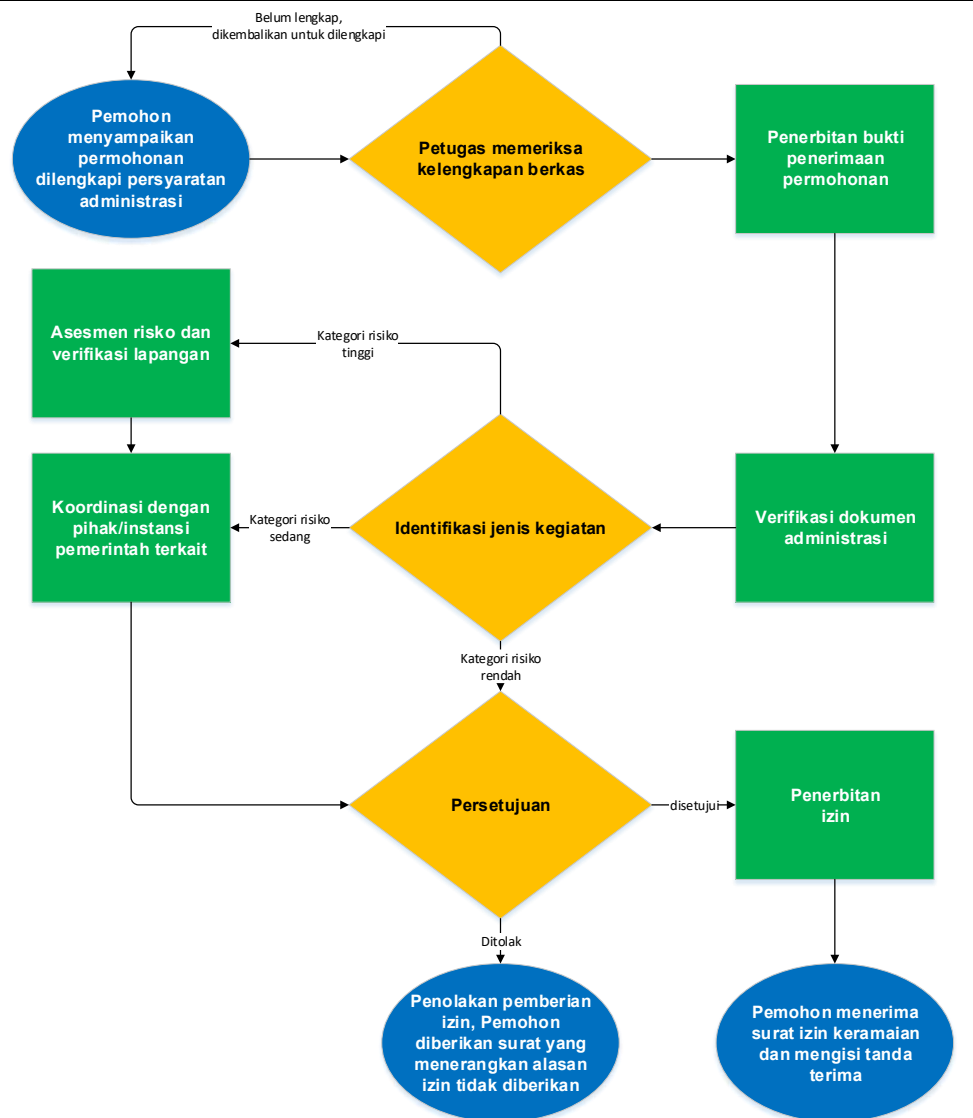
NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Kapan Sebuah Acara Memerlukan Izin Keramaian? Izin Keramaian dari Kepolisian diperlukan untuk memastikan kegiatan masyarakat berlangsung tertib, aman, dan tidak mengganggu kepentingan publik. Suatu acara/kegiatan perlu memiliki izin apabila mengandung salah satu unsur berikut: Berpotensi Mengganggu Kepentingan Umum Misalnya menggunakan fasilitas publik seperti jalan raya, trotoar, lapangan, atau bahu jalan untuk tenda, parkir, maupun aktivitas lain yang dapat mengganggu arus lalu lintas atau akses warga sekitar. Menimbulkan Tingkat Kebisingan Adanya penggunaan pengeras suara, musik (misalnya organ tunggal, sound system konser), atau aktivitas lain yang dapat mengganggu kenyamanan dan ketenangan lingkungan sekitar. Mengundang Kerumunan atau Massa dalam Jumlah Besar Kegiatan yang menarik banyak peserta sehingga menimbulkan potensi kepadatan, permasalahan parkir, atau kerawanan sosial. Mengandung Potensi Risiko Keamanan dan Keselamatan Acara yang rawan menimbulkan perselisihan, kericuhan, kerumunan yang tidak terkendali, atau dapat menjadi target tindak kriminalitas. Termasuk di dalamnya kegiatan olahraga berisiko (balap motor, pertandingan tarung), konser musik besar, pesta kembang api, maupun pembagian sembako gratis yang berpotensi desak-desakan. Siapa yang Dapat Mengajukan Permohonan? Perseorangan, yaitu warga masyarakat yang bertindak sebagai penanggung jawab kegiatan. Kelompok/Organisasi, yaitu panitia penyelenggara, komunitas, atau organisasi masyarakat yang memiliki susunan kepanitiaan resmi.



	c. Badan Hukum atau Instansi, yaitu perusahaan, lembaga pendidikan, organisasi keagamaan, partai politik, maupun instansi pemerintah yang menyelenggarakan kegiatan (khusus instansi pemerintah bersifat pemberitahuan dan koordinasi). Kapan Permohonan Diajukan? a. Kegiatan Skala Kecil/Daerah Permohonan diajukan paling lambat 3 (tiga) hari kerja sebelum pelaksanaan kegiatan skala kecil atau lokal, seperti hajatan dengan hiburan, lomba tingkat kelurahan, atau pentas seni sekolah. b. Kegiatan Skala Besar/Nasional/Internasional Permohonan diajukan paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sebelum pelaksanaan kegiatan berskala besar, nasional, atau internasional, misalnya konser musik, balap motor, pesta kembang api, atau festival budaya dengan jumlah massa besar. c. Kegiatan Insidental dengan Kepentingan Mendesak Kepolisian tetap menerima permohonan izin keramaian yang diajukan secara insidental dengan alasan mendesak, sepanjang persyaratan pokok dapat dipenuhi dan masih memungkinkan dilakukan analisis risiko (<i>risk assessment</i>) serta koordinasi pengamanan. d. Kegiatan Adat, Keagamaan, atau Budaya Tradisional Kegiatan adat, keagamaan, atau budaya tradisional yang bersifat insidental atau muncul sebagai respons sosial tertentu (misalnya ritual adat Dayak terkait peristiwa tertentu) tetap wajib diberitahukan ke Polres Singkawang. Pemberitahuan dimaksudkan untuk memberikan kesempatan kepada kepolisian menyiapkan pengamanan, menjaga keselamatan peserta, masyarakat sekitar, dan menangkali potensi pihak lain yang ingin menunggangi situasi untuk kepentingan yang merusak. Apabila pemberitahuan tidak dapat disampaikan sesuai tenggat waktu formal karena sifat insidental kegiatan, Polres Singkawang tetap akan menerima dan menindaklanjuti pemberitahuan tersebut dengan pendekatan dialogis, serta menyiapkan langkah pengamanan terbaik dengan menjunjung tinggi penghormatan terhadap hak masyarakat dalam menjalankan tradisi, adat istiadat, maupun keyakinannya. Apakah setiap kegiatan keramaian yang mendapatkan izin pasti akan dijaga oleh personel Polres Singkawang di lapangan? a. Risiko Rendah (Zona Hijau) Contoh: pensi sekolah, hajatan keluarga, lomba tingkat kelurahan.
--	---

		Polres Singkawang hanya melakukan pemantauan (monitoring) melalui patroli rutin. Pengamanan utama diserahkan kepada panitia atau keamanan internal. b. Risiko Sedang (Zona Kuning) Contoh: konser musik lokal, festival budaya, pameran besar. Polres Singkawang pasti menerjunkan personel di lokasi acara, berkoordinasi dengan panitia, mengatur lalu lintas, dan menjaga titik rawan. c. Risiko Tinggi (Zona Merah) Contoh: konser artis internasional, pertandingan sepak bola dengan suporter fanatik, kegiatan dengan potensi konflik SARA/politik. Polres Singkawang menerjunkan personel dalam jumlah besar dan komprehensif, melibatkan berbagai fungsi serta koordinasi lintas instansi. Apa saja persyaratannya administrasinya? Surat permohonan tertulis ditujukan kepada Kapolres Singkawang dengan melampirkan dokumen-dokumen berikut: - Daftar susunan panitia penyelenggara kegiatan. - Surat persetujuan dari penanggung jawab lokasi atau tempat kegiatan akan dilaksanakan. - Rekomendasi tertulis dari instansi atau organisasi yang terkait dengan jenis kegiatan Anda (contoh: rekomendasi dari induk organisasi olahraga untuk kompetisi olahraga). - Surat pernyataan bahwa kegiatan yang diselenggarakan tidak akan bertentangan dengan norma agama, norma kesusilaan, ketertiban umum, dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. - Fotokopi Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga (AD/ART), khusus jika Anda mengajukan atas nama sebuah organisasi. - Fotokopi paspor dan/atau visa yang masih berlaku, jika kegiatan Anda melibatkan peserta atau pengisi acara yang merupakan Warga Negara Asing (WNA). - Surat kuasa yang bermeterai, jika pengajuan permohonan Anda diwakilkan kepada orang lain. - Surat Izin Pembelian dan Penggunaan Bunga Api, khusus untuk kegiatan pesta kembang api yang menggunakan bunga api yang isian mesinya lebih dari 20 (dua puluh) gram dengan ukuran lebih dari 2 (dua) inci. Izin ini diterbitkan oleh Direktorat Intelkam Polda Kalimantan Barat atau Badan Intelijen Keamanan (Baintelkam) Polri.
--	--	--

2. Sistem, mekanisme dan prosedur



Uraian:

- Anda Mengajukan Permohonan** dengan datang langsung ke loket pelayanan di **Urusan Pelayanan Administrasi (uryanmin) Satintelkam Polres Singkawang** dengan membawa dokumen persyaratan.
- Petugas akan memverifikasi kelengkapan dokumen Anda.
 - **Jika Lengkap**, Anda akan diberikan **Tanda Bukti Penerimaan Permohonan Izin**.
 - **Jika Tidak Lengkap**, berkas akan dikembalikan untuk Anda lengkapi.
- Penilaian Ancaman dan Verifikasi Lapangan**

Jenis Kegiatan	Contoh	Potensi Risiko	Klasifikasi Ancaman
Olahraga & Adu Ketangkasan	Balap motor, drag race, rally, adu silat/tinju, panjat tebing, <i>flying fox</i>	Tabrakan, penonton masuk lintasan, keributan antar suporter, cedera	Tinggi



		Olahraga Rutin dengan Penonton	Pertandingan sepak bola/voli	Dorong-dorongan, kericuhan suporter, kepadatan pintu keluar	Sedang–Tinggi (tergantung skala)
		Hiburan & Pertunjukan Massa	Konser musik besar, festival budaya/pawai, pasar malam, pertunjukan kembang api	Overcrowding, injak-injak, kebakaran, ledakan, rusuh	Tinggi
		Hiburan Kecil/ Menengah	Pentas seni sekolah, hajatan dengan hiburan, lomba karaoke, organ tunggal	Perkelahian penonton, konsumsi miras, gangguan kamtibmas lokal	Rendah–Sedang (tergantung skala)
		Kegiatan Sosial/Pembagian Gratis	Pembagian sembako gratis, makan gratis, pengobatan massal	Berebut, desak-desakan, terinjak-injak	Tinggi
		Kegiatan Keagamaan atau Prosesi Adat di Ruang Terbuka	Tabligh akbar, haul akbar, misa akbar, ritual adat	Overcrowding, kepadatan akses, panik massal	Sedang–Tinggi (tergantung skala)
		Aktivitas Ekonomi Massal	Job Fair, Pameran besar, Flash Sale (diskon besar), pasar murah, grand opening toko	Rebutan promo, antrian panjang, risiko pencopetan, kebakaran	Sedang–Tinggi (tergantung skala)
		Rekreasi Alam & Terbuka	Festival pantai, lomba perahu, hiking massal, <i>trail run</i> , festival layang-layang	Tenggelam, jatuh, korsleting listrik, cuaca ekstrem	Sedang–Tinggi (tergantung skala)
		Kegiatan Skala Kecil/ Komunitas	Arisan besar, lomba 17 Agustus tingkat RT/RW	Keributan kecil, kerumunan terbatas	Rendah
	Catatan: 1) Kategori ancaman rendah cukup verifikasi dokumen administrasi. 2) Kategori ancaman sedang verifikasi administrasi + koordinasi instansi/pihak terkait + asesmen apabila diperlukan. 3) Kategori ancaman tinggi untuk kegiatan yang memiliki potensi ancaman tinggi, tim dari Polres Singkawang akan melakukan asesmen dan verifikasi langsung ke lokasi. Fokus utama asesmen adalah pemenuhan standar keamanan dan keselamatan.				

		Berikut adalah rincian kriteria umum pemenuhan aspek keamanan/ keselamatan berdasarkan kriteria/ potensi ancaman yang menjadi acuan bagi Pemohon dan Tim Polres Singkawang saat dilakukan Asesmen dan Verifikasi Lapangan. Kriteria untuk Kegiatan dengan Kepadatan Ekstrem dan Potensi Desak-desakan (Contoh: Konser musik, job fair, pembagian sembako, acara keagamaan massal) 1) Rencana Manajemen Massa (Crowd Management Plan) Penyelenggara wajib memiliki rencana tertulis yang detail mengenai bagaimana cara mengelola pergerakan massa, mulai dari pintu masuk, selama acara berlangsung, hingga massa membubarkan diri. 2) Kesesuaian Kapasitas Lokasi (Venue Capacity) Jumlah tiket yang dijual atau undangan yang disebar tidak boleh melebihi kapasitas aman dan resmi dari lokasi acara. Data kapasitas ini harus dapat dibuktikan secara tertulis. 3) Sistem Pintu Masuk dan Keluar (Entry & Exit System) - Jumlah pintu masuk dan keluar harus memadai untuk menampung jumlah massa. - Alur antrean harus jelas, teratur, dan tidak menimbulkan penumpukan. - Pintu keluar darurat harus selalu dalam keadaan tidak terkunci, mudah diakses, bebas hambatan, dan dilengkapi penunjuk arah yang jelas. 4) Pengaturan Sirkulasi Internal Harus ada jalur yang jelas untuk pergerakan di dalam area acara. Penggunaan barikade atau sekat diperlukan untuk memecah kepadatan massa dan mencegah terjadinya penumpukan di satu titik (misalnya di depan panggung). 5) Sistem Komunikasi Publik Penyelenggara wajib menyediakan sistem pengeras suara (<i>Public Address System</i>) yang berfungsi baik untuk memberikan informasi atau instruksi darurat kepada seluruh penonton. Kriteria untuk Kegiatan yang Mengandung Unsur Bahaya Fisik (Contoh: Balap motor, karnaval, pesta kembang api, kompetisi olahraga ekstrim) 1) Penghalang Pengaman (Safety Barrier) Wajib terdapat penghalang fisik yang kokoh dan teruji untuk memisahkan secara total antara area aktivitas berisiko tinggi (lintasan balap, area peluncuran kembang api, panggung) dengan area penonton.
--	--	--



		2) Zona Aman (<i>Buffer Zone</i>) Harus ada jarak aman yang cukup antara lokasi aktivitas dengan barikade penonton terdepan. 3) Sertifikasi Kelaikan Fungsi Untuk panggung, rig, tenda besar, atau peralatan teknis lainnya, penyelenggara harus dapat menunjukkan sertifikat kelaikan fungsi atau surat hasil inspeksi dari pihak yang kompeten (umumnya PJK3 atau lembaga inspeksi independen). 4) Kualifikasi Petugas Teknis dan Peserta Petugas yang mengoperasikan peralatan (misalnya, tim kembang api) dan peserta dalam kegiatan (misalnya, pembalap) harus memiliki lisensi atau kualifikasi yang sesuai. 5) Prosedur Tanggap Darurat Spesifik Penyelenggara harus memiliki prosedur penanganan kecelakaan yang spesifik sesuai jenis acara (misalnya, prosedur penanganan pembalap yang jatuh, atau prosedur pemadaman api jika kembang api gagal meluncur). Kriteria untuk Kegiatan di Lokasi dengan Risiko Lingkungan Spesifik (Contoh: Acara di tepi pantai, acara di perbukitan/gunung/hutan) 1) Tim Penyelamat Khusus Wajib menyiapkan tim penyelamat yang sesuai dengan risiko lokasi: • Area Perairan: Tim <i>lifeguard</i> atau SAR air yang berkompeten beserta peralatannya (perahu karet, pelampung). • Area Perbukitan/Hutan: Tim SAR darat atau pemandu yang mengenal medan. 2) Penandaan Batas Area Aman Harus ada penanda yang jelas (misalnya, tali, bendera, atau pelampung) yang menandakan batas area aman bagi penonton dan peserta. 3) Penerangan yang Memadai Untuk acara yang berlangsung hingga malam hari, seluruh area vital, jalur pergerakan, dan titik rawan harus dilengkapi dengan penerangan yang cukup untuk mencegah kecelakaan. 4) Jalur Evakuasi yang Aman Jalur evakuasi harus ditentukan dengan mempertimbangkan kondisi alam, seperti menghindari lereng curam, tepi sungai, atau area rawan longsor.
--	--	--

		Kriteria Umum yang Berlaku untuk Semua Kategori 1) Kesiapan Tim Medis Wajib menyediakan posko kesehatan beserta tenaga medis (dokter, perawat) dan ambulans dalam jumlah yang proporsional dengan skala acara. 2) Kesiapan Pemadam Kebakaran Wajib menyediakan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) di titik-titik rawan (panggung, area genset, area kuliner) dan berkoordinasi dengan Damkar untuk acara skala besar. 3) Keamanan Internal Penyelenggara wajib memiliki tim keamanan internal yang terlatih, mudah dikenali (berseragam), dan dalam jumlah yang cukup untuk menjadi garda terdepan dalam penanganan situasi. 4) Sistem Komunikasi Internal Panitia Seluruh unsur panitia (keamanan, medis, acara) harus terhubung dalam satu sistem komunikasi yang efektif (misalnya, radio HT) untuk koordinasi yang cepat. d. Hasil dari asesmen di atas akan menjadi pertimbangan utama dalam memberikan izin. Jika standar keselamatan dinilai tidak memadai, Anda sebagai penyelenggara akan diminta untuk melakukan perbaikan terlebih dahulu. e. Setelah berkas lengkap dan verifikasi lapangan selesai, kami akan melakukan koordinasi dengan instansi terkait dan pihak lainnya untuk membahas semua aspek penyelenggaraan kegiatan Anda. f. Penerbitan atau Penolakan Izin • Apabila disetujui, surat izin akan diterbitkan. • Apabila ditolak, Anda akan menerima surat penolakan resmi yang disertai dengan alasan yang jelas, misalnya karena tidak terpenuhinya persyaratan, tidak memenuhi aspek keamanan/keselamatan, atau bertentangan dengan kepentingan umum. g. Anda akan menerima Surat Izin Keramaian yang telah diterbitkan dan diminta mengisi tanda terimanya. h. Khusus kategori Risiko Sedang & Tinggi, Polres Singkawang akan mengundang Anda penyelenggara untuk mengikuti rapat koordinasi teknis (<i>Tactical Floor Game</i> atau forum teknis lainnya) dengan tujuan membahas detail rencana pengamanan, pola pengamanan (ring 1, 2, 3), penempatan personel, jalur evakuasi, rekayasa lalu lintas, serta pembagian tugas antara keamanan internal Anda dengan Personel Polres Singkawang di lapangan. i. Berdasarkan hasil rapat koordinasi teknis, Polres Singkawang menerbitkan Surat Perintah Tugas sebagai legalitas penerjunan
--	--	---



	personel. Disamping itu, peralatan, dan sarana prasarana disiapkan sesuai dengan kategori risiko kegiatan. j. Pada Hari-H kegiatan, personel yang ditugaskan akan menempati posisi sesuai dengan Renpam. Seorang Perwira (Koordinator) ditugaskan sebagai kontak utama Anda untuk koordinasi selama acara berlangsung. k. Polres Singkawang akan melaksanakan pengamanan sesuai dengan perannya (misalnya, pengamanan ring 1, 2, 3, patroli, pengaturan lalu lintas) secara sinergis dengan tim keamanan internal Anda. l. Setelah kegiatan (Khusus Risiko Tinggi) selesai, Polres Singkawang akan melakukan evaluasi bersama Anda untuk menilai efektivitas pengamanan dan hasilnya dijadikan bahan perbaikan untuk kegiatan serupa di masa mendatang. Mekanisme Khusus untuk Kegiatan Insidental Berisiko Tinggi (Respons atas Peristiwa) Untuk kegiatan yang bersifat insidental, tidak terencana, dan muncul sebagai respons langsung atas suatu peristiwa sosial yang genting (misalnya ritual duka cita massal, upacara adat untuk pemulihan keseimbangan alam pasca-tragedi), di mana pengajuan permohonan formal tidak memungkinkan dilakukan sesuai jadwal standar, maka berlaku mekanisme khusus sebagai berikut: a. Pendekatan Proaktif (Prinsip "Jemput Bola") Menyadari adanya potensi kegiatan adat mendesak melalui monitor situasi, Polres Singkawang melalui fungsi pre-emptif (Satintelkam, dan Satbinmas) secara proaktif akan berinisiatif untuk melakukan pendekatan dan dialog langsung kepada tokoh masyarakat, tokoh adat, atau perwakilan keluarga yang dituakan. Dengan tujuan untuk memahami aspirasi, meredam potensi ketegangan, dan menawarkan fasilitasi keamanan. b. Dialog Sebagai Syarat Utama Sebelum memproses administrasi, dialog antara Unsur Pimpinan Polres Singkawang (Kapolres/Wakapolres) dengan para tokoh terkait menjadi langkah pertama yang berfokus pada membangun kepercayaan, menyamakan persepsi mengenai tujuan pengamanan (yaitu untuk melindungi kesakralan acara), dan mencari solusi terbaik untuk pelaksanaan kegiatan yang aman dan damai. c. Difasilitasi Perizinan Jalur Cepat (Fast Track) Proses administrasi untuk penerbitan Surat Izin Keramaian (SIK) akan dipercepat melalui jalur prioritas. Petugas akan membantu dan memandu penyiapan dokumen yang diperlukan, dengan kelonggaran administratif yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai kondisi kedaruratan. d. Pengamanan sebagai Bentuk Pelayanan dan Perlindungan Izin yang diterbitkan dalam kondisi ini akan menekankan pada aspek pengamanan sebagai bentuk perlindungan dari negara
--	--



		terhadap pelaksanaan ritual adat, untuk mencegah provokasi dari pihak luar dan menjaga kekhidmatan acara.
3.	Jangka waktu pelayanan	Penyelesaian proses dan penerbitan Surat Izin dalam waktu paling lama 4 (empat) hari kerja terhitung sejak permohonan diterima lengkap
4.	Biaya/tarif	a. Penerbitan Surat Izin Keramaian (SIK) diberikan Gratis (Rp0,00) sesuai dengan PMK Nomor 104 Tahun 2023; b. Khusus kegiatan keramaian yang bersifat komersial (misalnya, konser musik bertiket, pertandingan olahraga profesional, pameran dengan sponsor, atau kegiatan seni dan olahraga lain yang bertujuan mencari laba/keuntungan), jasa pengamanan yang diberikan oleh Polri dikenakan tarif sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) mengikuti Standar Pelayanan Pengamanan Keramaian yang Bersifat Komersial.
5.	Produk Pelayanan	Produk pelayanan izin keramaian yang diberikan Polres Singkawang terdiri atas: a. Produk Administratif (Wajib untuk Semua Tingkat Risiko) Anda akan menerima dokumen resmi Surat Izin Keramaian (SIK) sebagai bukti legalitas penyelenggaraan kegiatan Anda. SIK memuat informasi pokok: nama penyelenggara, jenis kegiatan, lokasi, waktu, estimasi jumlah peserta, serta syarat dan ketentuan yang wajib dipatuhi. b. Produk Layanan Pengamanan (Berdasarkan Tingkat Risiko Kegiatan) 1) Risiko Rendah (Zona Hijau) Pengamanan kegiatan menjadi tanggung jawab Anda selaku penyelenggara. Layanan Polres Singkawang adalah pemantauan melalui patroli di sekitar area dan kesiapsiagaan personel di markas yang siap merespons jika terjadi insiden. 2) Risiko Sedang (Zona Kuning) Selain SIK, Polres Singkawang melakukan penerjunan personel pengamanan terbuka (berseragam) dan tertutup di titik-titik rawan. Layanan ini mencakup koordinasi langsung dengan keamanan internal Anda, pengaturan lalu lintas, dan langkah preventif untuk menjaga ketertiban umum. 3) Risiko Tinggi (Zona Merah) Selain SIK, Anda akan mendapatkan pengamanan skala besar yang melibatkan gabungan satuan fungsi (Intelkam, Samapta, Lantas, Reskrim). Layanan ini mencakup kendali oleh Polres Singkawang dan koordinasi penuh dengan pihak lainnya (TNI, Brimob, Satpol PP, Dishub, Damkar, Dinkes).



6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Sarana Pengaduan: 1) Langsung: Datang ke ruang Siwas (Seksi Pengawasan); 2) Online: Melalui aplikasi/situs web Dumas Presisi atau kanal facebook Pengaduan Polres Singkawang; 3) Telepon/Surat: Melalui nomor telepon 0895 7070 66366 atau surat resmi yang ditujukan kepada Kapolres Singkawang. b. Petugas Pengelola Pengaduan: Ditangani oleh fungsi Siwas. c. Pengaduan Eksternal: Masyarakat juga dapat menyampaikan pengaduan melalui lembaga eksternal seperti Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat, atau Kompolnas.
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Keolahragaan. c. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perizinan dan Pengawasan Kegiatan Keramaian Umum, Kegiatan Masyarakat Lainnya, dan Pemberitahuan Kegiatan Politik. d. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2023 tentang Teknis Perizinan, Pengawasan, dan

		Tindakan Kepolisian pada Kegiatan Keramaian Umum dan Kegiatan Masyarakat Lainnya. e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 104 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif PNBP atas layanan Izin dan Pengamanan Keramaian yang bersifat Komersial yang berlaku pada Polri. f. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Perizinan, Pengamanan, Pengawasan dan Pengendalian Bahan Peledak Komersial.
2.	Sarana Prasarana	a. Loker pelayanan perizinan di Polres Singkawang. b. Perangkat komputer, printer, scanner, dan jaringan internet. c. Ruang tunggu dengan fasilitas tempat duduk, berpendingin udara, dan publikasi informasi layanan.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami regulasi perizinan keramaian. b. Kemampuan melakukan verifikasi administrasi secara cermat dan teliti. c. Memiliki etika pelayanan publik yang baik, ramah, dan profesional. d. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi secara efektif. e. Menjunjung tinggi integritas dan bebas dari pungutan liar.
4.	Jumlah Pelaksana	a. Minimal 1 (satu) petugas di loket pelayanan. b. Ditambah petugas verifikasi administrasi dari Satintelkam.
5.	Jaminan Pelayanan	a. Kepastian waktu penyelesaian paling lambat sesuai dengan standar yang ditetapkan. b. Persyaratan, alur, biaya, dan waktu layanan diinformasikan secara terbuka melalui loket pelayanan dan media resmi Polres Singkawang. c. Setiap pemohon menerima tanda bukti penerimaan permohonan sebagai kepastian bahwa berkas telah diterima. d. Layanan diberikan secara adil dan setara tanpa diskriminasi atas dasar ras, gender, agama, status sosial ekonomi, maupun latar belakang lainnya. e. Apabila izin tidak dapat diterbitkan, Polres Singkawang akan menyampaikan surat penolakan resmi dengan alasan tertulis yang jelas dan transparan. f. Untuk kegiatan yang bersifat insidental dan mendesak sebagai respons atas peristiwa sosial yang genting (seperti ritual adat atas duka cita massal), akan diterapkan pelayanan yang proaktif dan adaptif. Dialog langsung dengan tokoh masyarakat atau perwakilan penyelenggara akan dilakukan sebagai langkah pertama, serta menyediakan fasilitas jalur cepat (<i>fast track</i>) untuk proses administrasi demi menjaga kondusivitas dan keamanan bersama.



6.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	a. Seluruh data pribadi dan dokumen pemohon dijamin kerahasiaannya sesuai ketentuan perlindungan data. b. Proses pelayanan berlangsung di ruang yang aman, tertib, nyaman, ramah difabel, serta dilengkapi jalur evakuasi. c. Pemohon dilindungi dari segala bentuk pungutan liar, gratifikasi, maupun perlakuan yang tidak sesuai prosedur. d. Pemohon berhak atas perlindungan hukum dan perlakuan yang menghormati harkat serta martabat manusia dalam setiap tahapan pelayanan. e. Nilai budaya, adat istiadat, dan kearifan lokal dihormati dalam setiap pelayanan izin/pemberitahuan keramaian. f. Koordinasi keamanan dilakukan secara sensitif terhadap konteks adat/ritual agar kegiatan berjalan aman, damai, dan tetap menghargai martabat masyarakat.
7.	Pengawasan Internal	Untuk menjamin akuntabilitas, kepatuhan, dan integritas, pengawasan internal pada layanan pemberian izin keramaian umum dilaksanakan secara berjenjang sebagai berikut: a. Lini Pertama - Pengendalian Melekat Pengawasan dilaksanakan melalui verifikasi silang antar rekan kerja (<i>peer review</i>) untuk memastikan kelengkapan dan akurasi dokumen. Secara struktural, pengawasan melekat dilakukan oleh Kasatinteltam Polres Singkawang. b. Lini Kedua - Pengawasan Fungsional Pengawasan dilaksanakan oleh Seksi Pengawasan (Siwas) Polres Singkawang. Siwas berwenang untuk melakukan reviu secara acak (<i>sampling</i>) terhadap seluruh dokumentasi proses layanan, mulai dari verifikasi, penentuan skala ancaman, hingga penerbitan izin untuk memastikan tidak ada penyimpangan dari prosedur yang telah ditetapkan. c. Lini Ketiga - Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) pada Polri Pengawasan pada lini ini dilaksanakan oleh fungsi APIP di internal Polri yang berada di luar struktur Polres Singkawang, yaitu Itwasda Polda Kalbar dan Itwasum Polri. Pengawasan dapat dilakukan melalui: 1) Audit Kinerja Berkala, audit rutin yang terjadwal untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas penyelenggaraan layanan secara keseluruhan. 2) Audit Tujuan Tertentu, audit yang dilaksanakan sesuai kebutuhan atau jika terdapat indikasi adanya penyimpangan (<i>insidental</i>), yang berfokus pada kasus atau proses spesifik.



8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Masyarakat dapat memberikan penilaian terhadap sikap, kompetensi, akuntabilitas, dan kepastian pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat; b. Pelapor dapat menyampaikan keluhan atau saran terhadap proses pelayanan melalui kotak saran, pengaduan online, atau langsung kepada pengawas internal (Siwas Polres dan Itwasda Polda Kalbar); c. Setiap laporan/ keluhan masyarakat ditindaklanjuti secara transparan dan tercatat, serta digunakan sebagai bahan perbaikan penyelenggaraan layanan;
----	----------------------------	---

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



Ditandatangani secara elektronik oleh:

DODY YUDIANTO ARRUAN, S.I.K.
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 85102018



LAMPIRAN VI
KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
NOMOR : KEP/51/X/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
PENGAMANAN KERAMAIAAN BERSIFAT KOMERSIL

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Prasyarat Utama Pelayanan ini merupakan tahap lanjutan dan menjadi syarat wajib bagi penyelenggara kegiatan yang telah melalui proses pada Standar Pelayanan Izin Keramaian Umum, dan memenuhi kriteria berikut: - Teridentifikasi sebagai kegiatan komersial di bidang seni atau olahraga. - Berdasarkan hasil Penilaian Risiko Umum oleh Satintelkam, kegiatan tersebut dinilai memerlukan kehadiran dan pengamanan fisik secara langsung oleh Polri. Dokumen yang Wajib Dilampirkan Surat permohonan jasa pengamanan komersial ditujukan kepada Kapolres Singkawang yang ditandatangani penanggung jawab kegiatan dengan melampirkan: - Proposal lengkap kegiatan, menggambarkan konsep acara, target dan estimasi jumlah penonton/peserta, denah lokasi (<i>site plan</i>), rencana manajemen massa (<i>crowd management plan</i>), dan struktur kepanitiaan. - Surat pernyataan kesanggupan untuk mematuhi ketentuan dan melaksanakan kontrak kerja sama dalam skema Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai PMK Nomor 104 Tahun 2023. Pertanyaan yang Sering Diajukan (FAQ) Pertanyaan: Apa perbedaan mendasar antara Standar Pelayanan (SP) ini dengan SP Izin Keramaian Umum? Jawaban: SP Izin Keramaian Umum mengatur tentang proses untuk mendapatkan izin legalitas penyelenggaraan sebuah acara, yang mana penerbitan surat izinnya gratis (Rp0,00). Sementara itu, SP ini mengatur tentang jasa pengamanan fisik oleh personel Polri untuk acara yang bersifat komersial, yang layanannya dikenakan tarif sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).



	Pertanyaan: Kapan jasa pengamanan Polri ini menjadi wajib dan berbayar? Jawaban: Jasa pengamanan ini menjadi wajib ketika sebuah acara telah diidentifikasi sebagai kegiatan komersial (misalnya, konser musik bertiket, pertandingan olahraga profesional, pameran bersponsor, atau kegiatan seni dan olahraga lain yang bertujuan mencari keuntungan) dan hasil penilaian saat memproses surat izin keramaian kegiatan anda diklasifikasikan memerlukan pengamanan dari Polri secara fisik/ hadir langsung. Pertanyaan: Apakah penggunaan jasa pengamanan Polri ini SIFATNYA WAJIB untuk acara komersial? Jawaban: Penggunaan jasa pengamanan Polri menjadi suatu keharusan (wajib) apabila kegiatan komersial Anda, setelah melalui proses Penilaian Risiko Umum oleh Satintelkam, dinilai memerlukan pengamanan fisik langsung dari Polri. Ini bukanlah pilihan, melainkan sebuah standar keamanan yang harus dipenuhi sebagai syarat terbitnya Surat Izin Keramaian (SIK) demi melindungi keselamatan semua pihak. Pertanyaan: Apa KONSEKUENSI HUKUM jika saya sebagai penyelenggara menolak, padahal acara saya dinilai perlu pengamanan langsung? Jawaban: Konsekuensinya bukan berupa sanksi pidana, melainkan pada aspek perizinan. Jika penyelenggara tidak bersedia memenuhi standar pengamanan yang telah ditetapkan (termasuk mengikuti proses kontrak kerja sama PNBP), maka Surat Izin Keramaian (SIK) tidak dapat diterbitkan atau izin yang sudah ada dapat dicabut. Tanpa SIK yang sah, kegiatan tersebut dianggap ilegal dan dapat dibubarkan demi hukum. Pertanyaan: Apakah peraturan ini tidak MENGHAMBAT EKSPRESI dan kreativitas masyarakat yang ingin membuat acara? Jawaban: Sama sekali tidak. Justru sebaliknya, standar pelayanan ini adalah bentuk fasilitasi dan perlindungan dari Negara. Tujuannya adalah untuk memastikan acara dan ekspresi kreatif Anda dapat terselenggara dengan aman, tertib, dan sukses. Dengan adanya pengamanan yang profesional, penonton akan merasa aman, sponsor akan lebih percaya, dan Anda sebagai penyelenggara dapat fokus pada kualitas acara. Pertanyaan: Mengapa harus menggunakan pengamanan dari Polri? Kenapa tidak cukup dengan Jasa Pengamanan Swasta (Satpam)?
--	--

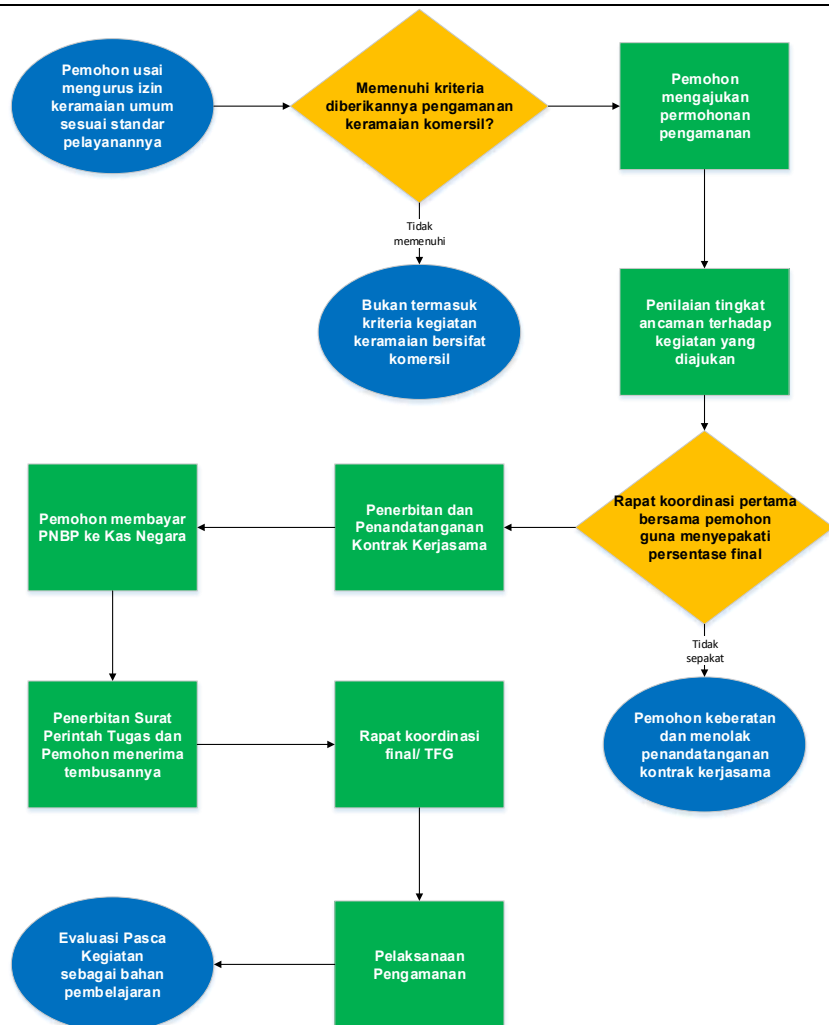


	Jawaban: Peran keduanya berbeda dan saling melengkapi. Keamanan internal/swasta sangat baik untuk tugas-tugas di Ring 1 (area panggung, akses artis, dll). Namun, Polri dibutuhkan karena: • Polri memiliki kewenangan diskresi kepolisian dan penegakan hukum (misalnya, melakukan penangkapan, penggeledahan, penyitaan) yang tidak dimiliki oleh keamanan swasta. • Polri memiliki standar, pelatihan, dan kewenangan untuk mengelola massa dalam jumlah besar serta melakukan rekayasa lalu lintas di jalan umum. • Polri dapat memanfaatkan informasi intelijen untuk mengantisipasi potensi ancaman dari luar yang mungkin menargetkan acara Anda. • Polri adalah satu-satunya institusi yang memiliki jalur komando dan koordinasi resmi dengan TNI, Pemda, Damkar, dan Dinas Kesehatan untuk penanganan situasi darurat Pertanyaan: Bagaimana akuntabilitas penentuan jumlah personel agar tidak memberatkan kami sebagai penyelenggara? Jawaban: Sangat akuntabel. Penentuan jumlah personel tidak ditentukan secara sepihak, melainkan melalui Asesmen Tingkat Ancaman Teknis menggunakan matriks penilaian yang objektif dan transparan. Hasilnya (berupa rentang persentase) akan dibahas bersama Anda dalam Rapat Koordinasi Teknis. Kesiapan pengamanan internal Anda yang baik akan menjadi pertimbangan utama untuk menentukan jumlah personel final yang paling efisien dan proporsional. Pertanyaan: Bagaimana Polres Singkawang menentukan jumlah personel yang harus ditugaskan? Apakah jumlahnya bisa dinegosiasikan? Jawaban: Penentuan jumlah personel didasarkan pada prinsip proporsionalitas dan akuntabilitas. Prosesnya bukan negosiasi harga, melainkan sebuah dialog teknis yang transparan. Awalnya, Tim Teknis Polres Singkawang akan melakukan Asesmen Tingkat Ancaman Teknis menggunakan matriks penilaian 10 kriteria untuk mendapatkan rentang persentase personel yang objektif sesuai PMK 104 Tahun 2023. Hasil asesmen inilah yang akan menjadi dasar pembahasan dalam Rapat Koordinasi Teknis. Dalam rapat tersebut, Anda sebagai penyelenggara dapat memaparkan kesiapan sistem pengamanan internal Anda. Semakin baik kesiapan Anda, hal itu akan menjadi pertimbangan utama untuk menentukan jumlah personel final yang paling efisien di dalam rentang yang telah dihitung.
--	--



	Pertanyaan: Apa saja komponen biaya yang akan masuk dalam kontrak kerja sama? Jawaban: Sesuai Lampiran PMK 104 Tahun 2023, unsur biaya yang menjadi dasar nilai kontrak adalah: • Uang saku dan uang makan personel. • Biaya petugas administrasi dan bekal kesehatan. • Biaya Analisis Kamtibmas (termasuk personel intel dan penyusunan Perkiraan Keadaan Intelijen). • Biaya Pakan Satwa (jika diperlukan untuk pengendalian massa). • Biaya Pergeseran Pasukan ke Daerah Pengamanan (ditagihkan sesuai biaya riil atau <i>at cost</i>). Pertanyaan: Apakah biayanya sama untuk semua daerah di Indonesia? Jawaban: Tidak. Indeks biaya (misalnya uang saku dan makan) dibagi per wilayah. Kota Singkawang, sebagai bagian dari Kalimantan Barat, masuk dalam "Wilayah III (Sulawesi dan Kalimantan)." Peratanyaan: Apakah ada kemungkinan biayanya menjadi gratis meskipun acaranya komersial? Jawaban: Ya. PMK 104 Tahun 2023 membuka kemungkinan pengenaan tarif sampai dengan Rp0,00 (nol rupiah) atau 0% (nol persen) dengan adanya pertimbangan tertentu. Pertimbangan ini dapat mencakup kegiatan yang meskipun komersial, namun memiliki nilai strategis bagi daerah, kepentingan sosial yang tinggi, atau diselenggarakan oleh UMKM/komunitas dengan kemampuan finansial terbatas. Kewenangan untuk memberikan kebijakan ini akan melalui penilaian dan persetujuan Pimpinan.
--	---

2. Sistem, mekanisme dan prosedur



Uraian:

TAHAP 1: PROSES PERIZINAN AWAL & PEMENUHAN STANDAR KESELAMATAN DASAR

(Tahap ini berada dalam lingkup Standar Pelayanan Izin Keramaian Umum)

- a. Tahap ini merupakan prasyarat mutlak sebelum memasuki proses pengamanan komersial (Tahap 2).
- b. Pemohon dianggap telah menyelesaikan Tahap 1 dan dapat melanjutkan ke tahap berikutnya apabila telah menerima keputusan resmi yang menyatakan bahwa rencana kegiatan yang diajukan telah **disetujui dengan tiga catatan penting**:
 - 1) Kegiatan tersebut dinilai **memenuhi semua standar keselamatan teknis** yang wajib (safety barrier, manajemen massa, dll).
 - 2) Kegiatan tersebut diidentifikasi sebagai **Kegiatan Komersial** di bidang seni atau olahraga.
 - 3) Kegiatan tersebut ditetapkan **memerlukan Pengamanan Fisik Langsung** dari Polri.



TAHAP 2: PROSES PENGAMANAN KOMERSIAL & PENETAPAN BIAYA (PNBP)

(Tahap ini adalah inti dari Standar Pelayanan Pengamanan Kegiatan Keramaian Bersifat Komersial)

a. Pengajuan Permohonan Jasa Pengamanan Komersial

Berdasarkan catatan pada Tahap 1, selanjutnya Anda secara resmi mengajukan surat permohonan jasa pengamanan komersial beserta kelengkapan dokumennya.

b. Penilaian tingkat ancaman teknis

Tim Teknis Polres Singkawang melakukan **Penilaian Tingkat Ancaman yang Spesifik dan Mendalam**. Penilaian kedua ini bertujuan khusus untuk menghitung kebutuhan personel secara kuantitatif dengan menggunakan "**Matriks Penilaian Tingkat Ancaman**". Hasilnya adalah Klasifikasi Ancaman (Rendah, Sedang, Tinggi) yang menentukan rentang persentase jumlah personel yang dibutuhkan.

Adapun Matriks Penilaiannya sebagai berikut:

ASPEK	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5
Jenis & Skala Kegiatan (Bobot: 25%)	Pameran statis, teater indoor, olahraga rekreasi	Pertunjukan budaya lokal, turnamen olahraga non-kontak	Festival musik lokal, kompetisi lari, turnamen sepak bola lokal	Konser artis regional, balap sepeda, olahraga air/ maritim	Konser artis nasional/ internasional, pertandingan tinju/MMA, balap motor/ mobil
Est Jumlah Penonton (Bobot: 20%)	< 500 orang	501 - 1.500 orang	1.501 - 3.000 orang	3.001 - 5.000 orang	> 5.000 orang
Profil & Karakteristik Penonton (Bobot: 15%)	Kalangan terbatas/ undangan, keluarga	Umum, campuran (keluarga & remaja)	Dominan remaja, komunitas hobi	Suporter klub, basis massa organisasi	Penonton dengan rekam jejak rivalitas/ fanatisme tinggi
Lokasi & Tata Letak Venue (Bobot: 10%)	Indoor terkontrol (misal: function hall di mall)	Semi-outdoor (misal: halaman parkir Singkawang Grand Mall)	Area terkendali (misal: dalam Stadion Kridasana)	Area terbuka luas (misal: lapangan parkir Kridasana, Pantai Pasir Panjang)	Ruang terbuka publik tanpa batas perimeter yang kokoh (misal: alun-alun, jalan raya)
Waktu Pelaksanaan (Bobot: 5%)	Pagi hari (07.00-12.00)	Siang hari (12.00-17.00)	Sore hari (17.00-19.00)	Malam hari (19.00-22.00)	Larut Malam (> 22.00)
Durasi Total Kegiatan (Bobot: 5%)	< 2 jam	2 - 3 jam	3 - 4 jam	4 - 6 jam	> 6 jam
Komersialisasi & Harga Tiket (Bobot: 5%)	Tiket > Rp 250.000 (Sangat eksklusif, massa terseleksi)	Tiket Rp 100.001 - Rp 250.000 (Eksklusif)	Tiket Rp 50.001 - Rp 100.000 (Menengah)	Tiket < Rp 50.000 (Sangat terjangkau, potensi massa besar)	Gratis (Didanai sponsor, potensi massa tidak terbatas/ membludak)
Potensi Konsumsi Miras/Zat Adiktif (Bobot: 5%)	Sangat Rendah (acara keluarga)	Rendah (ada penjualan di area terbatas)	Sedang (penjualan bebas, namun terkontrol)	Tinggi (kultur acara identik dengan miras)	Sangat Tinggi (tidak ada kontrol penjualan/konsumsi)
Rekam Jejak Sejarah Kegiatan Serupa (Bobot: 5%)	Selalu aman & tertib	Pernah ada insiden kecil (keributan verbal)	Pernah ada insiden sedang (perkelahian skala kecil)	Pernah ada insiden besar (kericuhan, perusakan)	Terdapat sejarah konflik atau kerusuhan massal
Kesiapan Keamanan Internal Penyelenggara (Bobot: 5%)	Sangat Baik (rasio 1:50, profesional, rencana matang)	Baik (rasio 1:75, terlatih dibuktikan sertifikat)	Cukup (rasio 1:100, kurang terlatih)	Kurang (rasio 1:150, tidak beres ragam)	Sangat Kurang (tidak ada/ hanya panitia biasa)



	Formula Penilaian Dan Klasifikasi Formula: Total Skor = Σ (Skor Aspek $\times$ Bobot Aspek) Contoh: (Skor Aspek 1 $\times$ 25%) + (Skor Aspek 2 $\times$ 20%) + ... + (Skor Aspek 10 $\times$ 5%) Klasifikasi Tingkat Ancaman: 1) Total Skor 1.00 - 2.25: ANCAMAN RENDAH • Kebutuhan Personel: 1% s.d. 3% dari jumlah penonton. 2) Total Skor 2.26 - 3.75: ANCAMAN SEDANG • Kebutuhan Personel: 3% s.d. 5% dari jumlah penonton. • Dukungan Satwa: Minimal 1 (satu) ekor. 3) Total Skor 3.76 - 5.00: ANCAMAN TINGGI • Kebutuhan Personel: 6% s.d. 8% dari jumlah penonton. • Dukungan Satwa: Minimal 1 (satu) ekor. c. Rapat koordinasi pertama Anda akan diundang untuk rapat teknis guna membahas hasil Asesmen Tingkat Ancaman Teknis. 1) Pihak Polres Singkawang Akan memaparkan hasil perhitungan skor secara transparan dan rentang persentase personel yang menjadi dasarnya. 2) Anda (Penyelenggara) mempresentasikan kesiapan dan kekuatan sistem pengamanan internal Anda (jumlah steward, kualitas barikade, dll). 3) Tujuan rapat yaitu secara bersama-sama menyepakati persentase final yang akan digunakan dari dalam rentang yang telah ditentukan. Kesiapan pengamanan internal Anda yang baik dapat menjadi dasar untuk menggunakan persentase batas bawah dari rentang tersebut. d. Penerbitan dan Penandatanganan Kontrak Kerja Sama Berdasarkan kesepakatan, nilai kontrak PNBP dihitung secara rinci. Draf kontrak kemudian diterbitkan untuk Anda pelajari dan tandatangani bersama. e. Pembayaran PNBP ke Kas Negara Anda menyetorkan seluruh nilai kontrak langsung ke Kas Negara. Tidak ada pembayaran tunai kepada individu atau satuan. TAHAP 3: PERSIAPAN AKHIR DAN PELAKSANAAN PENGAMANAN a. Penerbitan Surat Perintah Tugas Setelah Kontrak Kerja Sama ditandatangani dan bukti setor PNBP Anda serahkan, Kapolres Singkawang menerbitkan Surat
--	--



		Perintah Tugas sebagai dasar legalitas untuk pengerahan personel dan peralatan. b. Rapat Koordinasi Final dan <i>Tactical Floor Game</i> (TFG) Setelah Surat Perintah Tugas terbit dan mendekati hari pelaksanaan (umumnya H-2 atau H-1), Polres Singkawang akan kembali mengundang Anda (penyelenggara) beserta kepala tim keamanan internal Anda bersama para pihak yang akan dilibatkan seperti Brimob, TNI, Satpol PP, Dinkes, Dishub, dan Damkar untuk mengikuti TFG. Agenda utama rapat ini adalah: 1) Mengoordinasikan secara rinci tugas, tanggung jawab, dan cara bertindak (<i>rules of engagement</i>) antara personel Polri dengan tim keamanan internal panitia di setiap ring pengamanan. 2) Memberikan arahan dan menyamakan persepsi langsung kepada tim keamanan internal Anda untuk memastikan sinergi yang efektif di lapangan. 3) Menunjuk dan memperkenalkan Perwira Koordinator Lapangan dari Polres Singkawang yang akan menjadi kontak utama (<i>contact person</i>) dan narahubung resmi bagi panitia selama acara berlangsung. c. Pelaksanaan Pengamanan Pada hari-H, Polres Singkawang akan mengerahkan kekuatan sesuai dengan Surat Perintah Tugas dan hasil final dari TFG. Anda sebagai penyelenggara akan melihat dan merasakan langsung implementasi Rencana Pengamanan yang telah disusun bersama. Bentuk layanan pengamanan yang akan diberikan di lapangan antara lain: 1) Screening Penonton di Pintu Masuk (<i>Ingress Control</i>) Dengan tujuan menciptakan 'zona steril' di dalam lokasi acara, menjamin keselamatan dan kenyamanan seluruh penonton, Personel Polres Singkawang, berkolaborasi dengan tim ticketing Anda di pintu masuk, akan melaksanakan pemeriksaan (<i>screening</i>) terhadap setiap penonton yang akan memasuki lokasi. Bentuk <i>screening</i> yang dilakukan disesuaikan dengan skala dan tingkat risiko kegiatan, antara lain: • Pemeriksaan tiket/akses masuk dan dilanjutkan dengan pemeriksaan visual serta barang bawaan seperti tas untuk mencegah masuknya minuman keras, botol kaca, atau benda terlarang lainnya. • Penggunaan alat bantu keamanan seperti <i>metal detector</i> (<i>handheld</i> maupun <i>walk-through</i>) untuk mendeteksi benda logam berbahaya. Untuk kegiatan berskala sangat besar atau berisiko tinggi, dapat dikoordinasikan penggunaan mesin X-ray.
--	--	--



		• Melakukan pemeriksaan badan (<i>body check</i>) secara selektif dan profesional terhadap penonton yang menunjukkan gerak-gerik mencurigakan. • Penempatan unit satwa K-9 (sesuai tingkat ancaman) untuk mendeteksi secara spesifik barang terlarang seperti narkoba atau bahan peledak. 2) Penempatan Personel Sesuai Sistem Ring Sesuai hasil TFG, personel akan ditempatkan pada Ring 2 dan 3, sementara Ring 1 menjadi tanggung jawab utama tim keamanan internal Anda dengan dukungan personel Polres Singkawang non-uniform. 3) Personel Berseragam Ditempatkan secara terbuka di titik-titik strategis seperti pintu masuk, area parkir, dan sepanjang perimeter venue untuk menunjukkan kehadiran polisi (<i>show of force</i>) yang bersifat preventif dan memberikan rasa aman. 4) Personel Tidak Berseragam (Intelkam, Reskrim) Ditempatkan secara tertutup dan melebur dengan penonton untuk melakukan deteksi dini terhadap potensi gangguan keamanan dari dalam kerumunan. 5) Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas Satlantas akan melaksanakan manajemen arus kendaraan di sekitar lokasi untuk mencegah dan mengurai potensi kemacetan. Tindakan ini berupa penempatan personel di simpul-simpul rawan kemacetan, pengalihan arus jika diperlukan, serta pengaturan posisi area parkir agar tidak mengganggu arus lalu lintas utama. 6) Pengawasan Situasi Menggunakan Drone Untuk kegiatan berskala besar, akan dioperasikan unit drone untuk melakukan pemantauan situasi dari udara. Pengawasan ini sangat efektif untuk memonitor kepadatan penonton secara <i>real-time</i>, mengidentifikasi titik-titik kerumunan yang berisiko, dan mendeteksi potensi gangguan keamanan dari sudut pandang yang lebih luas. 7) Koordinasi Aktif Seluruh Unsur Pengamanan Melalui Perwira Koordinator Lapangan yang telah ditunjuk, Tim pengamanan akan secara aktif dan simultan berkoordinasi dengan seluruh unsur yang terlibat untuk memastikan setiap informasi penting dari tim keamanan internal Anda, TNI, Satpol PP, Dishub, maupun instansi lain yang terlibat dapat direspons dengan cepat dan tepat, sehingga seluruh sistem pengamanan bekerja sebagai satu kesatuan yang solid.
--	--	--



d. Evaluasi Pasca-Kegiatan

Khusus untuk kegiatan dengan kadar risiko tinggi, sesi evaluasi bersama akan dilaksanakan sebagai bahan pembelajaran untuk penyelenggaraan kegiatan di masa mendatang.

Simulasi Perhitungan

Contoh Kegiatan: Konser Musik "Gratis" untuk Tujuan Promosi Komersial Produk Tembakau

Konser Musik "Gempita Pemuda"

- **Jenis Kegiatan:** Konser musik dengan artis regional dan beberapa artis lokal ternama.
- **Penyelenggara:** Event Organizer (EO) yang ditunjuk oleh sponsor utama (perusahaan rokok).
- **Estimasi Penonton:** 6.000 orang (berdasarkan acara serupa sebelumnya).
- **Lokasi:** Lapangan Stadion Kridasana, Singkawang.
- **Waktu Pelaksanaan:** Sabtu, pukul 16.00 - 23.00 WIB.
- **Durasi Total:** 7 jam.
- **Harga Tiket:** GRATIS (semua biaya ditanggung sponsor).

Penjelasan Status "Komersial" pada Acara Gratis

Ya, acara tersebut tetap tergolong komersial secara definitif.

Alasannya adalah sebagai berikut:

Istilah "komersial" dalam konteks ini tidak diartikan sempit sebagai "penjualan tiket kepada penonton". Sebagaimana tercantum dalam standar pelayanan, kegiatan komersial adalah kegiatan yang bertujuan mencari laba/keuntungan.

Pada skenario konser musik gratis yang disponsori perusahaan rokok:

- **Terjadi Transaksi Komersial**

Perusahaan rokok (sponsor) membayar Event Organizer (EO) dalam jumlah yang signifikan untuk menyelenggarakan acara. Di sini terjadi transaksi bisnis yang bertujuan mencari keuntungan, baik bagi EO (laba dari jasa penyelenggaraan) maupun bagi sponsor.

- **Tujuan Akhir adalah Keuntungan Sponsor**

Sponsor tidak menyelenggarakan acara ini untuk kegiatan sosial. Tujuan utamanya adalah untuk iklan, promosi, aktivasi merek (*brand activation*), dan peningkatan penjualan produk rokoknya. Ini adalah murni tujuan komersial.



• "Gratis" Hanya Strategi Pemasaran

Tiket gratis bagi penonton hanyalah sebuah strategi pemasaran untuk menarik massa dalam jumlah sebesar-besarnya agar pesan iklan dari sponsor dapat tersampaikan secara masif.

1. Proses Penilaian Skor (Scoring)

Berdasarkan data skenario di atas, Tim Teknis akan memberikan skor untuk setiap aspek sebagai berikut:

ASPEK PENILAIAN	Data Skenario	SKOR	Justifikasi Singkat
Jenis & Skala Kegiatan	Konser artis regional	4	Skala acara lebih besar dari festival lokal, namun belum setara artis nasional/internasional.
Estimasi Jumlah Penonton	> 5.000 orang	5	Jumlah penonton masuk dalam kategori tertinggi, menunjukkan kepadatan massa yang sangat tinggi.
Profil & Karakteristik Penonton	Dominan remaja/mahasiswa	3	Sesuai dengan target pasar sponsor, profil ini memiliki dinamika kelompok yang perlu diantisipasi.
Lokasi & Tata Letak Venue	Lapangan Stadion Kridasana	3	Area terkendali dengan akses masuk/keluar yang terbatas melalui gerbang stadion.
Waktu Pelaksanaan	Berakhir larut malam (> 22.00)	5	Risiko gangguan keamanan cenderung meningkat seiring berjalannya malam.
Durasi Total Kegiatan	> 6 jam	5	Durasi yang panjang meningkatkan potensi kelelahan pada penonton dan petugas, serta akumulasi potensi masalah.
Komersialisasi & Harga Tiket	GRATIS	5	Sesuai revisi, tiket gratis memiliki potensi tertinggi menarik massa yang tidak terbatas dan sulit diprediksi.
Potensi Konsumsi Miras/Zat Adiktif	Kultur acara identik dengan miras	4	Meskipun tidak dijual resmi, acara musik skala besar dengan target remaja-dewasa memiliki potensi tinggi adanya konsumsi miras.
Rekam Jejak Sejarah Kegiatan Serupa	Pernah ada perkelahian skala kecil	3	Acara serupa di masa lalu pernah diwarnai insiden perkelahian antar kelompok kecil penonton.
Kesiapan Keamanan Internal Penyelenggara	Rasio 1:100, kurang terlatih	3	EO menyediakan keamanan internal, namun jumlah dan pelatihannya dinilai standar (cukup).

2. Proses Perhitungan Skor Akhir

Menggunakan formula Total Skor = Σ (Skor Aspek $\times$ Bobot Aspek):

- **Jenis Kegiatan:** (Skor 4) $\times$ 25% = 1.00
- **Jumlah Penonton:** (Skor 5) $\times$ 20% = 1.00
- **Profil Penonton:** (Skor 3) $\times$ 15% = 0.45
- **Lokasi Venue:** (Skor 3) $\times$ 10% = 0.30
- **Waktu Pelaksanaan:** (Skor 5) $\times$ 5% = 0.25
- **Durasi Kegiatan:** (Skor 5) $\times$ 5% = 0.25
- **Komersialisasi/Tiket:** (Skor 5) $\times$ 5% = 0.25
- **Potensi Miras:** (Skor 4) $\times$ 5% = 0.20
- **Rekam Jejak:** (Skor 3) $\times$ 5% = 0.15
- **Keamanan Internal:** (Skor 3) $\times$ 5% = 0.15

TOTAL SKOR AKHIR = 4.00

3. Proses Klasifikasi & Penentuan Kebutuhan Personel

a. Klasifikasi Tingkat Ancaman:

- Total Skor 4.00 masih masuk dalam rentang 3.76 - 5.00



- Maka, klasifikasi kegiatan yaitu **ANCAMAN TINGGI**.
- b. Penentuan Rentang Persentase Personel:
 - Untuk klasifikasi ANCAMAN TINGGI, rentang kebutuhan personel adalah 6% s.d. 8% dari jumlah penonton.
- c. Penentuan Persentase Final (dalam Rapat Koordinasi Teknis):
 - Berdasarkan Total Skor 4.00 yang cukup tinggi dalam rentangnya, serta mempertimbangkan faktor utama seperti jumlah penonton yang masif, tiket gratis, dan durasi panjang, Tim Teknis bersama penyelenggara menyepakati untuk menggunakan persentase 7% (nilai tengah dari rentang 6-8%).
- d. Perhitungan Jumlah Personel:
 - Jumlah Personel = 7% × 6.000 Penonton
 - **Jumlah Personel = 420 orang**

4. Rincian dan Jumlah Biaya (Skenario 420 Personel)

Mengacu pada Lampiran Peraturan Menteri Keuangan Nomor 104 Tahun 2023, berikut adalah rincian estimasi biaya PNBP untuk pengamanan kegiatan "Konser Musik Gempita Pemuda" dengan klasifikasi Ancaman Tinggi yang memerlukan 420 personel.

Lokasi: Singkawang (Wilayah III - Kalimantan, Indeks Biaya Rp 213.600/Orang/Hari)

Komponen	Jml	Satuan	Hari	Indeks (Rp)	Total Biaya (Rp)	Keterangan
A. Personel Pengamanan	420	orang	1	213.600	89.712.000	Biaya pokok untuk seluruh personel di lapangan pada hari-H.
B. Analisis Kamtibmas					5.135.200	Biaya untuk kegiatan intelijen pra-acara.
- Personel Intel	6	orang	2	213.600	2.563.200	Tim kecil yang bekerja sebelum acara untuk penilaian & deteksi dini.
- Perkiraan Keadaan Intelijen	1	naskah	-	1.784.000	1.784.000	Biaya penyusunan dokumen analisis potensi ancaman.
C. Pakan Satwa (K9)	1	ekor	1	72.000	72.000	Biaya dukungan untuk 1 unit satwa K9 sesuai standar Ancaman Tinggi.
D. Pergeseran Pasukan (Transportasi)	-	-	-	Bus 25 Seat/BBM Pertamina Dex 20 liter	283.000	Estimasi biaya riil untuk mobilisasi personel dan perlengkapan ke lokasi.
TOTAL ESTIMASI BIAYA (PNBP)					95.202.200	Total nilai yang akan tertera dalam Kontrak Kerja Sama.



“Potensi Riil Penonton Tiga Kali Lipat dari Estimasi Target”

Standar Kepadatan Kerumunan (Crowd Density) dalam Konser Musik

Dalam disiplin manajemen kerumunan (crowd management), kepadatan diukur dalam **orang per meter persegi** (orang/m^2). Tingkat kepadatan yang berbeda memiliki implikasi keamanan yang sangat berbeda pula:

- **1-2 orang/m² (nyaman)**, penonton dapat bergerak bebas, memiliki ruang pribadi. Ini adalah kondisi ideal namun jarang tercapai di acara gratis.
- **3-4 orang/m² (padat)**, gerakan menjadi sangat terbatas dan sentuhan fisik dengan orang lain tidak terhindarkan. Ini adalah tingkat kepadatan yang sangat umum terjadi di area depan panggung atau di festival musik yang sangat ramai. Kondisi ini sudah memerlukan pemantauan intensif.
- **5+ orang/m² (kritis/berbahaya)**, kerumunan mulai bergerak seperti fluida, individu kehilangan kendali atas gerakan mereka sendiri. Risiko cedera akibat terinjak-injak atau crowd crush (himpitan massa) meningkat secara eksponensial. Kondisi ini harus dihindari dengan cara apa pun.

Untuk simulasi ini, kita akan menggunakan asumsi kepadatan 3 orang per meter persegi, sesuai standar umum untuk konser yang padat dan berpotensi membludak.



Analisis Potensi Jumlah Penonton (Stadion Kridasana)

Berikut adalah perhitungan yang lebih realistis dengan mempertimbangkan area panggung dan zona aman:

1. Perkiraan Area Lapangan:

Sesuai capture gambar di atas anggap saja 8.000m^2

2. Pengurangan Area Non-Penonton:

Estimasi area untuk panggung megah, area *backstage*, tenda FOH (*Front of House* untuk *audio/lighting*), dan *buffer zone*



		(jarak aman wajib antara panggung dan barikade penonton terdepan) bisa mencapai: - 1.000 m² (misalnya, setara area 25m x 40m). 3. Luas Area Efektif untuk Penonton: 8.000 m² (Luas Total) - 1.000 m² (Area Non-Penonton) = 7.000 m² 4. Perhitungan Potensi Maksimal Penonton dengan Kepadatan Menengah: 7.000 m² × 3 orang/m² = 21.000 orang Kesimpulan dan Implikasi Angka potensi 21.000 orang ini menunjukkan gambaran yang jauh lebih nyata dibandingkan estimasi awal penyelenggara (6.000 orang). Angka ini hampir tiga kali lipat lebih besar, namun ingat kita belum mengkalkulasi daya tampung tribun di stadion ini. Perbedaan drastis ini menggarisbawahi mengapa Penilaian Tingkat Ancaman tidak bisa hanya didasarkan pada asumsi, melainkan harus pada kapasitas maksimal venue dan sifat acara (dalam contoh: gratis). Hal ini menjadi justifikasi utama penetapan status Ancaman Tinggi dan kebutuhan pengerahan personel dalam jumlah signifikan, karena tugas utama pengamanan adalah mempersiapkan diri untuk skenario terburuk berdasarkan kapasitas nyata demi mencegah potensi tragedi.
3.	Jangka waktu pelayanan	Jangka waktu pelayanan dihitung sejak permohonan jasa pengamanan komersial diterima secara lengkap hingga penandatanganan Kontrak Kerja Sama. Waktu yang dibutuhkan bervariasi tergantung pada kompleksitas dan tingkat risiko kegiatan: a. Paling lama 7 (tujuh) hari kerja untuk kadar Ancaman Rendah; b. Paling lama 10 (sepuluh) hari kerja untuk Ancaman Sedang; c. Paling lama 14 (empat belas) hari kerja untuk Ancaman Tinggi.
4.	Biaya/tarif	Sesuai Peraturan Menteri Keuangan Nomor 104 Tahun 2023 ketentuan biaya dan tarif untuk layanan ini adalah sebagai berikut: a. Penerbitan dokumen izin legalitas penyelenggaraan acara adalah GRATIS (Rp0,00) per dokumen. b. Layanan pengamanan fisik untuk kegiatan seni dan olahraga yang bersifat komersial dikenakan tarif sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP). c. Besaran tarif tidak dalam bentuk daftar harga tetap, melainkan dihitung berdasarkan nilai nominal yang tercantum dalam Kontrak Kerja Sama antara Polri dan Penyelenggara.



		d. Nilai kontrak kerja sama dihitung berdasarkan formula dan unsur-unsur biaya yang telah ditentukan PMK 104/2023, sebagai berikut: - Pengamanan Keramaian Komersial Per Orang per hari (OH) untuk Wil III (Kalimantan & Sulawesi) <table><tr><th>Komponen</th><th>Tarif PNBP</th></tr><tr><td>Uang saku</td><td>102.000</td></tr><tr><td>Uang makan</td><td>98.400</td></tr><tr><td>Admin</td><td>6.000</td></tr><tr><td>Bekal Kesehatan</td><td>7.200</td></tr><tr><td>Jumlah</td><td>213.600</td></tr></table> - Biaya Analisis Kamtibmas <table><tr><th>Komponen</th><th>Tarif PNBP</th></tr><tr><td>Survei Lapangan (Pers Intel) @213.600 x 6 pers x 2 hari</td><td>2.563.200</td></tr><tr><td>Sun Kirka Intel</td><td>1.784.000</td></tr></table> - Biaya Pakan Satwa (Ancaman Sedang & Tinggi). <table><tr><th>Komponen</th><th>Tarif PNBP</th></tr><tr><td>Pakan Satwa</td><td>72.000</td></tr></table> - Biaya pergeseran pasukan/transportasi sesuai biaya riil BBM <table><tr><th>Komponen</th><th>Tarif PNBP</th></tr><tr><td>BBM Bus Dinas 25 Seat</td><td>20 Liter per giat</td></tr></table> d. Dengan pertimbangan tertentu (misalnya kegiatan bernilai strategis bagi daerah atau diselenggarakan oleh UMKM), tarif layanan pengamanan dapat ditetapkan hingga Rp0,00 (nol rupiah) atau 0% (nol persen) melalui mekanisme pengajuan dan penilaian yang akuntabel.	Komponen	Tarif PNBP	Uang saku	102.000	Uang makan	98.400	Admin	6.000	Bekal Kesehatan	7.200	Jumlah	213.600	Komponen	Tarif PNBP	Survei Lapangan (Pers Intel) @213.600 x 6 pers x 2 hari	2.563.200	Sun Kirka Intel	1.784.000	Komponen	Tarif PNBP	Pakan Satwa	72.000	Komponen	Tarif PNBP	BBM Bus Dinas 25 Seat	20 Liter per giat
Komponen	Tarif PNBP																											
Uang saku	102.000																											
Uang makan	98.400																											
Admin	6.000																											
Bekal Kesehatan	7.200																											
Jumlah	213.600																											
Komponen	Tarif PNBP																											
Survei Lapangan (Pers Intel) @213.600 x 6 pers x 2 hari	2.563.200																											
Sun Kirka Intel	1.784.000																											
Komponen	Tarif PNBP																											
Pakan Satwa	72.000																											
Komponen	Tarif PNBP																											
BBM Bus Dinas 25 Seat	20 Liter per giat																											
5.	Produk Pelayanan	Pengguna layanan yang telah menyelesaikan seluruh proses akan menerima produk pelayanan yang terdiri dari dua jenis: produk administratif dan produk operasional. a. Produk Administratif 1) Kontrak Kerja Sama, dokumen perjanjian formal yang ditandatangani oleh kedua belah pihak, memuat rincian lingkup pengamanan, jumlah personel, durasi, dan total biaya PNBP;																										



		2) Surat Perintah Tugas Pengamanan, dokumen yang menjadi dasar legalitas pengerahan personel dan peralatan ke lokasi kegiatan Anda. b. Produk Operasional (Jasa Pengamanan Fisik di Lapangan) Layanan pengamanan fisik yang diberikan secara langsung di lokasi kegiatan, yang skalanya disesuaikan dengan hasil penilaian tingkat ancaman: 1) Pengamanan Ancaman Rendah (Skor 1.00 - 2.25) Pengerahan personel dalam jumlah minimum (1-3% dari penonton) yang berfokus pada kehadiran preventif, patroli di titik-titik vital, dan menjadi narahubung utama jika terjadi insiden. 2) Pengamanan Ancaman Sedang (Skor 2.26 - 3.75) Pengerahan personel dalam jumlah standar (3-5% dari penonton), didukung oleh unit satwa (K9). Layanan mencakup penjagaan di ring 2 dan 3, pengaturan lalu lintas, koordinasi intensif dengan keamanan internal, dan tim tindak cepat untuk eskalasi awal. 3) Pengamanan Ancaman Tinggi (Skor 3.76 - 5.00) Pengerahan personel dalam jumlah maksimal (6-8% dari penonton), didukung unit satwa (K9) dan potensi perbantuan dari satuan atas/instansi lain. Layanan bersifat komprehensif, mencakup pengambilalihan kendali keamanan jika situasi menuntut, pembentukan posko komando bersama, serta penerapan skenario kontijensi untuk situasi darurat."
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Pengaduan Terkait Prosedur atau Keputusan Layanan Jika Anda tidak puas dengan prosedur, durasi, atau keputusan layanan (misalnya, jumlah personel tidak sesuai menurut Anda), Anda berhak mengajukan klarifikasi atau keberatan administratif. Disampaikan secara tatap muka atau melalui surat resmi yang ditujukan secara berjenjang kepada: 1) Kabagops Polres Singkawang (sebagai atasan langsung pelaksana pelayanan). 2) Kapolres Singkawang (sebagai pimpinan tertinggi di tingkat Polres). b. Pengaduan Terkait Perilaku Personel Jika Anda mengalami atau menyaksikan perilaku petugas pelayanan yang dinilai tidak profesional, meminta imbalan, tidak etis, atau menyalahi aturan. Saluran pengaduan: 1) Langsung: Melapor ke kantor Seksi Pengawasan (Siwas) atau Seksi Profesi dan Pengamanan (Sie Propam) Polres Singkawang.



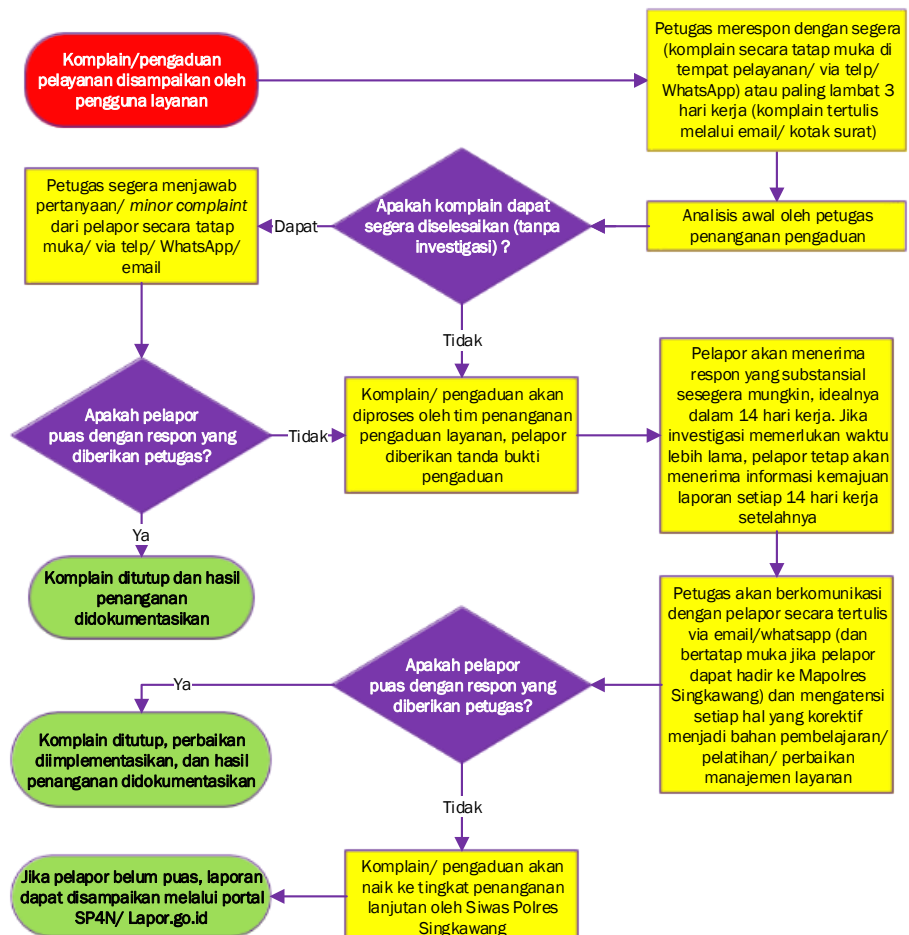
- 2) **Online:** Melalui aplikasi **Dumas Presisi POLRI** atau kanal media sosial resmi Polres Singkawang.
- 3) **Telepon/WhatsApp:** Menghubungi nomor layanan pengaduan di **0895 7070 66366**.
- 4) Anda juga berhak melaporkan pengaduan pelayanan publik kepada lembaga pengawas eksternal seperti **Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat** atau **Komisi Kepolisian Nasional (Kompolnas)**.

c. **Saran dan Masukan untuk Perbaikan**

Untuk saran dan masukan umum yang bersifat konstruktif demi perbaikan layanan di masa mendatang dapat disampaikan melalui surat resmi, media sosial resmi Polres Singkawang, atau langsung kepada petugas di loket pelayanan.

d. **Mekanisme Respons dan Tindak Lanjut**

- 1) Semua pengaduan akan dicatat dan diregistrasi untuk memastikan adanya rekam jejak yang jelas.
- 2) Pengaduan akan diverifikasi materinya dan dianalisis oleh unit yang berwenang (Siwas/Propam atau atasan petugas pelayanan).
- 3) Hasil tindak lanjut atau klarifikasi atas pengaduan Anda akan disampaikan kembali kepada Anda sebagai pelapor sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. b. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perizinan dan Pengawasan Kegiatan Keramaian Umum, Kegiatan Masyarakat Lainnya, dan Pemberitahuan Kegiatan Politik. c. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2023 tentang Teknis Perizinan, Pengawasan, dan Tindakan Kepolisian pada Kegiatan Keramaian Umum dan Kegiatan Masyarakat Lainnya. d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 104 Tahun 2023 tentang Jenis dan Tarif PNBP atas layanan Izin dan Pengamanan Keramaian yang bersifat Komersial yang berlaku pada Polri.
2.	Sarana Prasarana	Untuk mendukung kelancaran proses pelayanan dan pelaksanaan pengamanan, Polres Singkawang memanfaatkan sarana dan prasarana sebagai berikut: a. Sarana Prasarana Pelayanan Administrasi 1) Loker pelayanan perizinan yang terintegrasi di Polres Singkawang. 2) Perangkat komputer, printer, scanner, dan jaringan internet. 3) Ruang tunggu yang representatif dan nyaman bagi pemohon. 4) Ruang pertemuan dengan fasilitas lengkap untuk penggelaran TFG bersama panitia penyelenggara. 5) Sistem dokumentasi dan pengarsipan digital untuk proses penilaian risiko dan kontrak kerja sama. b. Sarana Prasarana Pendukung Pengamanan Operasional 1) Alat Komunikasi berupa Radio HT (<i>Handy Talkie</i>) untuk koordinasi yang cepat dan efektif antar personel di lapangan. 2) Pengeras suara portabel berupa megafon atau pengeras suara portabel untuk memberikan imbauan kepada massa. 3) Peralatan screening keamanan meliputi metal detector (<i>handheld</i> maupun <i>walk-through</i>), cermin pemeriksa bawah kendaraan, dan mesin X-ray (d disesuaikan dengan skala dan tingkat risiko kegiatan). 4) Kendaraan dinas berupa kendaraan patroli roda empat dan roda dua untuk mobilitas, patroli, dan rekayasa lalu lintas. 5) Kendaraan khusus (rantis) sebagai sarana evakuasi atau <i>escape</i> (d disesuaikan dengan skala dan objek kegiatan).



		6) Peralatan Pengatur Lalu Lintas berupa kerucut lalu lintas (<i>traffic cone</i>), barikade lalu lintas, lampu isyarat portabel, dan rambu-rambu pendukung. 7) Unit khusus meliputi unit Drone Pengawas untuk pemantauan udara dan unit Satwa K-9 untuk deteksi (pengerahannya disesuaikan dengan tingkat ancaman).
3.	Kompetensi Pelaksana	Untuk menjamin kualitas layanan, setiap personel yang terlibat memiliki kompetensi sebagai berikut: a. Kompetensi Petugas Pelayanan Administrasi 1) Memahami secara mendalam regulasi terkait perizinan keramaian dan PNBPN Polri. 2) Mampu melakukan verifikasi administrasi secara cermat dan teliti. 3) Memiliki kemampuan untuk melakukan analisis dan penilaian risiko kegiatan menggunakan matriks yang telah ditetapkan. 4) Menjunjung tinggi etika pelayanan publik yang profesional, ramah, dan berintegritas. b. Kompetensi Personel Analisis Intelijen Personel memiliki kemampuan analisis intelijen dan penyusunan perkiraan intelijen guna memprediksi dinamika keamanan dan potensi gangguan terhadap kegiatan yang diajukan permohonannya. c. Kompetensi Koordinator Pengamanan (Narahubung Panitia) 1) Mampu menjalin komunikasi yang efektif dan menjadi jembatan informasi antara panitia penyelenggara dengan Perwira Pengendali Lapangan. 2) Memiliki kemampuan koordinasi lintas fungsi, baik internal Polri (Lantas, Intel, Samapta) maupun dengan tim keamanan internal dan instansi terkait lainnya. 3) Menguasai detail Rencana Pengamanan dan hasil TFG sebagai acuan utama dalam berkoordinasi. d. Kompetensi Perwira Pengendali (Padal) Lapangan 1) Memiliki kemampuan kepemimpinan operasional untuk memimpin dan mengendalikan seluruh personel Polres Singkawang di lapangan. 2) Mampu mengambil keputusan taktis secara cepat dan tepat dalam situasi yang dinamis dan bertekanan tinggi. 3) Menguasai prosedur dan tahapan tindakan dalam manajemen krisis dan penanganan situasi kontijensi. e. Kompetensi Personel Pengamanan 1) Personel non-seragam memiliki kemampuan intelijen dan deteksi dini untuk mengidentifikasi potensi ancaman dari



		dalam kerumunan serta melakukan pemetaan situasi secara cepat dan akurat. 2) Personel fungsi samapta yang memiliki keterampilan tindakan pertama di tempat kejadian perkara (TPTKP) untuk mengamankan lokasi dan menangani bukti awal apabila terjadi tindak pidana di area kegiatan. 3) Personel fungsi samapta dan/atau pamobvit yang memiliki kemampuan teknis dalam melakukan evakuasi terhadap VIP, penyelenggara, atau masyarakat secara cepat dan aman pada situasi darurat. 4) Personel fungsi binmas yang mampu berkomunikasi secara efektif, persuasif, dan terukur kepada massa atau kerumunan untuk memberikan imbauan, klarifikasi, maupun arahan keamanan. 5) Personel fungsi lalu lintas yang memiliki keterampilan manajemen dan rekayasa arus lalu lintas untuk mencegah kemacetan serta menjaga kelancaran mobilitas di sekitar lokasi kegiatan. 6) Personel fungsi Reskrim memiliki kompetensi untuk melakukan tindakan penegakan hukum yang bersifat represif, seperti mengamankan dan melakukan penindakan terhadap pelaku kejahatan yang tertangkap tangan di lokasi kegiatan. 7) Personel dari unit tertentu memiliki kualifikasi khusus dalam pengoperasian drone atau penanganan satwa K-9 sebagai bagian dari dukungan teknis pengamanan di lapangan.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah pelaksana disesuaikan dengan tahapan dan kebutuhan layanan: a. Pelaksana Layanan Administrasi Minimal 2 (dua) orang petugas di bagian administrasi untuk memproses permohonan, melakukan penilaian, menyusun kontrak kerja sama, dan mempersiapkan TFG. b. Analisis Intelijen Minimal 2 (dua) orang personel Satintelkam untuk melakukan analisis hingga ke lapangan, dan penyusunan perkiraan intelijen. c. Personel Pengamanan Lapangan Jumlah personel di lapangan tidak tetap, melainkan ditentukan secara dinamis berdasarkan hasil Asesmen Tingkat Ancaman Teknis terhadap kegiatan yang akan dilaksanakan. Sesuai Lampiran PMK No. 104 Tahun 2023, formula yang digunakan adalah: 1) Ancaman Rendah: Jumlah personel 1% s.d. 3% dari jumlah penonton.



		2) Ancaman Sedang: Jumlah personel 3% s.d. 5% dari jumlah penonton. 3) Ancaman Tinggi: Jumlah personel 6% s.d. 8% dari jumlah penonton.
5.	Jaminan Pelayanan	Polres Singkawang berkomitmen memberikan pelayanan pengamanan kegiatan komersial yang profesional, transparan, dan berintegritas tinggi dengan jaminan berikut: - Seluruh proses administrasi hingga penandatanganan Kontrak Kerja Sama diselesaikan sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan. - Perhitungan biaya dilakukan secara transparan berdasarkan formula dalam PMK Nomor 104 Tahun 2023 dan nilai kontrak PNBPN yang disepakati, tanpa ada biaya lain di luar ketentuan tersebut. - Alur, persyaratan, dan Matriks Penilaian Tingkat Ancaman dipublikasikan secara terbuka agar dapat diakses dan dipahami oleh seluruh calon pengguna layanan. - Proses penilaian tingkat ancaman dilakukan secara objektif berdasarkan data, fakta dalam proposal, serta hasil verifikasi lapangan, bukan berdasarkan negosiasi atau tekanan dari pihak mana pun. - Penetapan risiko dan jumlah personel dilakukan melalui analisis berjenjang dan disetujui oleh atasan yang berwenang, dengan seluruh proses terdokumentasi secara resmi. - Seluruh dokumen terkait proses penilaian bersifat akuntabel dan dapat diaudit oleh fungsi pengawasan internal (Itwasda/ Itwasum Polri), maupun eksternal seperti Ombudsman, apabila ditemukan indikasi ketidakwajaran. - Setiap upaya manipulasi hasil penilaian risiko, baik oleh oknum internal Polres Singkawang maupun penyelenggara kegiatan, akan dikenai sanksi tegas sesuai ketentuan hukum dan kode etik yang berlaku. - Pelayanan diberikan secara adil dan setara tanpa diskriminasi terhadap latar belakang (gender, suku/ ras, status sosial ekonomi, agama) penyelenggara, skala bisnis, maupun jenis kegiatan. - Petugas pelaksana memberikan respons cepat, jelas, dan informatif terhadap setiap pertanyaan atau konsultasi dari calon pengguna layanan.



6.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	Jaminan Selama Proses Pelayanan di Polres Singkawang - Seluruh data pribadi, rincian proposal, dan aspek finansial kegiatan dijaga kerahasiaannya serta hanya digunakan untuk kepentingan proses pelayanan. - Seluruh proses pelayanan bebas dari pungutan liar dan gratifikasi. Pembayaran resmi hanya dilakukan melalui mekanisme PNPB ke kas negara sesuai nilai yang tercantum dalam Kontrak Kerja Sama. - Proses konsultasi dan pelayanan administrasi dilaksanakan di ruang pelayanan resmi Polres Singkawang yang aman, nyaman, dan profesional. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Selama Pelaksanaan Kegiatan - Pengamanan dilaksanakan secara profesional dan sesuai dengan Kontrak Kerja Sama serta Rencana Pengamanan yang telah disepakati dalam <i>Tactical Floor Game</i> (TFG). - Tim pengamanan bersama tim keamanan internal penyelenggara melakukan tindakan preventif seperti pemeriksaan di pintu masuk untuk mencegah masuknya benda berbahaya dan menjaga keamanan seluruh peserta, pengisi acara, serta aset kegiatan. - Setiap tindakan kepolisian yang diambil dalam menghadapi gangguan keamanan dilakukan secara profesional, bertahap, dan terukur sesuai peraturan perundang-undangan dengan prioritas utama menjaga keselamatan jiwa. - Polres Singkawang menyiapkan rencana kontingensi dan menjadi simpul koordinasi utama dengan instansi darurat lain seperti Dinas Kesehatan dan Pemadam Kebakaran untuk memastikan respons cepat dan terpadu jika terjadi keadaan darurat. - Pengamanan mencakup area di dalam venue dan lingkungan sekitarnya ditambah dengan rekayasa lalu lintas untuk menjaga ketertiban serta kelancaran mobilitas masyarakat.
7.	Pengawasan Internal	Untuk menjamin akuntabilitas, kepatuhan, dan integritas, pengawasan internal pada layanan pengamanan kegiatan komersial di Polres Singkawang dilaksanakan secara berjenjang sebagai berikut: Lini Pertama - Pengendalian Melekat dan Operasional Pengawasan dilaksanakan melalui verifikasi silang antar rekan kerja (<i>peer review</i>) untuk memastikan kelengkapan dan akurasi dokumen. Secara struktural, pengawasan melekat dilakukan oleh Kabagops Polres Singkawang sebagai atasan langsung yang bertanggung jawab atas perencanaan dan pelaksanaan operasional pengamanan. Lini Kedua - Pengawasan Fungsional Pengawasan dilaksanakan oleh Seksi Pengawasan (Siwas) Polres Singkawang. Siwas berwenang untuk melakukan reuiv

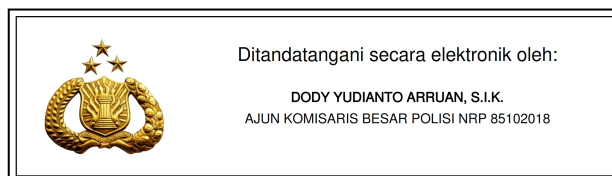


		secara acak (<i>sampling</i>) terhadap seluruh dokumentasi proses layanan, mulai dari permohonan, hasil asesmen tingkat ancaman, hingga kesesuaian nilai kontrak PNBPN, untuk memastikan tidak ada penyimpangan dari prosedur yang telah ditetapkan. c. Lini Ketiga - Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) pada Polri Pengawasan pada lini ini dilaksanakan oleh fungsi APIP di internal Polri yang berada di luar struktur Polres Singkawang, yaitu Itwasda Polda Kalbar dan Itwasum Polri. Pengawasan dapat dilakukan melalui: 1) Audit Kinerja Berkala, audit rutin yang terjadwal untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas penyelenggaraan layanan secara keseluruhan. 2) Audit Tujuan Tertentu, audit yang dilaksanakan sesuai kebutuhan atau jika terdapat indikasi adanya penyimpangan (<i>insidental</i>), yang berfokus pada kasus atau proses spesifik.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pengguna layanan dapat memberikan penilaian terhadap sikap, kompetensi, akuntabilitas, dan kepastian pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat; b. Pengguna layanan dapat menyampaikan keluhan atau saran terhadap proses pelayanan melalui kotak saran, pengaduan online, atau langsung kepada pengawas internal (Siwas Polres dan Itwasda Polda Kalbar); c. Setiap laporan/ keluhan masyarakat ditindaklanjuti secara transparan dan tercatat, serta digunakan sebagai bahan perbaikan penyelenggaraan layanan.

Ditetapkan di : Singkawang

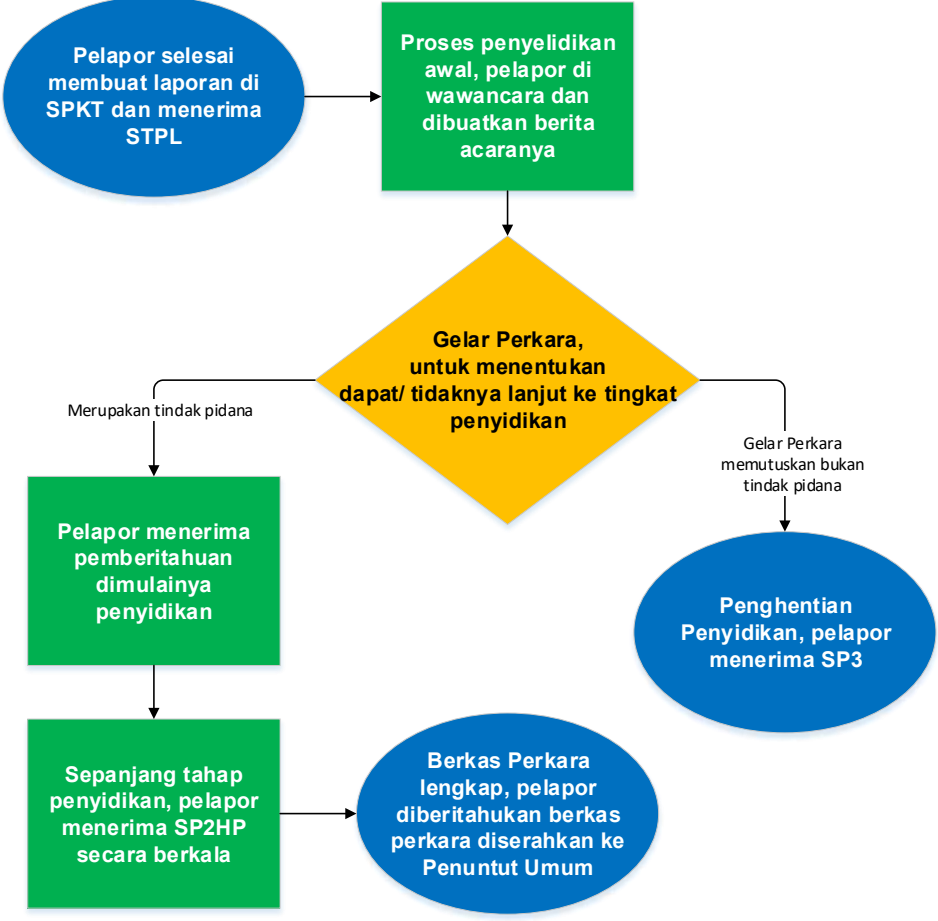
pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



LAMPIRAN VII
KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
NOMOR : KEP/51/X/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
PENYIDIKAN TINDAK PIDANA

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat tanda penerimaan laporan; dan b. Identitas pelapor Catatan: Jika identitas tidak ada karena hilang atau situasi darurat, pelayanan akan tetap diberikan dan pemenuhan syarat identitas dapat disusulkan kemudian.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <u>Uraian:</u> ALUR PROSES BAGI PELAPOR a. Pemeriksaan Awal (Wawancara/Interview) Setelah pelapor selesai menyampaikan laporan di SPKT dan menerima bukti lapor (tanda penerimaan laporan), di



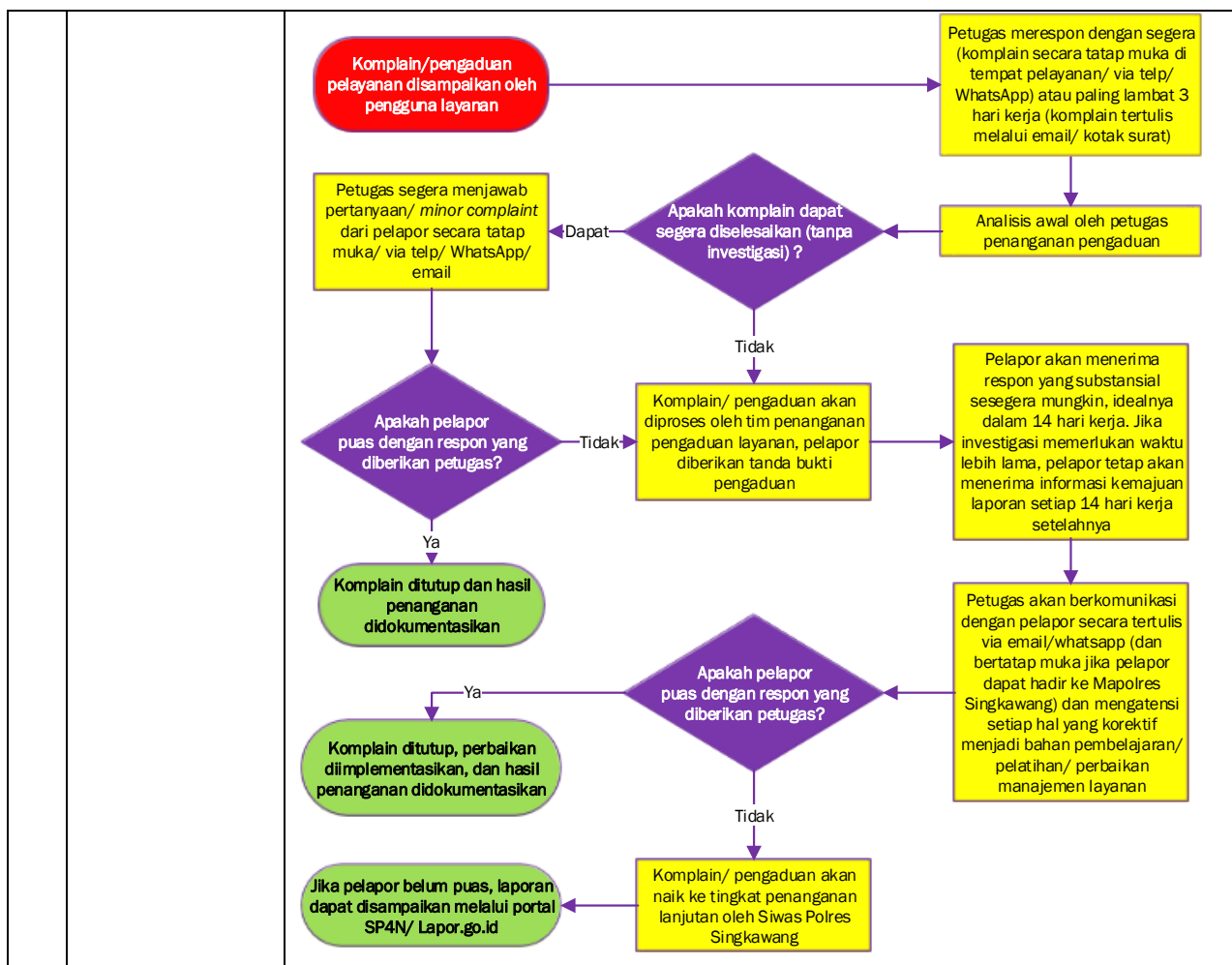
	wawancara saksi pelapor dengan berita acara wawancara sebagai dasar untuk proses penyelidikan lebih lanjut; b. Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyelidikan (SP2HP) Anda akan menerima Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyelidikan (SP2HP) secara berkala dan setiap terdapat perkembangan signifikan, yang meliputi: • SP2HP A-1 diberikan maksimal 3 hari setelah laporan dibuat, berisi informasi mengenai petugas penyidik yang menangani perkara Anda beserta nama dan nomor telepon yang dapat dihubungi. • SP2HP selanjutnya diberikan pada setiap tahapan penting, seperti setelah pemeriksaan saksi-saksi, setelah pemeriksaan ahli, hasil gelar perkara, atau jika ada kendala dalam proses penyelidikan. c. Pemberitahuan Status Perkara (Hasil Gelar Perkara) Anda akan menerima pemberitahuan resmi mengenai status perkara setelah dilaksanakannya Gelar Perkara, yaitu: • Pemberitahuan Dimulainya Penyidikan, jika ditemukan bukti permulaan yang cukup bahwa telah terjadi tindak pidana. • Pemberitahuan Penghentian Penyidikan/Penyidikan, jika disimpulkan bahwa peristiwa tersebut bukan merupakan tindak pidana, atau tidak ditemukan cukup bukti. d. Keterangan Tambahan dan Koordinasi • Jika penyidik memerlukan keterangan tambahan dari Anda, pemanggilan akan dilakukan melalui surat panggilan resmi. • Anda juga diberikan hak untuk proaktif memberikan informasi atau bukti baru kepada penyidik yang menangani perkara Anda. e. Pemberitahuan Tahap Akhir Layanan Anda akan menerima pemberitahuan resmi ketika berkas perkara dinyatakan lengkap (P-21) dan dilimpahkan (Tahap II) ke Kejaksaan Negeri Singkawang. ALUR PROSES BAGI TERLAPOR a. Tahap Awal – Identitas Terlapor Belum Diketahui • Pada saat laporan masuk, status pelaku masih “Orang Tidak Dikenal” (OTK). • Penyidik melakukan penyelidikan melalui pemeriksaan saksi, pengumpulan bukti, keterangan ahli, hingga analisis digital/forensik. • Selama tahap ini belum ada pemanggilan resmi kepada terlapor karena identitasnya belum terkonfirmasi. b. Tahap Lanjutan – Identitas Terlapor Terindikasi
--	---

		• Jika penyidik telah menemukan bukti awal yang mengarah kepada seseorang, maka orang tersebut dipanggil pertama kali dengan status sebagai Saksi. • Pemanggilan dilakukan secara patut melalui Surat Panggilan Resmi. c. Perubahan Status – Dari Saksi ke Tersangka • Jika dari hasil pemeriksaan dan bukti permulaan yang cukup, status saksi dapat ditingkatkan menjadi Tersangka. • Pada saat itu, Surat Pemberitahuan Dimulainya Penyidikan (SPDP) diterbitkan dan ditembuskan kepada Kejaksaan serta terlapor/penasihat hukumnya. d. Hak Atas Pendampingan Hukum • Sejak statusnya jelas (Saksi atau Tersangka), terlapor berhak didampingi oleh penasihat hukum dalam setiap proses pemeriksaan. • Jika tidak mampu, penyidik wajib memfasilitasi bantuan hukum melalui advokat/posbakum. e. Pemeriksaan yang Transparan dan Humanis • Pemeriksaan dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan (BAP) dan didokumentasikan dengan audio-visual untuk menjaga objektivitas. • Terlapor berhak mendapat penjelasan mengenai hak-haknya, termasuk tidak dipaksa mengakui perbuatan. f. Pemberitahuan Status Perkara Terlapor berhak menerima pemberitahuan resmi apabila penyidikan dihentikan karena tidak cukup bukti, atau sebaliknya, apabila perkara dilimpahkan ke Kejaksaan. g. Tahap Akhir Terlapor/penasihat hukumnya diberi salinan pemberitahuan ketika berkas dinyatakan lengkap (P-21) dan dilimpahkan (Tahap II) ke Kejaksaan Negeri Singkawang.
3.	Jangka waktu pelayanan	SP2HP pertama diberikan dalam waktu 3 (tiga) hari sejak laporan berisi pernyataan bahwa laporan telah diterima, nama dan nomor telepon penyidik. Interval pemberian SP2HP: a. Kasus ringan, SP2HP diberikan pada hari ke-10, hari ke-20 dan hari ke-30; b. Kasus sedang, SP2HP diberikan pada hari ke-15, hari ke-30, hari ke-45 dan hari ke-60; c. Kasus sulit, SP2HP diberikan pada hari ke-15, hari ke-30, hari ke-45, hari ke-60, hari ke-75 dan hari ke 90; d. Kasus sangat sulit, SP2HP diberikan pada hari ke-20, hari ke-40, hari ke-60, hari ke-80, hari ke-100 dan hari ke-120.



4.	Biaya/tarif	Seluruh proses pelayanan penyidikan tindak pidana, mulai dari pelaporan hingga pelimpahan perkara, tidak dipungut biaya (GRATIS) .
5.	Produk Pelayanan	Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), sekurang-kurangnya memuat tentang: - pokok perkara; - tindakan penyidikan yang telah dilaksanakan beserta hasilnya; - masalah/ kendala yang dihadapi dalam penyidikan; - rencana tindakan selanjutnya; - himbauan atau penegasan kepada pelapor tentang hak dan kewajibannya demi kelancaran dan keberhasilan penyidikan; dan diberikan pada setiap tahapan penting sebagai berikut: - SP2HP A1: Dalam 3 hari setelah laporan polisi dibuat (menginformasikan bahwa laporan telah diterima dan sedang dalam tahap penelitian atau penyelidikan awal, dan tercantum nama dan nomor telepon penyidik yang menangani perkara); - SP2HP A2: Diberikan jika hasil penyelidikan belum menemukan unsur pidana atau bukti yang cukup untuk ditingkatkan ke tahap penyidikan; - SP2HP A3: Diberikan jika hasil penyelidikan menemukan adanya unsur pidana dan akan ditingkatkan ke tahap penyidikan/SPDP (dimulainya penyidikan); - SP2HP A4: Secara berkala selama proses penyidikan berjalan; - SP2HP A5 atau SP3: Jika penyidikan dihentikan (pelapor berhak mengajukan praperadilan). - SP2HP Tahap I atau P-21: Jika berkas perkara dilimpahkan ke kejaksaan dan/atau dinyatakan lengkap.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Sarana Pengaduan: Langsung: Datang ke ruang Siwas (Seksi Pengawasan); Online: Melalui aplikasi/situs web Dumas Presisi atau kanal facebook Pengaduan Polres Singkawang; Telepon/Surat: Melalui nomor telepon 0895 7070 66366 atau surat resmi yang ditujukan kepada Kapolres Singkawang. Petugas Pengelola Pengaduan: Ditangani oleh fungsi Siwas. Pengaduan Eksternal: Masyarakat juga dapat menyampaikan pengaduan melalui lembaga eksternal seperti Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat, atau Kompolnas.





PENGELOLAAN PELAYANAN (*manufacturing*)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana atau KUHP; b. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; c. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyidikan Tindak Pidana.
2.	Sarana Prasarana	Untuk menjamin kelancaran, transparansi, dan akuntabilitas proses penyidikan tindak pidana, Satreskrim/UPPA Polres Singkawang menyediakan sarana dan prasarana sebagai berikut: Ruang Pelayanan dan Pemeriksaan a. Ruang SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) untuk penerimaan laporan. b. Ruang pemeriksaan penyidikan yang ramah korban, dilengkapi kursi/meja yang nyaman, pencahayaan baik, serta kamera perekam audio-video untuk menjaga transparansi pemeriksaan. c. Ruang khusus Pelayanan Perempuan dan Anak (RPK/UPPA) yang terpisah dan lebih privat. d. Ruang tunggu bagi pelapor, saksi, dan pendamping hukum.



		Peralatan Administrasi dan Dokumentasi - Komputer dan laptop penyidik dengan akses aplikasi penyidikan. - Printer, scanner, dan mesin fotokopi untuk pembuatan berkas perkara. - Alat perekam suara (<i>voice recorder</i>) dan <i>body camera</i> untuk mendukung dokumentasi pemeriksaan lapangan. - Lemari arsip tahan api untuk menyimpan dokumen perkara. Peralatan Identifikasi dan Forensik Dasar - Kamera digital untuk dokumentasi barang bukti/olah TKP. - Perangkat fingerprint/alat identifikasi sederhana. - Toolkit olah TKP (police line, sarung tangan, kantong barang bukti, dll.). - Akses koordinasi ke laboratorium forensik (melalui koordinasi dengan Labfor Polda). Fasilitas Dukungan Komunikasi - Telepon, HT (Handy Talky), dan perangkat komunikasi internal. - Akses internet resmi Polri untuk integrasi data penyidikan (E-MP, dll.). Fasilitas Pendukung Lain - Kendaraan operasional penyidik (mobil/sepeda motor dinas). - Shelter/ruang aman sementara bagi korban yang membutuhkan perlindungan. - CCTV di ruang pelayanan publik untuk menjamin keamanan dan transparansi.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelayanan penyidikan dijamin dilaksanakan oleh personel yang memenuhi standar kompetensi berikut: - Memiliki Surat Keputusan (Skep) sebagai Penyidik atau Penyidik Pembantu; - Telah mendapat Pelatihan/ spesialisasi fungsi teknis reserse; - Menguasai peraturan perundang-undangan terkait tindak pidana yang ditangani; - Memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan beretika.
4.	Jumlah Pelaksana	Pelayanan dilaksanakan oleh personel pada Satreskrim Polres Singkawang. Jumlah penyidik yang ditugaskan untuk menangani perkara disesuaikan dengan volume dan kompleksitas kasus untuk memastikan penanganan yang efektif dan efisien.
5.	Jaminan Pelayanan	- Penyidikan dilakukan menurut cara yang diatur dalam undang-undang sesuai dengan prinsip dasar Hak Asasi Manusia; - Tahapan penyidikan dilakukan secara legal, profesional, dan dapat dipertanggungjawabkan;



		c. Penyidik wajib menyampaikan SP2HP kepada pelapor secara berkala; d. SPDP selain wajib diberikan kepada pelapor dan penuntut umum, juga kepada terlapor/keluarganya/kuasa hukumnya secara formal (tidak cukup hanya melalui WhatsApp) e. Pelapor berhak bertanya langsung kepada penyidik untuk mengetahui perkembangan kasusnya; f. Layanan diberikan tanpa diskriminasi (ras, gender, ekonomi, dll).
6.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	a. Identitas pelapor dan saksi dirahasiakan untuk mencegah intimidasi atau ancaman; b. Pemeriksaan dilakukan di ruang tertutup dan aman dari gangguan eksternal; c. Tidak ada tekanan fisik atau psikis selama proses penyidikan; d. Bila diperlukan, penyidik berkoordinasi untuk memberikan perlindungan langsung terhadap pelapor atau saksi yang terancam; e. Anak, perempuan, dan kelompok rentan berhak didampingi oleh pihak yang kompeten selama proses berlangsung; f. pemeriksaan dengan cara yang sopan, dan tidak menimbulkan trauma baru, terutama kepada korban kejahatan asusila, kekerasan dalam rumah tangga (KDRT), atau anak-anak.
7.	Pengawasan Internal	Untuk menjamin akuntabilitas, profesionalisme, dan kepatuhan terhadap standar pelayanan, pengawasan internal pada Satreskrim Polres Singkawang dilaksanakan melalui kerangka kerja <i>Three Lines Model</i> secara berjenjang. a. Lini Pertama Pengendalian pada Tingkat Operasional - Setiap penyidik bertanggung jawab untuk memastikan semua tindakannya (<i>Self Control</i>) sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan peraturan perundang-undangan. - Adanya mekanisme saling koreksi antar sesama penyidik dalam satu tim (<i>Peer Review</i>), terutama saat diskusi internal sebelum pelaksanaan Gelar Perkara, untuk memastikan kelengkapan administrasi dan ketajaman analisis kasus. Pengawasan Melekat oleh Atasan Langsung - Tiap-tiap Kanit melakukan pemeriksaan harian terhadap kelengkapan administrasi penyidikan (<i>mindik</i>), memberikan arahan teknis, dan memastikan proses pemeriksaan terhadap korban/saksi berjalan secara humanis. - Kasat Reskrim memimpin Analisis dan Evaluasi (Anev) mingguan/ bulanan atas seluruh perkara yang ditangani, menyetujui tindakan upaya paksa, dan bertanggung jawab penuh atas pencapaian target dan kualitas penyidikan.

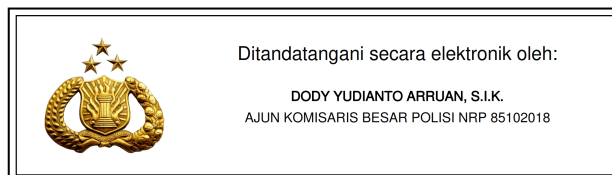


		b. Lini Kedua Pengawasan dilaksanakan oleh Seksi Pengawasan (Siwas) Polres Singkawang. Siwas berwenang untuk melakukan reuiu secara acak (<i>sampling</i>) terhadap seluruh dokumentasi proses penyidikan, mulai dari awal hingga akhir, untuk menilai tingkat kepatuhan terhadap peraturan regulasi perundang-undangan. c. Lini Ketiga Pengawasan pada lini ini dilaksanakan oleh fungsi APIP di internal Polri yang berada di luar struktur Polres Singkawang, yaitu Itwasda Polda Kalbar dan Itwasum Polri. Pengawasan dapat dilakukan melalui: 1) Audit Kinerja Berkala, audit rutin yang terjadwal untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas penyelenggaraan layanan secara keseluruhan. 2) Audit Tujuan Tertentu, audit yang dilaksanakan sesuai kebutuhan atau jika terdapat indikasi adanya penyimpangan (<i>insidentil</i>), yang berfokus pada kasus atau proses spesifik.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Masyarakat dapat memberikan penilaian terhadap sikap, kompetensi, transparansi, dan kepastian pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat; b. Pelapor dapat menyampaikan keluhan atau saran terhadap proses penyidikan melalui kotak saran, pengaduan online, atau langsung kepada pengawas internal (Siwas Polres dan Itwasda Polda Kalbar); c. Setiap laporan/ keluhan masyarakat ditindaklanjuti secara transparan dan tercatat, serta digunakan sebagai bahan perbaikan kinerja penyidik; d. Pelapor dapat memberikan <i>feedback</i> langsung kepada atasan penyidik, termasuk saat menerima SP2HP atau menghadiri panggilan pemeriksaan.

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



LAMPIRAN VIII
 KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
 RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
 NOMOR : KEP/51/X/2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
 KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
 PERLINDUNGAN TERHADAP PEREMPUAN DAN ANAK KORBAN KEKERASAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Polres Singkawang menyediakan layanan yang mudah diakses oleh masyarakat, dengan persyaratan minimal agar korban atau pelapor dapat mendapatkan perlindungan secepat mungkin. ✦ Siapa yang menjadi pengguna layanan ini: - Perempuan korban kekerasan, yang mengalami satu atau lebih dari bentuk kekerasan berikut: - Kekerasan fisik (misalnya: pemukulan, penamparan, penganiayaan); - Kekerasan seksual (misalnya: pemaksaan hubungan seksual, pelecehan seksual, eksploitasi); - Kekerasan psikis (misalnya: penghinaan, ancaman, kontrol berlebihan, manipulasi emosional); - Kekerasan ekonomi (misalnya: dipaksa berutang menjaminkan asetnya, tidak diberi nafkah, penguasaan harta secara paksa). - Anak korban kekerasan atau anak berhadapan dengan hukum (ABH), baik sebagai korban, pelaku, maupun saksi, yang memerlukan perlindungan khusus; - Keluarga korban, seperti orang tua, wali, suami/ istri, atau anak korban yang melaporkan untuk pihak yang tidak bisa melapor sendiri; - Masyarakat, seperti tetangga, tokoh masyarakat, guru, atau siapa saja yang mengetahui atau menyaksikan adanya tindak kekerasan terhadap perempuan atau anak; - Lembaga pendamping, seperti LSM, yayasan, P2TP2A, atau pekerja sosial yang mendampingi korban. ✦ Dokumen atau informasi yang diperlukan Tidak ada dokumen wajib. Namun, pelapor disarankan untuk membawa: - Identitas diri (KTP, KK, atau identitas lain bila ada); - Informasi kronologis kejadian secara lisan atau tertulis;



		c. Bukti awal (jika tersedia): rekaman, pesan, visum, foto, saksi. ✦ Jika korban adalah anak (seseorang belum genap 18 tahun, tanpa mempertimbangkan status pernikahan) wajib didampingi oleh: - Orang tua/ wali, atau; - Pekerja sosial/ BAPAS/ Dinsos jika keluarga tidak ditemukan. 🔒 Catatan Penting: Ruang lingkup pada standar pelayanan ini hanya meliputi setiap perbuatan yang berbasis gender yang berakibat atau dapat berakibat penderitaan fisik, seksual, psikologis, atau ekonomi terhadap perempuan dan anak, baik yang terjadi di lingkungan keluarga, sekolah, tempat kerja, maupun ruang publik lainnya; Pelayanan tetap diberikan meskipun pelapor belum memiliki dokumen lengkap atau sedang dalam kondisi darurat. Kasus-kasus yang tidak mengandung unsur kekerasan berbasis gender atau kerentanan khusus, seperti penipuan online yang tidak melibatkan kekerasan terhadap perempuan, penggelapan biasa, pencurian, atau kecelakaan lalu lintas, tidak termasuk dalam cakupan standar pelayanan ini dan ditangani sesuai standar pelayanan yang relevan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD A([Pelapor datang ke SPKT/ Unit PPA dan melaporkan peristiwa]) --> B{Assesment singkat terhadap kondisi pelapor/ korban} B -- "apabila korban teruka/ trauma" --> C[• Dirujuk ke RS untuk pengobatan/ VER • Diberi waktu istirahat di ruang aman • Dirujuk ke shelter (rumah aman)] B --> D[Pelapor/ korban sudah siap secara mental dan setuju memulai pembuatan Laporan Polisi (LP)] D --> E[Pembuatan LP, korban menerima STPL dilanjut interview awal (dengan Berita Acara) sebagai permulaan penyelidikan] E --> F{Gelar Perkara, untuk menentukan dapat/ tidaknya lanjut ke tingkat penyelidikan} F --> G([Penghentian Penyelidikan, pelapor menerima SP3]) F --> H[Pelapor menerima pemberitahuan dimulainya penyelidikan, secara berkala menerima SP2HP] H --> I{Penilaian lanjutan terhadap kondisi korban} I -- "Kondisi fisik/ psikis/ ekonomi korban belum membaik" --> J[• Rujukan ke Shelter sementara • Layanan psikolog • Rehab Sosial • Rujukan ke Dinsos • P2TP2A] J --> K([Berkas Perkara lengkap, pelapor diberitahu berkas perkara diserahkan ke Penuntut Umum]) I --> K </pre>



Uraian:✦ **Datang dan Melaporkan Kejadian****Ke mana Anda bisa melapor?**

- Datang langsung ke **SPKT** atau **Unit PPA Satreskrim Polres Singkawang**
- Hubungi layanan darurat atau **Hotline/WhatsApp Unit PPA**
- Jika Anda datang bersama pihak ketiga (guru, RT/RW, LSM, nakes, dll.), mereka juga dapat membantu meneruskan laporan Anda

Apa yang terjadi saat melapor?

- Anda akan **disambut dengan empati** oleh petugas perempuan/Polwan
- Anda **tidak akan langsung diperiksa secara hukum**, melainkan hanya didengar dan diberi ruang aman
- Jika kondisi Anda memburuk, penanganan medis atau psikologis akan diutamakan terlebih dahulu

✦ **Penilaian Kondisi Awal dan Perlindungan****Apa yang dilakukan?**

- Petugas akan melakukan asesmen cepat terhadap:
 - Kondisi fisik dan psikologis Anda;
 - Tingkat risiko dan ancaman yang Anda hadapi;
 - Status Anda sebagai korban, saksi, atau anak yang berhadapan dengan hukum.

Bagaimana jika darurat?

- Fisik terluka?** → Anda akan langsung dirujuk ke RS untuk pengobatan dan *Visum et Repertum* (VER);
- Mengalami trauma berat?** → Anda akan diberi waktu istirahat di ruang aman/shelter & didampingi psikolog;
- Merasa terancam?** → Anda akan mendapatkan pengamanan langsung atau rujukan ke rumah aman.

✦ **Konseling dan Pendampingan Awal****Apa hak Anda?**

- Anda **berhak untuk menenangkan diri terlebih dahulu**
- Anda tidak dipaksa untuk langsung membuat laporan
- Selama di RPK, Anda akan **didampingi Polwan, psikolog, pendamping UPTD PPA**, atau orang yang Anda percayai



◆ **Membuat Laporan Polisi (LP)**

Kapan ini dilakukan?

- Setelah Anda menyatakan siap secara mental dan memahami prosesnya
- Anda akan **menyetujui secara sadar** sebelum keterangan resmi dituangkan dalam LP

Apa bukti Anda telah melapor?

- Anda akan menerima **STPL (Surat Tanda Penerimaan Laporan)**
- Anda juga akan diberikan informasi tentang tahapan selanjutnya

◆ **Pemeriksaan (BAP)**

Bagaimana prosesnya?

- Pemeriksaan dilakukan secara **pribadi, empatik, dan tidak mengintimidasi**
- Anda **berhak untuk didampingi** oleh orang tua/wali/penasihat hukum/pendamping
- Pemeriksaan dilakukan dengan **bahasa yang mudah dipahami**, dan Anda bisa meminta jeda atau istirahat kapan saja

◆ **Pemeriksaan Kesehatan dan Visum**

Jika Anda korban kekerasan fisik/ seksual, Anda akan:

- Diantar ke RS untuk **Visum et Repertum**
- Didampingi selama proses medis oleh petugas atau psikolog
- Dijamin kerahasiaan data dan hasil visum

◆ **Perkembangan Kasus & Hak Anda**

Apa yang akan Anda terima?

- Anda akan mendapat **SP2HP (Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan)** secara berkala
- Proses hukum tetap berjalan meski Anda berada di rumah aman atau dirujuk keluar kota
- Jika pelaku adalah anak, akan dilakukan upaya **diversi (damai)** sesuai UU Sistem Peradilan Anak, dengan persetujuan Anda

◆ **Pendampingan & Layanan Berkelanjutan**

Layanan apa yang bisa saya akses setelah melapor?

- Shelter sementara jika tidak bisa kembali ke rumah;
- Layanan psikolog/trauma healing jangka panjang;
- Bantuan hukum (advokat mitra);

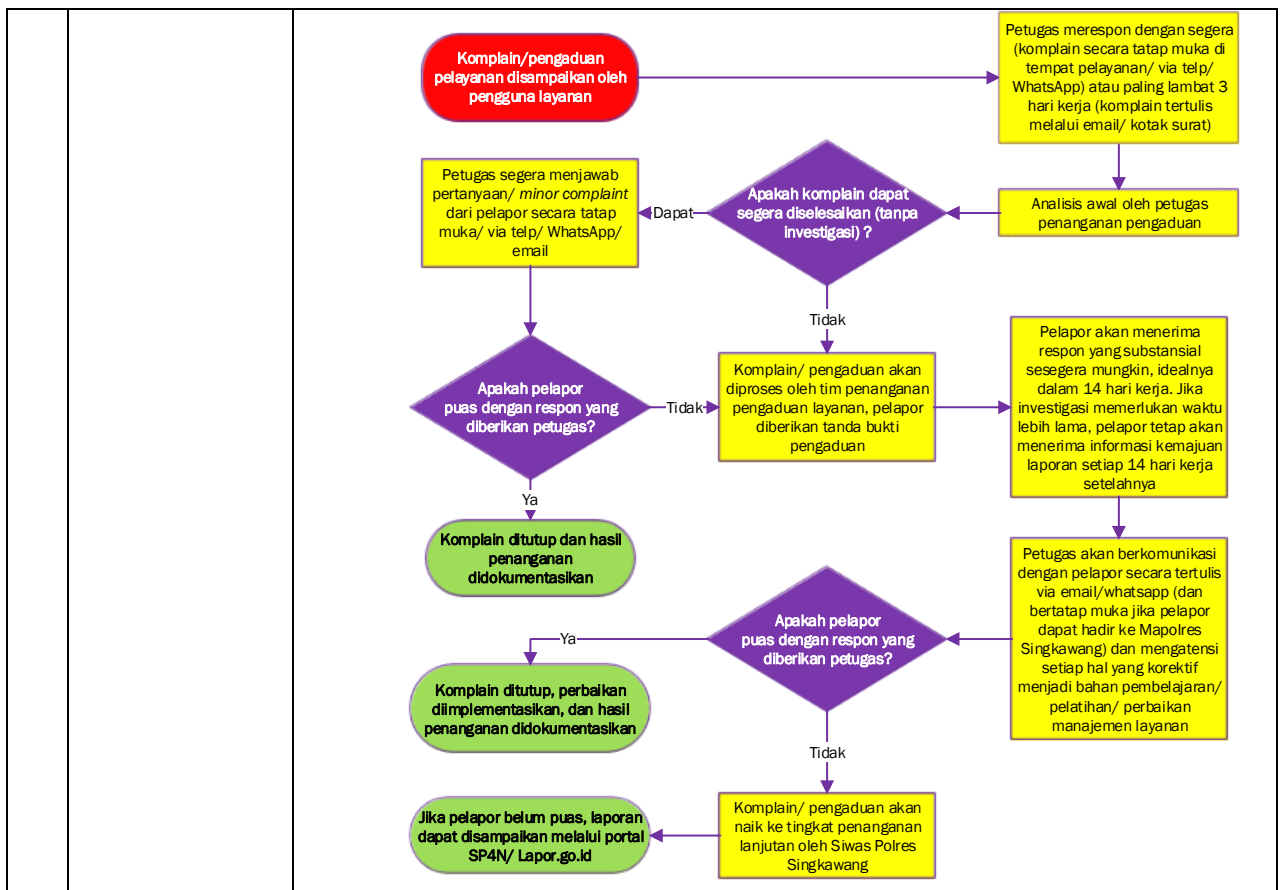


		d. Rehabilitasi sosial dan rekom ke Dinsos jika Anda terdampak kejahatan ekonomi (misal: pinjol ilegal, eksploitasi digital, dsb.); e. Rujukan ke UPTD PPA, Dinsos, RSUD, BAPAS, P2TP2A ◆ Perlindungan Khusus Jika Anda: a. Dalam incaran pelaku atau kasus melibatkan sindikat besar; b. Saksi penting dalam perkara besar atau rentan balas dendam; Maka kami akan bantu ajukan Anda ke LPSK (Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban) untuk mendapat perlindungan hukum, pengamanan, dan dukungan lainnya ◆ Hak-Hak Anda sebagai Korban a. Mendapat informasi jelas tentang hak, prosedur, dan perkembangan kasus; b. Tidak dipungut biaya dalam seluruh layanan; c. Didampingi oleh orang yang Anda percaya; d. Identitas Anda dirahasiakan sepenuhnya; e. Menolak diperiksa jika belum siap; f. Menyampaikan saran, keberatan, atau keluhan terhadap layanan.																		
3.	Jangka waktu pelayanan	Polres Singkawang memberikan estimasi waktu layanan yang jelas kepada masyarakat. <table><tr><th>Tahapan Layanan</th><th>Jangka Waktu</th></tr><tr><td>Penerimaan Laporan dan STPL</td><td>≤ 1 jam</td></tr><tr><td>Penanganan awal (wawancara, visum, pendampingan)</td><td>≤ 1 x 24 jam</td></tr><tr><td>Proses penyidikan kasus ringan</td><td>≤ 14 hari kerja</td></tr><tr><td>Proses penyidikan kasus berat (misal: kekerasan seksual)</td><td>≤ 30 hari kerja</td></tr><tr><td>Proses diversi jika anak sebagai pelaku (diupayakan)</td><td>Maksimal 30 hari sesuai UU SPPA</td></tr><tr><td>Pemberian SP2HP pertama</td><td>≤ 3 hari setelah laporan</td></tr><tr><td>Rujukan ke shelter (rumah aman)/ instansi lain</td><td>Maks 1 hari setelah penilaian</td></tr><tr><td>Penyelesaian perkara</td><td>Sesuai ketentuan hukum, dengan pemberitahuan berkala ke pelapor</td></tr></table>	Tahapan Layanan	Jangka Waktu	Penerimaan Laporan dan STPL	≤ 1 jam	Penanganan awal (wawancara, visum, pendampingan)	≤ 1 x 24 jam	Proses penyidikan kasus ringan	≤ 14 hari kerja	Proses penyidikan kasus berat (misal: kekerasan seksual)	≤ 30 hari kerja	Proses diversi jika anak sebagai pelaku (diupayakan)	Maksimal 30 hari sesuai UU SPPA	Pemberian SP2HP pertama	≤ 3 hari setelah laporan	Rujukan ke shelter (rumah aman)/ instansi lain	Maks 1 hari setelah penilaian	Penyelesaian perkara	Sesuai ketentuan hukum, dengan pemberitahuan berkala ke pelapor
Tahapan Layanan	Jangka Waktu																			
Penerimaan Laporan dan STPL	≤ 1 jam																			
Penanganan awal (wawancara, visum, pendampingan)	≤ 1 x 24 jam																			
Proses penyidikan kasus ringan	≤ 14 hari kerja																			
Proses penyidikan kasus berat (misal: kekerasan seksual)	≤ 30 hari kerja																			
Proses diversi jika anak sebagai pelaku (diupayakan)	Maksimal 30 hari sesuai UU SPPA																			
Pemberian SP2HP pertama	≤ 3 hari setelah laporan																			
Rujukan ke shelter (rumah aman)/ instansi lain	Maks 1 hari setelah penilaian																			
Penyelesaian perkara	Sesuai ketentuan hukum, dengan pemberitahuan berkala ke pelapor																			



		✦ Catatan: Jika proses berlangsung lebih dari waktu yang ditentukan karena alasan tertentu (misal kompleksitas perkara, bukti sulit ditemukan), pelapor akan menerima pemberitahuan tertulis.
4.	Biaya/tarif	✓ Gratis/Tidak Dipungut Biaya Seluruh layanan perlindungan perempuan dan anak termasuk visum, pemeriksaan, pendampingan, dan rujukan bebas biaya, didanai oleh APBN dan sumber sah lainnya.
5.	Produk Pelayanan	Produk layanan yang akan diterima oleh masyarakat sebagai hasil dari proses perlindungan anak dan perempuan: ◆ Produk Administratif - Surat Tanda Penerimaan Laporan (STPL) sebagai bukti bahwa laporan diterima; - Laporan Polisi Model B (jika tertangkap tangan digunakan LP Model A); - SP2HP (Surat Pemberitahuan Perkembangan Penyidikan), diberikan secara berkala; - Berita Acara Pemeriksaan (BAP); - Surat pengantar visum et repertum ke RS rujukan; - Surat Rujukan/Serah Terima ke shelter, P2TP2A, LPSK, Dinsos; - Berita Acara Diversi/ Kesepakatan Damai (jika anak pelaku dan korban sepakat). ◆ Produk Non-Administratif - Pendampingan psikologis; - Fasilitas medis darurat dan rujukan; - Akses ke shelter atau rumah aman sementara; - Penyuluhan hukum dan edukasi hak korban; - Fasilitasi proses keadilan restoratif.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	◆ Sarana Pengaduan: Langsung: Datang ke ruang Siwas (Seksi Pengawasan); Online: Melalui aplikasi/situs web Dumas Presisi atau kanal facebook Pengaduan Polres Singkawang; Telepon/ Surat: Melalui nomor telepon 0895 7070 66366 atau surat resmi yang ditujukan kepada Kapolres Singkawang u.p. Kasat Reskrim. ◆ Petugas Pengelola Pengaduan: Ditangani oleh fungsi Siwas. ◆ Pengaduan Eksternal: Masyarakat juga dapat menyampaikan pengaduan melalui lembaga eksternal seperti Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat, Kompolnas, Komnas Perempuan, atau KPAI.





PENGELOLAAN PELAYANAN (*manufacturing*)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, khususnya Pasal 28B ayat (2) tentang hak anak atas kelangsungan hidup, tumbuh, dan berkembang serta berhak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi, dan Pasal 28D ayat (1) tentang hak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil; b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (KUHP); c. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2016; e. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga (UU PKDRT); f. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang (UU TPPO); g. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; h. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 tentang Sistem Peradilan Pidana Anak (UU SPPA); i. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual (UU TPKS);
----	-------------	---



		j. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia No.Pol.: 10 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perempuan dan Anak (Unit PPA) di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia; k. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyidikan Tindak Pidana.
2.	Sarana Prasarana	Untuk menjamin layanan yang aman, cepat, dan manusiawi, Polres Singkawang menyediakan: ◆ Sarana Fisik - Ruang Pelayanan Khusus (RPK) berupa ruang terpisah, ramah anak dan perempuan, dilengkapi dekorasi non-intimidatif. - Ruang interview/pemeriksaan korban yang bebas dari tekanan, dilengkapi kamera audio-video untuk menjamin transparansi dan perlindungan hak korban. - Shelter (rumah aman sementara) yang merupakan tempat perlindungan sementara sebelum rujukan ke UPTD PPA/Dinas Sosial. - Kendaraan dinas operasional untuk antar-jemput korban, olah TKP, dan rujukan medis/psikologis. - Peralatan dokumentasi dan administrasi berupa komputer/laptop penyidik, printer, scanner, voice recorder, bodycam, dan lemari arsip berkunci dan tahan api untuk menjaga kerahasiaan dokumen. - Toolkit identifikasi forensik dasar berupa kamera digital, police line, sarung tangan, kantong barang bukti, serta akses laboratorium forensik bila dibutuhkan. - Ruang tunggu khusus yang aman, nyaman, dengan akses air minum dan ventilasi udara/ berpendingin udara. - CCTV di area pelayanan publik untuk pengawasan keamanan dan akuntabilitas. ◆ Sarana Non-Fisik - SOP dan standar etik pelayanan berbasis HAM, non-diskriminasi, dan ramah korban. - Panduan <i>trauma-informed care</i> yaitu modul khusus bagi petugas untuk menghadapi korban dengan empati. - Sistem pelaporan elektronik/manual berupa Register B1 Khusus Anak, aplikasi SP2HP online, dan pencatatan khusus kasus perempuan dan anak. - Kerja sama formal dengan jejaring layanan eksternal: - RSUD dan rumah sakit rujukan (<i>Visum et Repertum</i> dan layanan medis); - P2TP2A Singkawang; - Dinas Sosial Kota dan UPTD PPA;



		• BAPAS untuk pendampingan anak yang berhadapan dengan hukum; • LPSK untuk perlindungan saksi/korban; • LSM/mitra pendamping hukum dan psikososial.																					
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelapor akan dilayani oleh personel yang memiliki kompetensi khusus, yaitu: ✦ Kompetensi Umum - Mampu berkomunikasi empatik dan tanpa diskriminasi; - Berpihak pada korban dan menghindari viktimisasi ulang; - Memahami prinsip perlindungan anak dan perempuan. ✦ Kompetensi Teknis (Minimal) - Sertifikasi dari pelatihan: • Penanganan Kekerasan terhadap Perempuan dan Anak; • Diversi dan <i>Restorative Justice</i>; • <i>Trauma-Informed Approach</i>. - Kemampuan menyusun: • Laporan Polisi Model A/B; • SP2HP; • Surat rujukan ke shelter, RS, BAPAS; • Berita Acara Diversi (jika berlaku). - Memahami hukum positif yang berlaku, antara lain UU No. 35/2014, UU No. 12/2022, UU PKDRT, UU TPPO, UU SPPA. ✦ Kompetensi Sosial-Emosional - Menghindari pertanyaan menyakitkan saat pemeriksaan; - Mampu menangani pelapor dalam kondisi stres/ trauma; - Memiliki kepekaan terhadap budaya dan adat lokal.																					
4.	Jumlah Pelaksana	✦ Minimum Melibatkan: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Unit</th><th>Jumlah</th><th>Tugas</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kanit PPA</td><td>1 orang</td><td>Koordinator layanan</td></tr> <tr> <td>Penyidik/ Penyidik Pembantu PPA</td><td>2 orang</td><td>Pemeriksaan korban, pelaku, dan saksi</td></tr> <tr> <td>Pers SPKT</td><td>1 orang</td><td>Penerimaan laporan awal</td></tr> </tbody> </table> ✦ Layanan secara menyeluruh ditambah: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Unit</th><th>Jumlah</th><th>Tugas</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pekerja sosial (kompeten/ profesional)</td><td>1 orang</td><td>Pendampingan anak/ perempuan</td></tr> <tr> <td>Psikolog mitra</td><td>1 orang</td><td>Pemulihan trauma awal</td></tr> </tbody> </table>	Unit	Jumlah	Tugas	Kanit PPA	1 orang	Koordinator layanan	Penyidik/ Penyidik Pembantu PPA	2 orang	Pemeriksaan korban, pelaku, dan saksi	Pers SPKT	1 orang	Penerimaan laporan awal	Unit	Jumlah	Tugas	Pekerja sosial (kompeten/ profesional)	1 orang	Pendampingan anak/ perempuan	Psikolog mitra	1 orang	Pemulihan trauma awal
Unit	Jumlah	Tugas																					
Kanit PPA	1 orang	Koordinator layanan																					
Penyidik/ Penyidik Pembantu PPA	2 orang	Pemeriksaan korban, pelaku, dan saksi																					
Pers SPKT	1 orang	Penerimaan laporan awal																					
Unit	Jumlah	Tugas																					
Pekerja sosial (kompeten/ profesional)	1 orang	Pendampingan anak/ perempuan																					
Psikolog mitra	1 orang	Pemulihan trauma awal																					



5.	Jaminan Pelayanan	Unit PPA Satreskrim Polres Singkawang berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang profesional, berkualitas, dan akuntabel. Kami memberikan jaminan kepastian pelayanan sebagai berikut: ◆ Kepastian Kualitas dan Kompetensi Pelaksana - Seluruh pelayanan ditangani oleh penyidik yang telah mendapatkan pelatihan dan sertifikasi khusus dalam penanganan kasus kekerasan terhadap perempuan dan Anak yang Berhadapan dengan Hukum (ABH). - Kompetensi petugas secara berkala dievaluasi dan ditingkatkan untuk memastikan penanganan kasus selalu sesuai dengan standar hukum dan pendekatan psikologis termutakhir. ◆ Kepastian Akses dan Biaya Pelayanan - Layanan pelaporan dan konsultasi pada Unit PPA terbuka 24 jam setiap hari. - Seluruh proses pelayanan, mulai dari konsultasi, pelaporan, hingga penyidikan, dijamin tidak dipungut biaya (GRATIS). ◆ Kepastian Proses dan Hak Penerima Layanan - Hak atas Informasi: Setiap pelapor berhak menerima informasi yang jelas dan transparan mengenai perkembangan penanganan perkaranya melalui Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) secara berkala. - Hak atas Bantuan dan Pendampingan: Pelapor/ korban dijamin haknya untuk mendapatkan pendampingan hukum, serta difasilitasi untuk mengakses bantuan psikologis, medis, dan rumah aman melalui koordinasi dengan dinas/ instansi terkait.
6.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	Dalam memberikan pelayanan, Unit PPA Satreskrim Polres Singkawang berkomitmen memberikan jaminan keamanan dan keselamatan kepada setiap pelapor/ korban perempuan dan anak, sesuai amanat Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual (TPKS) dan peraturan perundang-undangan lainnya. Jaminan tersebut meliputi: ◆ Jaminan Perlindungan Fisik dan Psikologis - Korban mendapatkan perlindungan penuh dari segala bentuk ancaman atau intimidasi selama berada di lingkungan Polres Singkawang; - Pemeriksaan dilakukan di Ruang Pelayanan Khusus (RPK) yang aman, nyaman, dan terpisah dari ruang pemeriksaan umum untuk menghindari trauma; - Jika teridentifikasi adanya risiko bahaya lanjutan, Polres Singkawang akan berkoordinasi dengan Dinas Sosial dan



		P2TP2A Kota Singkawang untuk penyediaan rumah aman (<i>shelter</i>). d. Korban berhak mendapatkan pengawalan sementara dari kepolisian jika situasi dinilai mengancam keselamatan jiwa. ◆ Jaminan Kerahasiaan dan Privasi a. Identitas pelapor, korban, dan seluruh informasi pribadi yang diberikan akan dirahasiakan secara ketat dan dilindungi dari penyebaran kepada pihak yang tidak berwenang, termasuk media massa. b. Publikasi kasus (jika diperlukan untuk kepentingan penyidikan) akan dilakukan tanpa mengungkapkan identitas yang dapat merujuk pada korban. ◆ Jaminan Proses Pemeriksaan yang Berpihak pada Korban a. Pemeriksaan terhadap korban perempuan diprioritaskan untuk ditangani oleh Polisi Wanita (Polwan), dan pemeriksaan anak dilakukan oleh penyidik yang telah tersertifikasi dalam penanganan kasus anak; b. Korban berhak didampingi oleh penasihat hukum, psikolog, pekerja sosial, atau pendamping terpercaya lainnya selama proses pemeriksaan; c. Penyidik wajib bersikap empati, tidak menyalahkan korban (<i>victim blaming</i>), tidak menggunakan paksaan atau tekanan, serta menghindari pertanyaan yang tidak relevan dan dapat menimbulkan trauma ulang; d. Pendekatan Khusus untuk Anak yang Berhadapan dengan Hukum (ABH): Sesuai amanat UU Sistem Peradilan Pidana Anak (SPPA), penanganan terhadap anak dilakukan dengan pendekatan khusus: • Anak sebagai Korban dan Saksi: Penanganannya diprioritaskan sepenuhnya pada perlindungan, pemulihan kondisi fisik dan psikologis, serta pendampingan. Seluruh proses hukum dihindarkan dari tindakan yang dapat menimbulkan trauma ulang bagi anak. • Anak sebagai Pelaku: Penanganannya diwajibkan mengutamakan pendekatan Keadilan Restoratif melalui proses Diversi (penyelesaian perkara di luar jalur pengadilan). Tindakan yang bersifat merampas kemerdekaan seperti penahanan hanya dapat dilakukan sebagai upaya terakhir (<i>ultimum remedium</i>) dan dengan pertimbangan yang sangat ketat. ◆ Jaminan Perlindungan Lanjutan Untuk kebutuhan perlindungan jangka panjang, Polres Singkawang akan membantu memfasilitasi akses korban kepada Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK).
--	--	---

7.	Pengawasan Internal	Untuk menjamin akuntabilitas, profesionalisme, dan kepatuhan terhadap standar pelayanan, pengawasan internal pada Unit PPA Satreskrim Polres Singkawang dilaksanakan melalui kerangka kerja <i>Three Lines Model</i> secara berjenjang. ◆ Lini Pertama Pengendalian pada Tingkat Operasional - Setiap penyidik bertanggung jawab untuk memastikan semua tindakannya (<i>Self Control</i>) sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan peraturan perundang-undangan; - Adanya mekanisme saling koreksi antar sesama penyidik dalam satu tim (<i>Peer Review</i>), terutama saat diskusi internal sebelum pelaksanaan Gelar Perkara, untuk memastikan kelengkapan administrasi dan ketajaman analisis kasus. Pengawasan Melekat oleh Atasan Langsung - Kanit PPA melakukan pemeriksaan harian terhadap kelengkapan administrasi penyidikan (mindik), memberikan arahan teknis, dan memastikan proses pemeriksaan terhadap korban/saksi berjalan secara humanis; - Kasat Reskrim memimpin Anev mingguan bulanan atas seluruh perkara yang ditangani, menyetujui tindakan upaya paksa, dan bertanggung jawab penuh atas pencapaian target dan kualitas penyidikan di unit PPA. ◆ Lini Kedua Pengawasan dilaksanakan oleh Seksi Pengawasan (Siwas) Polres Singkawang. Siwas berwenang untuk melakukan reuiu secara acak (<i>sampling</i>) terhadap seluruh dokumentasi proses penyidikan, mulai dari awal hingga akhir, untuk menilai tingkat kepatuhan terhadap peraturan regulasi perundang-undangan. ◆ Lini Ketiga Pengawasan pada lini ini dilaksanakan oleh fungsi APIP di internal Polri yang berada di luar struktur Polres Singkawang, yaitu Itwasda Polda Kalbar dan Itwasum Polri. Pengawasan dapat dilakukan melalui: - Audit Kinerja Berkala, audit rutin yang terjadwal untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas penyelenggaraan layanan secara keseluruhan. - Audit Tujuan Tertentu, audit yang dilaksanakan sesuai kebutuhan atau jika terdapat indikasi adanya penyimpangan (<i>insidentil</i>), yang berfokus pada kasus atau proses spesifik.
----	---------------------	--

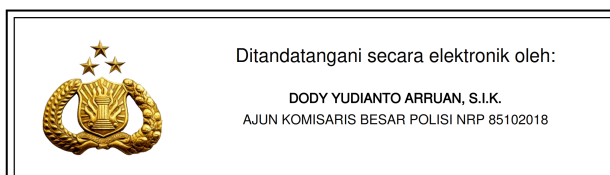


8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja petugas pelayanan anak dan perempuan dilakukan untuk memastikan akuntabilitas, profesionalisme, dan perbaikan berkelanjutan. ◆ Indikator Evaluasi - Jumlah laporan yang ditangani dan ditinjau tepat waktu; - Tingkat kepuasan masyarakat (dari survei atau kotak saran); - Jumlah kasus yang berhasil diselesaikan melalui pendekatan restoratif; - Waktu tanggap dalam penanganan kasus darurat; - Konsistensi dalam menjaga kerahasiaan dan menghormati hak korban. ◆ Metode Evaluasi - Evaluasi internal triwulan oleh Kasat Reskrim dan Siwas Polres; - Evaluasi berbasis masyarakat melalui kotak saran dan media sosial; - Laporan evaluasi dilaporkan kepada Kapolres dan digunakan untuk: - Pemutakhiran SOP; - Rencana pelatihan/ peningkatan kemampuan; - Rotasi personel bila ditemukan kinerja rendah. ◆ Tindak Lanjut - Petugas yang dinilai baik akan diberikan penghargaan - Petugas yang gagal memenuhi standar akan diberikan pembinaan - Laporan evaluasi menjadi dasar perbaikan layanan.
----	----------------------------	---

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



LAMPIRAN IX
KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
NOMOR : KEP/51/X/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
PENYELESAIAN PERKARA MELALUI KEADILAN RESTORATIF
(RESTORATIVE JUSTICE)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (service delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Materil a. Syarat Materil Umum Tindak pidana yang dapat diproses Restorative Justice HARUS memenuhi SEMUA kriteria berikut: 1) Tidak menimbulkan keresahan dan/atau penolakan dari masyarakat 2) Tidak berdampak konflik sosial 3) Tidak berpotensi memecah belah bangsa 4) Tidak bersifat radikalisme dan separatisme 5) Bukan pelaku pengulangan (belum pernah diputus pengadilan untuk tindak pidana serupa) 6) BUKAN termasuk kategori: • Tindak pidana terorisme • Tindak pidana terhadap keamanan negara • Tindak pidana korupsi • Tindak pidana terhadap nyawa orang b. Syarat Materil Khusus Tindak Pidana Narkoba 1) Tersangka sebagai Pecandu atau Korban Penyalahgunaan (bukan pengedar/bandar/produsen) 2) Kondisi Penangkapan: • Tertangkap tangan oleh penyidik Polri/BNN • TANPA barang bukti dan namun hasil tesnya positif menggunakan narkoba, ATAU • DENGAN barang bukti dalam jumlah tertentu sesuai klasifikasi pemakaian 1 hari. Sebagai berikut (berdasarkan SEMA 04/2010): • Shabu (metamphetamine): 1 gram • MDMA (ekstasi): 2,4 gram atau 8 butir

		• Heroin: 1,8 gram • Kokain: 1,8 gram • Ganja: 5 gram • Daun Koka: 5 gram • Meskalin: 5 gram • LSD: 3 gram • PCP: 2 gram • Morfin: 1,8 gram • Dan sebagainya sesuai ketentuan SEMA 3) Berdasarkan hasil penyidikan (termasuk metode <i>know your suspect</i>), tersangka tidak terlibat dalam jaringan peredaran gelap Narkoba dan merupakan pengguna akhir (<i>end user</i>). 4) Tersangka belum pernah menjalani rehabilitasi, atau sudah pernah namun tidak lebih dari dua kali. 5) Telah melalui asesmen Tim Asesmen Terpadu (TAT) yang menyatakan layak untuk rehabilitasi. c. Syarat Materil Khusus Tindak Pidana Lalu Lintas Perkara merupakan kecelakaan lalu lintas yang disebabkan karena kelalaiannya dengan kriteria sebagai berikut: 1) Tidak mengakibatkan korban meninggal dunia; 2) Korban luka ringan hingga sedang (rawat jalan/inap singkat); 3) Kerugian materi terbatas dan dapat diganti; 4) Tersangka memiliki SIM yang sah; 5) Kendaraan memiliki dokumen lengkap; 6) Tidak dalam pengaruh alkohol/narkoba; 7) Bukan pelanggaran berulang dalam 1 tahun terakhir; 8) Kesiediaan ganti rugi pengobatan dan perbaikan; 9) Tidak melanggar ketentuan angkutan umum/barang berbahaya. d. Syarat Materil Khusus Tindak Pidana Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) 1) Pelaku merupakan penyebar konten ilegal. Jenis konten yang berpotensi diselesaikan melalui Keadilan Restoratif adalah yang dampaknya bersifat personal dan terbatas, contohnya: • Pencemaran nama baik • Penghinaan dan/atau fitnah
--	--	--



		• Ujaran kebencian ringan • Ancaman kekerasan ringan • Tidak bersifat sistematis atau terorganisir • Tidak menyangkut SARA secara masif • Korban bersedia memaafkan dan berdamai • Dampak tidak meluas ke publik 2) Pelaku menyatakan bersedia menghapus konten yang telah diunggah. 3) Pelaku menyatakan bersedia menyampaikan permohonan maaf melalui video yang diunggah di media sosial. 4) Pelaku bersedia bekerja sama dengan penyidik Polri untuk penyelidikan lanjutan. Catatan Penting: Penting untuk dipahami bahwa kelayakan sebuah kasus ITE untuk diselesaikan melalui Keadilan Restoratif tidak hanya ditentukan oleh jenis pelanggarannya, tetapi juga oleh dampak dan skala yang ditimbulkannya. Sesuai Syarat Materil Umum, sebuah kasus mutlak tidak boleh menimbulkan keresahan di masyarakat atau berdampak konflik sosial . Contoh Kondisi Pengecualian: Sebuah kasus pencemaran nama baik yang awalnya bersifat personal antar individu, namun kemudian menjadi viral secara masif dan isunya bergeser hingga memicu sentimen dan polarisasi berbasis Suku, serta menimbulkan keresahan publik yang luas di Kota Singkawang, dapat dinilai oleh penyidik tidak lagi memenuhi syarat materil. Dalam kondisi seperti ini, kasus tersebut tidak dapat diselesaikan melalui Keadilan Restoratif dan harus diproses melalui jalur hukum biasa untuk mencegah eskalasi konflik sosial. e. Syarat Materil Khusus Tindak Pidana Ringan Perkara masuk dalam kategori tindak pidana ringan dan masih dalam bentuk laporan/pengaduan masyarakat dan belum dibuatkan Laporan Polisi (LP) resmi. Persyaratan Formil a. Dokumen Umum (Berlaku untuk Semua Tindak Pidana) 1) Surat Permohonan Restorative Justice • Dibuat secara tertulis dan ditandatangani pemohon • Ditujukan kepada Kapolres Singkawang • Memuat identitas lengkap pemohon (pelaku, korban, keluarga pelaku/korban, atau pihak terkait)
--	--	---



		2) Dokumen Kelengkapan Administrasi • Fotokopi KTP/identitas diri pemohon • Surat kuasa (jika diajukan oleh pihak lain selain pelaku/korban) • Kronologi kejadian yang dibuat pelaku dan korban 3) Dokumen Wajib (setelah kesepakatan tercapai - KECUALI untuk tindak pidana narkoba): • Surat pernyataan perdamaian yang ditandatangani kedua belah pihak • Bukti pemenuhan pemulihan hak korban (berupa surat pernyataan atau bukti lain) b. Persyaratan Khusus Tindak Pidana Narkoba Berdasarkan Peraturan Bersama MA-Menkumham-Menkes-Mensos-Jaksa Agung-Kapolri-BNN No. 01/2014: 1) Dokumen Medis • Hasil tes laboratorium (urine/darah/rambut/DNA) yang menunjukkan tersangka positif menggunakan narkoba yang dibuatkan Berita Acaranya oleh penyidik • Surat Keterangan dari dokter jiwa/psikiater pemerintah (jika diperlukan) 2) Dokumen Asesmen: • Surat hasil asesmen dari Tim Asesmen Terpadu (TAT) • Hasil asesmen meliputi analisis medis, psikososial, dan rekomendasi terapi 3) Dokumen Penyidikan: Berita Acara Pemeriksaan yang menyimpulkan tersangka bukan pengedar/bagian dari jaringan. 4) Dokumen Pendukung dari Pemohon/Keluarga: • Surat Keterangan yang menyatakan tersangka pernah/tidak pernah menjalani rehabilitasi sebelumnya (jika ada, dikeluarkan oleh pejabat atau lembaga yang berwenang). • Surat Jaminan dari keluarga atau wali di atas meterai, yang menjamin bahwa tersangka akan kooperatif menjalani rehabilitasi melalui proses hukum. • Surat Pernyataan Kesediaan dari tersangka untuk menjalani rehabilitasi melalui proses hukum. c. Persyaratan Tambahan Untuk Tindak Pidana ITE 1) Bukti bahwa pelaku telah menghapus konten yang diunggah.
--	--	--



	2) Video permohonan maaf yang telah diunggah di media sosial, diserahkan kepada penyidik dalam bentuk soft copy dan hard copy. Daftar pertanyaan yang sering disampaikan masyarakat <i>Apa itu Restorative Justice dan bagaimana berbeda dengan proses hukum biasa?</i> Restorative Justice adalah penyelesaian perkara pidana melalui dialog dan mediasi antara pelaku, korban, dan masyarakat untuk mencapai pemulihan hubungan, bukan hanya menghukum pelaku. Prosesnya lebih cepat, tidak meninggalkan catatan kriminal, dan fokus pada perbaikan kerusakan yang terjadi. <i>Siapa saja yang dapat mengajukan Restorative Justice?</i> Pelaku, korban, keluarga pelaku, keluarga korban, atau pihak lain yang terkait dengan perkara dapat mengajukan permohonan. <i>Apakah semua jenis tindak pidana bisa diselesaikan dengan Restorative Justice?</i> Tidak. Tindak pidana berat seperti pembunuhan, terorisme, korupsi, dan keamanan negara tidak dapat diselesaikan melalui Restorative Justice. <i>Bagaimana dengan kasus narkoba? Apakah bisa diselesaikan dengan Restorative Justice?</i> Ya, tetapi hanya untuk pecandu dan korban penyalahgunaan narkoba (bukan pengedar). Harus memenuhi syarat khusus seperti jumlah barang bukti dalam kategori "pemakaian 1 hari" dan telah melalui asesmen Tim Asesmen Terpadu. <i>Apakah korban harus menyetujui proses Restorative Justice?</i> Ya, untuk tindak pidana umum, persetujuan dan perdamaian dari korban adalah syarat wajib. Namun untuk kasus narkoba murni (penyalahgunaan), tidak diperlukan persetujuan korban karena yang dirugikan adalah negara dan masyarakat. <i>Apa yang terjadi jika tidak mencapai kesepakatan dalam proses mediasi?</i> Perkara akan dilanjutkan ke proses hukum biasa (penyidikan-penuntutan-persidangan). <i>Bagaimana jika pelaku mengulang tindak pidana setelah Restorative Justice?</i> Pelaku yang mengulang tindak pidana tidak dapat lagi menggunakan mekanisme Restorative Justice dan akan diproses melalui jalur hukum biasa.
--	---



Apakah kasus penyalahgunaan Narkoba bisa dihentikan penyidikannya seperti kasus umum?

Ya, bisa! Berdasarkan Perpol 8/2021, kasus narkoba dapat dihentikan penyidikannya (SP3) jika memenuhi syarat RJ dan hasil gelar perkara mendukung. Namun ada juga mekanisme lain yaitu pengalihan tempat penahanan ke panti rehabilitasi sementara perkara tetap berlanjut, tergantung hasil assessment dan kebijakan penyidik.

Apa perbedaan antara SP3 dan pengalihan tempat penahanan untuk kasus narkoba?

- SP3: Penyidikan dihentikan, kasus selesai, tersangka menjalani rehabilitasi sukarela
- Pengalihan: Perkara tetap berlanjut ke pengadilan, tersangka ditempatkan di panti rehabilitasi sebagai tempat penahanan khusus, hakim yang memutuskan rehabilitasi sebagai sanksi

Bagaimana penyidik menentukan apakah kasus narkoba akan di-SP3 atau dialihkan tempat penahanannya?

Berdasarkan hasil gelar perkara yang mempertimbangkan: hasil asesmen Tim Asesmen Terpadu (TAT), jumlah barang bukti, peran tersangka (pecandu murni vs pengedar), rekam jejak, dan dampak sosial.

Apa itu Tim Asesmen Terpadu?

Tim yang terdiri dari Tim Dokter (dokter, psikolog) dan Tim Hukum (Polri, BNN, Kejaksaan, Kemenkumham). Mereka bertugas menganalisis apakah tersangka adalah pecandu murni atau pengedar, serta memberikan rekomendasi terapi. Hasil asesmen ini menjadi dasar penting untuk menentukan apakah kasus dapat diselesaikan melalui RJ atau harus melalui pengadilan.

Jika kasus narkoba saya dialihkan ke panti rehabilitasi, apakah artinya saya sudah divonis?

Belum. Anda sedang menjalani perawatan sambil menunggu persidangan. Hasil rehabilitasi akan menjadi pertimbangan hakim untuk memutuskan sanksi akhir, yang biasanya berupa perintah melanjutkan rehabilitasi.

Apakah semua kecelakaan lalu lintas bisa diselesaikan dengan jalan damai?

Tidak. Hanya kecelakaan yang menimbulkan kerugian materiil atau luka ringan. Jika ada korban meninggal dunia atau luka berat, kasus tetap diproses melalui jalur hukum biasa.

Apakah semua kasus ITE bisa diselesaikan dengan Restorative Justice?

Tidak. Hanya kasus ringan yang tidak terkait SARA, terorisme, pornografi anak, atau ancaman terhadap keamanan negara.

	<i>Apa kewajiban pelaku agar bisa mendapatkan Restorative Justice?</i> Pelaku wajib menghapus atau menonaktifkan konten yang bermasalah, meminta maaf kepada korban, dan memberikan ganti rugi bila ada kerugian nyata. <i>Bagaimana jika konten sudah menyebar luas di media sosial?</i> Pelaku tetap harus berusaha menghapus konten di akun miliknya dan menyerahkan bukti penghapusan (screenshot/tautan tidak aktif). Polisi akan menilai iktikad baik pelaku. <i>Apa itu tindak pidana ringan dan sebutkan contohnya</i> Mengacu pada KUHP, yang diperiksa menurut acara pemeriksaan tindak pidana ringan ialah perkara yang diancam dengan pidana penjara atau kurungan paling lama tiga bulan dan atau denda sebanyak-banyaknya tujuh ribu lima ratus rupiah dan penghinaan ringan kecuali yang ditentukan dalam Paragraf 2 Bagian ini. Selanjutnya MA melalui PERMA Nomor 2 Tahun 2012 menyesuaikan batasan denda dalam KUHP menjadi dua juta rupiah. Untuk menentukan suatu perkara termasuk Tindak Pidana Ringan (Tipiring) atau bukan, dilihat dari ancaman hukuman yang diatur dalam bunyi pasal. Yang termasuk tindak pidana ringan antara lain: • Mengganggu ketertiban umum (Pasal 172 KUHP). • Mengganggu rapat umum (Pasal 174 KUHP). • Membuat gaduh pertemuan Agama (Pasal 176 KUHP). • Merintang jalan (Pasal 178 KUHP) • Mengganggu jalannya sidang pengadilan Negeri (Pasal 217 KUHP) • Merusak surat maklumat (Pasal 219 KUHP) • Kealpaan menghilangkan atau menyembunyikan barang sitaan (Pasal 231 KUHP) • Penganiayaan Binatang (Pasal 302 KUHP). • Penghinaan Ringan (Pasal 315 KUHP). • Penghinaan dengan tulisan (Pasal 321 KUHP). • Karena Kelalaiannya/kesalahannya orang menjadi tertahan (Pasal 334 KUHP) • Penganiayaan Ringan (Pasal 352 KUHP). • Pencurian ringan (Pasal 364 KUHP). • Penipuan Ringan (Pasal 379 KUHP). • Pengerusakan Ringan (Pasal 497 KUHP). • Penadahan Ringan (Pasal 482 KUHP). • Penggelapan Ringan (Pasal 373 KUHP).
--	--

		<i>Berapa lama proses Restorative Justice?</i> Maksimal 16 hari kerja untuk kasus umum. Untuk kasus narkoba bisa lebih lama karena memerlukan asesmen Tim Asesmen Terpadu (maksimal 6 hari) dan proses koordinasi dengan BNN. <i>Apakah ada biaya yang harus dibayar?</i> Proses Restorative Justice di kepolisian GRATIS. Namun ganti rugi atau pemulihan hak korban ditanggung oleh pelaku sesuai kesepakatan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Standar pelayanan ini mengatur tata cara penyelesaian perkara pidana melalui pendekatan keadilan restoratif yang dilaksanakan secara profesional, transparan, humanis, dan bebas dari konflik kepentingan. a. Seluruh proses RJ wajib memenuhi prinsip: b. Sukarela (tanpa paksaan) c. Adil bagi korban dan pelaku d. Tidak dimanfaatkan sebagai sarana “jual beli perkara” e. Terbuka untuk pengawasan internal maupun publik Mekanisme Umum Prosedur ini berlaku untuk tindak pidana umum (di luar Narkoba) yang sudah masuk dalam tahap penyelidikan atau penyidikan di fungsi Reserse Kriminal. a. Pengajuan Permohonan 1) Pemohon (pelaku, korban, keluarga, atau kuasa hukum yang ditunjuk secara sah) menyiapkan surat permohonan sesuai persyaratan yang ditujukan kepada Kapolres Singkawang. 2) Dokumen diserahkan melalui Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) atau langsung ke unit penyidik yang menangani perkara. b. Penelitian & Klarifikasi 1) Penyidik yang menangani perkara melakukan penelitian administratif terhadap kelengkapan dan keabsahan dokumen permohonan. 2) Penyidik memanggil secara resmi para pihak (pelapor, terlapor, saksi) untuk dilakukan klarifikasi atau pemeriksaan tambahan. 3) Hasil klarifikasi yang menegaskan adanya perdamaian yang tulus dan tanpa paksaan dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan (BAP) tambahan c. Mediasi Final & Penandatanganan Dokumen 1) Penyidik memfasilitasi pertemuan antara korban dan pelaku di ruang netral, dengan pendamping hukum dan tokoh masyarakat (jika dinilai perlu). sebagai saksi pertemuan



		2) Di hadapan penyidik dan/atau tokoh masyarakat yang ditunjuk sebagai saksi, para pihak menandatangani Surat Kesepakatan Perdamaian dan Surat Pernyataan Pemulihan Hak Korban. 3) Seluruh proses mediasi direkam dengan audio-visual sebagai bukti otentik untuk mencegah manipulasi atau pemerasan. d. Gelar Perkara Khusus 1) Penyidik menyusun Laporan Kemajuan dan mengajukan permohonan persetujuan pelaksanaan Gelar Perkara Khusus kepada Kapolres Singkawang. 2) Gelar Perkara dilaksanakan setelah seluruh berkas dinilai lengkap, dipimpin oleh Kasat Reskrim dan disetujui Kapolres Singkawang. 3) Gelar Perkara Khusus dihadiri oleh unsur: penyidik, pengawas penyidik, fungsi pengawas internal (Siwas, Sipropam), fungsi hukum (Sikum), Kejaksaan, para pihak yang berperkara dan tokoh masyarakat. 4) Forum gelar perkara menganalisis pemenuhan syarat materil dan formil untuk memutuskan kelayakan penghentian perkara demi hukum berdasarkan Keadilan Restoratif. e. Penerbitan Produk Hukum & Administrasi 1) Berdasarkan hasil gelar perkara, penyidik menyusun Laporan Hasil Gelar Perkara. 2) Diterbitkan Surat Perintah Penghentian Penyelidikan/Penyidikan dan Surat Ketetapan Penghentian Penyelidikan/Penyidikan. 3) Perkara dicatat dalam Buku Register Keadilan Restoratif dan data dimasukkan ke dalam sistem elektronik manajemen penyidikan. 4) Salinan surat ketetapan diserahkan kepada para pihak. 5) Surat Pemberitahuan Penghentian Penyidikan dikirimkan kepada Jaksa Penuntut Umum (apabila perkara sudah tahap penyidikan). f. Tindak Lanjut Pasca-Penghentian (Dalam Hal Adanya Upaya Paksa) Setelah Surat Ketetapan Penghentian Penyidikan/Penyelidikan diterbitkan, penyidik segera melakukan tindak lanjut sebagai berikut (jika ada upaya paksa sebelumnya) 1) Mengeluarkan tersangka dari tahanan apabila sebelumnya dilakukan penangkapan/penahanan (terkecuali kasus narkoba). 2) Untuk kasus Narkoba, dilakukan pelepasan penangkapan dan tersangka diserahkan ke lembaga rehabilitasi.
--	--	---



		Pelaksanaan pengalihan ini wajib melampirkan rekomendasi hasil asesmen dari tim asesmen terpadu. 3) Mengembalikan barang/benda sitaan kepada pihak yang paling berhak (terkecuali narkoba/ barang berbahaya). 4) Memusnahkan barang sitaan berupa Narkoba atau barang berbahaya lainnya. 5) Seluruh tindakan di atas wajib dibuatkan Berita Acara tersendiri. Mekanisme Khusus Tindak Pidana Narkoba a. Pengajuan Permohonan Keluarga atau kuasa hukum tersangka mengajukan permohonan RJ kepada Penyidik. b. Permintaan Asesmen oleh Penyidik Penyidik secara resmi mengajukan permohonan pelaksanaan asesmen kepada Tim Asesmen Terpadu. c. Pelaksanaan Asesmen 1) Tim Asesmen Terpadu melakukan analisis medis, psikososial, dan hukum untuk menentukan peran tersangka (pecandu/pengedar) dan merekomendasikan rencana terapi. 2) Hasil asesmen akan disimpulkan paling lama 6 (enam) hari sejak permohonan diterima. d. Gelar Perkara Khusus 1) Penyidik menggunakan hasil asesmen sebagai bahan utama dalam pelaksanaan Gelar Perkara Khusus untuk memutuskan kelayakan penempatan rehabilitasi. 2) Gelar perkara memutuskan apakah tersangka layak untuk ditempatkan di lembaga rehabilitasi atau ditolak permohonannya. e. Penerbitan SP3 dan penyerahan ke lembaga rehabilitasi Penyidik menyelesaikan produk layanan ini mulai dari surat ketetapan pencabutan status tersangka hingga penyerahan ex-tertsangka kepada lembaga rehabilitasi. Mekanisme Khusus Tindak Pidana Ringan a. Pengajuan Permohonan Pemohon (pelaku, korban, atau keluarga) mengajukan permohonan/permohonan damai kepada Kapolres Singkawang melalui Bhabinkamtibmas/Pamapta dilampiri surat pernyataan perdamaian dan bukti telah dilakukannya pemulihan hak korban.
--	--	--

		b. Mediasi dan Fasilitasi 1) Bhabinkamtibmas atau Pamapta berperan sebagai mediator netral. 2) Proses dilaksanakan di ruang publik polres/polsek atau balai kelurahan dengan menghadirkan para pihak dan saksi warga. 3) Kesepakatan damai dituangkan dalam Surat Perdamaian Tipiring dan disahkan oleh Kapolsek atau Kasatsamapta. c. Pelaporan dan Administrasi Petugas membuat Laporan hasil pelaksanaan mediasi yang mendokumentasikan proses dan hasil kesepakatan damai, dan ini akan tercatat dalam register keadilan restorative khusus masalah tipiring.												
3.	Jangka waktu pelayanan	Jangka waktu penyelesaian dihitung sejak permohonan diterima dan seluruh persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jenis Mekanisme</th><th>Est Max</th><th>Keterangan</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mekanisme Umum (Non-Narkoba)</td><td>13 Hari Kerja</td><td>Merujuk pada total waktu dari langkah a hingga f pada sistem mekanisme prosedur di atas, mulai proses dari permohonan hingga tindak lanjut pasca-penghentian.</td></tr> <tr> <td>Mekanisme Khusus Narkoba</td><td>10 Hari Kerja</td><td>Meliputi proses dari pengajuan permohonan rehabilitasi oleh keluarga/kuasa hukum, pelaksanaan asesmen oleh Tim Asesmen Terpadu (maksimal 6 hari), hingga penerbitan surat pengalihan penahanan ke lembaga rehabilitasi.</td></tr> <tr> <td>Penyelesaian Tipiring</td><td>2 Hari Kerja</td><td>Proses ini didesain cepat karena tidak melalui alur penyidikan formal. Perkara Tipiring tidak memerlukan penahanan dan diproses dalam waktu singkat.</td></tr> </tbody> </table> Catatan: Jangka waktu dapat disesuaikan berdasarkan kompleksitas perkara, tingkat kesulitan mediasi, dan dinamika koordinasi antar-instansi, dengan pemberitahuan resmi kepada pemohon.	Jenis Mekanisme	Est Max	Keterangan	Mekanisme Umum (Non-Narkoba)	13 Hari Kerja	Merujuk pada total waktu dari langkah a hingga f pada sistem mekanisme prosedur di atas, mulai proses dari permohonan hingga tindak lanjut pasca-penghentian.	Mekanisme Khusus Narkoba	10 Hari Kerja	Meliputi proses dari pengajuan permohonan rehabilitasi oleh keluarga/kuasa hukum, pelaksanaan asesmen oleh Tim Asesmen Terpadu (maksimal 6 hari), hingga penerbitan surat pengalihan penahanan ke lembaga rehabilitasi.	Penyelesaian Tipiring	2 Hari Kerja	Proses ini didesain cepat karena tidak melalui alur penyidikan formal. Perkara Tipiring tidak memerlukan penahanan dan diproses dalam waktu singkat.
Jenis Mekanisme	Est Max	Keterangan												
Mekanisme Umum (Non-Narkoba)	13 Hari Kerja	Merujuk pada total waktu dari langkah a hingga f pada sistem mekanisme prosedur di atas, mulai proses dari permohonan hingga tindak lanjut pasca-penghentian.												
Mekanisme Khusus Narkoba	10 Hari Kerja	Meliputi proses dari pengajuan permohonan rehabilitasi oleh keluarga/kuasa hukum, pelaksanaan asesmen oleh Tim Asesmen Terpadu (maksimal 6 hari), hingga penerbitan surat pengalihan penahanan ke lembaga rehabilitasi.												
Penyelesaian Tipiring	2 Hari Kerja	Proses ini didesain cepat karena tidak melalui alur penyidikan formal. Perkara Tipiring tidak memerlukan penahanan dan diproses dalam waktu singkat.												
4.	Biaya/tarif	a. Seluruh proses pelayanan Keadilan Restoratif di Kepolisian Resor Singkawang, mulai dari konsultasi, mediasi, hingga penerbitan produk hukum, TIDAK DIPUNGUT BIAYA (GRATIS). b. Biaya yang timbul sebagai akibat dari kesepakatan damai, seperti ganti rugi atau pemulihan hak korban, merupakan tanggung jawab pelaku sepenuhnya dan besarnya didasarkan pada kesepakatan para pihak. c. Biaya pelaksanaan asesmen oleh Tim Asesmen Terpadu dibebankan pada anggaran Badan Narkotika Nasional (BNN). d. Biaya rehabilitasi pasca restorative justice, karena rehabilitasi ini bersifat sukarela dan tidak terkait perintah peradilan, maka ditanggung secara pribadi oleh tersangka atau keluarganya sesuai yang ditentukan masing-masing lembaga rehabilitasi, Polres Singkawang dalam hal ini tidak berafiliasi mengambil keuntungan dari lembaga rehabilitasi.												

5.	Produk Pelayanan	Produk hukum atau dokumen akhir yang dihasilkan dari proses pelayanan ini adalah: a. Untuk Mekanisme Umum (Non-Narkoba) Surat Ketetapan Penghentian Penyelidikan atau Surat Ketetapan Penghentian Penyidikan. Dokumen ini menjadi bukti bahwa perkara telah dihentikan secara resmi dan tidak dilanjutkan ke tahap penuntutan. b. Untuk Mekanisme Khusus Narkoba • Surat Ketetapan Penghentian Penyelidikan atau Surat Ketetapan Penghentian Penyidikan. • Surat Penyerahan kepada Ketua Lembaga Rehabilitasi • Berita Acara Penyerahan Tersangka berikut dokumentasi fotonya c. Untuk Mekanisme Penyelesaian Tipiring • Laporan Hasil Pelaksanaan Mediasi, yang menjadi bukti formal bahwa perkara telah selesai diselesaikan secara damai di tingkat masyarakat yang difasilitasi oleh Polres Singkawang. • Pencatatan dalam Buku Register sebagai administrasi internal Polres Singkawang bahwa sebuah konflik sosial telah berhasil diselesaikan. Catatan: Untuk Tipiring, tidak diterbitkan Surat Ketetapan Penghentian Penyidikan karena prosesnya berhenti sebelum tahap penyidikan dimulai.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Sarana Pengaduan: 1. Langsung: Datang ke ruang Siwas (Seksi Pengawasan); 2. Online: Melalui aplikasi/situs web Dumas Presisi atau kanal facebook Pengaduan Polres Singkawang; 3. Telepon/Surat: Melalui nomor telepon 0895 7070 66366 atau surat resmi yang ditujukan kepada Kapolres Singkawang. b. Petugas Pengelola Pengaduan: Ditangani oleh fungsi Siwas. c. Pengaduan Eksternal: Masyarakat juga dapat menyampaikan pengaduan melalui lembaga eksternal seperti Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat, atau Kompolnas.



		<pre> graph TD A([Komplain/pengaduan pelayanan disampaikan oleh pengguna layanan]) --> B[Petugas merespon dengan segera (komplain secara tatap muka di tempat pelayanan/ via telp/ WhatsApp) atau paling lambat 3 hari kerja (komplain tertulis melalui email/ kotak surat)] B --> C[Analisis awal oleh petugas penanganan pengaduan] C --> D{Apakah komplain dapat segera diselesaikan (tanpa investigasi)?} D -- Dapat --> E[Petugas segera menjawab pertanyaan/ minor complaint dari pelapor secara tatap muka/ via telp/ WhatsApp/ email] D -- Tidak --> F[Komplain/ pengaduan akan diproses oleh tim penanganan pengaduan layanan, pelapor diberikan tanda bukti pengaduan] E --> G{Apakah pelapor puas dengan respon yang diberikan petugas?} F --> H[Pelapor akan menerima respon yang substansial sesegera mungkin, idealnya dalam 14 hari kerja. Jika investigasi memerlukan waktu lebih lama, pelapor tetap akan menerima informasi kemajuan laporan setiap 14 hari kerja setelahnya] G -- Ya --> I([Komplain ditutup dan hasil penanganan didokumentasikan]) H --> J[Petugas akan berkomunikasi dengan pelapor secara tertulis via email/whatsapp (dan bertatap muka jika pelapor dapat hadir ke Mapolres Singkawang) dan mengatensi setiap hal yang korektif menjadi bahan pembelajaran/ pelatihan/ perbaikan manajemen layanan] J --> K{Apakah pelapor puas dengan respon yang diberikan petugas?} K -- Ya --> L([Komplain ditutup, perbaikan diimplementasikan, dan hasil penanganan didokumentasikan]) K -- Tidak --> M[Komplain/ pengaduan akan naik ke tingkat penanganan lanjutan oleh Siwas Polres Singkawang] M --> N[Jika pelapor belum puas, laporan dapat disampaikan melalui portal SP4N/ Lapor.go.id] </pre>
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana atau KUHP; - Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; - Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2021 tentang Penanganan Tindak Pidana Berdasarkan Keadilan Restoratif - Peraturan Bersama MA-Menkumham-Menkes-Mensos-Jaksa Agung-Kapolri-BNN No. 01/2014: - Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyidikan Tindak Pidana;
2.	Sarana Prasarana	Sarana Umum: Ruang pemeriksaan yang representatif dan berpendingin udara, meja dan kursi yang layak, komputer, printer, jaringan internet, serta ATK. Fasilitas Pendukung: Ruang tunggu yang nyaman, toilet, dan area parkir. Fasilitas Khusus Kelompok Rentan: Jalur landai (ram), kursi roda, toilet disabilitas, ruang laktasi, serta ketersediaan petugas pendamping.



3.	Kompetensi Pelaksana	a. Kompetensi Pelaksana pada Fungsi Reserse (Untuk perkara Umum, Narkoba, dan ITE) 1) Personel memiliki Surat Keputusan (Skep) sebagai Penyidik atau Penyidik Pembantu yang sah sebagai dasar kewenangan menangani perkara pidana. 2) Personel telah mengikuti pelatihan fungsi teknis Reserse Kriminal, serta diutamakan memiliki pelatihan atau sertifikasi Keadilan Restoratif, mediasi, dan negosiasi konflik. 3) Personel menguasai peraturan perundang-undangan pidana, termasuk Peraturan Kepolisian Nomor 8 Tahun 2021 tentang Penanganan Tindak Pidana Berdasarkan Keadilan Restoratif dan regulasi khusus lainnya seperti Peraturan Bersama tentang Rehabilitasi Narkotika. 4) Personel memiliki kemampuan komunikasi yang baik, beretika, dan mampu menjadi fasilitator yang netral serta tidak memihak. 5) Personel mampu memfasilitasi dialog antara pelaku dan korban secara konstruktif untuk mencapai kesepakatan damai yang adil dan proporsional. 6) Personel menjaga integritas dan menjamin kerahasiaan informasi para pihak selama proses berlangsung. b. Kompetensi Pelaksana pada Fungsi Pembinaan Masyarakat (Binmas) dan Samapta (Untuk Tindak Pidana Ringan/Tipiring) 1) Personel telah mengikuti pelatihan fungsi teknis Binmas atau Samapta yang mencakup kemampuan mediasi, fasilitasi, dan penyelesaian konflik sosial di masyarakat. 2) Personel memahami prinsip-prinsip dasar Keadilan Restoratif dan memiliki pengetahuan tentang hukum acara pidana yang berlaku untuk perkara ringan. 3) Personel memiliki kemampuan komunikasi yang humanis, persuasif, dan empatik, serta mampu menggunakan pendekatan sosial budaya sesuai karakter masyarakat setempat. 4) Personel mampu menciptakan suasana dialog yang aman dan saling menghormati agar para pihak dapat mencapai kesepakatan secara sukarela tanpa tekanan. 5) Personel memiliki rekam jejak yang baik dan dipercaya oleh masyarakat di wilayah tugasnya sehingga dapat menjadi mediator yang diterima semua pihak. 6) Personel menjaga netralitas, integritas, dan menghindari segala bentuk konflik kepentingan dalam proses penyelesaian perkara.
----	----------------------	--



		c. Kompetensi Pelaksana pada Fungsi Lalu Lintas (Satlantas) (Untuk perkara kecelakaan lalu lintas) 1) Personel memiliki Surat Keputusan (Skep) sebagai Penyidik atau Penyidik Pembantu Lalu Lintas yang sah, serta telah mengikuti pelatihan fungsi teknis lalu lintas. 2) Personel memahami Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan serta Peraturan Kepolisian Nomor 8 Tahun 2021 tentang Keadilan Restoratif sebagai dasar hukum pelaksanaan perdamaian. 3) Personel memiliki kemampuan mediasi dan komunikasi publik untuk memfasilitasi kesepakatan antara pelaku dan korban secara sukarela, adil, dan berkeadilan sosial. 4) Personel mampu melakukan penilaian obyektif terhadap penyebab kecelakaan, tingkat kelalaian, serta ganti kerugian agar penyelesaian perkara tidak merugikan salah satu pihak. 5) Personel menjaga integritas, netralitas, dan empati, serta memastikan seluruh proses dicatat resmi dan melindungi hak-hak hukum pelaku maupun korban.
4.	Jumlah Pelaksana	Pelayanan dilaksanakan oleh personel pada Satreskrim Polres Singkawang. Jumlah penyidik yang ditugaskan untuk menangani perkara disesuaikan dengan volume dan kompleksitas kasus untuk memastikan penanganan yang efektif dan efisien. Khusus Tindak Pidana Ringan dilakukan oleh Satu sampai dua orang personel per kasus, berasal dari: a. Sat Binmas, oleh personel Bhabinkamtibmas yang bertugas di desa/kelurahan lokasi kejadian. b. Sat Samapta, oleh unit patroli yang pertama kali merespons atau menerima pengaduan dari masyarakat.
5.	Jaminan Pelayanan	Polres Singkawang menjamin setiap proses Restorative Justice (RJ) dilaksanakan secara transparan, akuntabel, dan berkeadilan, dengan hasil akhir yang memberikan kepastian hukum serta pemulihan yang proporsional bagi para pihak. a. Jaminan Proses yang Transparan dan Akuntabel 1) Polres Singkawang memastikan seluruh tahapan RJ dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan dapat diakses oleh masyarakat. 2) Setiap keputusan, termasuk penghentian penyidikan, wajib didasarkan pada alat bukti yang sah, kesepakatan sukarela para pihak, serta hasil gelar perkara yang terdokumentasi secara lengkap. 3) Para pihak memiliki hak untuk memperoleh informasi yang jelas dan tepat waktu mengenai jadwal, persyaratan, serta perkembangan proses RJ.



		4) Setiap permohonan ditindaklanjuti secara cepat sesuai standar waktu pelayanan untuk menjamin kepastian dan keadilan proses. 5) Polres Singkawang juga menyediakan kanal pengaduan publik, baik secara luring maupun daring, untuk memastikan setiap masukan, saran, atau keluhan ditangani secara profesional, rahasia, dan tanpa diskriminasi. b. Jaminan Hasil yang Berkeadilan dan Berkepastian Hukum 1) Setiap produk hukum hasil RJ, seperti Surat Perintah Penghentian Penyidikan (SP3) atau Surat Ketetapan Penghentian Penyidikan (SKPP), bersifat final, mengikat, dan memiliki kekuatan hukum tetap. 2) Isi kesepakatan damai dijamin lahir dari musyawarah yang sukarela, seimbang, dan tidak bertentangan dengan kepentingan umum, dengan tetap mengutamakan pemulihan hak korban. 3) Seluruh hasil RJ dicatatkan dalam sistem administrasi perkara terintegrasi, guna menjamin keabsahan, mencegah duplikasi, serta memperkuat akuntabilitas pelayanan.
6.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	Polres Singkawang menjamin lingkungan penyelenggaraan RJ yang aman, kondusif, dan bermartabat, serta memberikan perlindungan menyeluruh terhadap hak dan keselamatan seluruh pihak yang terlibat dari risiko fisik, psikologis, maupun intimidasi. a. Keamanan Fisik dan Lingkungan Pelayanan 1) Setiap ruang pelayanan dilengkapi dengan sistem pemantauan CCTV di area publik, sementara ruang mediasi dijaga kerahasiaannya untuk menjaga kenyamanan dan privasi para pihak. 2) Fasilitas keselamatan kerja (K3) seperti alat pemadam kebakaran (APAR), jalur evakuasi, dan kotak P3K tersedia dan berfungsi dengan baik. 3) Kegiatan mediasi dilaksanakan di ruang yang netral dan bebas tekanan untuk memastikan dialog berlangsung setara dan konstruktif. 4) Dalam hal terdapat potensi ancaman atau risiko keamanan, Polres Singkawang menyediakan pengamanan proporsional terhadap para pihak, saksi, maupun fasilitator. b. Keamanan Informasi dan Perlindungan Data Pribadi 1) Seluruh data, dokumen, dan rekaman proses RJ dikelola sebagai informasi rahasia negara, dengan akses terbatas hanya kepada pejabat yang berwenang. 2) Informasi hasil asesmen medis, psikologis, atau sosial bersifat sangat rahasia dan hanya dapat diakses atau dibuka berdasarkan perintah hukum yang sah.



		3) Pengelolaan data pribadi mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan tentang perlindungan data pribadi dan kerahasiaan proses hukum. c. Perlindungan Hak dan Martabat Para Pihak 1) Fasilitator dan mediator RJ bertindak netral, imparial, dan bebas konflik kepentingan, dengan kewajiban menandatangani pakta integritas dan pernyataan bebas intervensi sebelum menangani perkara. 2) Korban memperoleh perlindungan maksimal melalui pendekatan berperspektif korban (trauma-informed approach), termasuk ruang tunggu terpisah, pendampingan psikologis, serta perlindungan dari segala bentuk reviktimisasi. 3) Hak tersangka atau pelaku dijamin sepenuhnya, termasuk hak atas penasihat hukum, asas praduga tak bersalah, dan perlakuan manusiawi sepanjang proses berlangsung. 4) Apabila terjadi ancaman atau intimidasi, Polres Singkawang akan menunda proses RJ dan segera mengaktifkan mekanisme perlindungan darurat dengan berkoordinasi bersama Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK) serta satuan fungsi terkait.
7.	Pengawasan Internal	Penyalahgunaan wewenang dalam mekanisme Keadilan Restoratif (<i>Restorative Justice</i>)—termasuk namun tidak terbatas pada penerimaan gratifikasi atau imbalan, pembiaran intervensi pihak eksternal yang tidak sah, manipulasi proses atau hasil kesepakatan, hingga penerapan pada perkara yang secara yuridis tidak memenuhi syarat—merupakan pelanggaran berat dan pengkhianatan terhadap amanat profesi Polri. Setiap bentuk penyalahgunaan tersebut akan ditindak secara tegas melalui mekanisme internal (pemeriksaan oleh Propam dan Itwasda) dan eksternal (proses pidana umum), sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk menjamin akuntabilitas, integritas, dan keadilan substantif dalam pelaksanaan <i>Restorative Justice</i> (RJ) pada seluruh fungsi operasional baik Satreskrim, Satresnarkoba, Satlantas, Satsamapta, maupun Satbinmas, Polres Singkawang menerapkan sistem pengawasan berlapis dengan model Three Lines of Defense, yang menitikberatkan pada pencegahan penyimpangan, akuntabilitas, dan transparansi publik. a. Lini Pertama – Pengendalian Operasional dan Pengawasan Melekat Lini ini merupakan benteng pertahanan utama yang dilaksanakan oleh unit operasional itu sendiri. 1) Integritas dan Tanggung Jawab Individu Setiap penyidik/penyidik pembantu yang ditunjuk sebagai fasilitator RJ wajib menandatangani Pakta Integritas RJ



		sebelum menangani perkara. Pakta ini secara eksplisit memuat komitmen untuk: • Tidak melakukan transaksi, negosiasi, atau kompromi di luar forum musyawarah resmi yang terdokumentasi. • Menolak segala bentuk imbalan, hadiah, atau gratifikasi dari pihak manapun yang terkait dengan perkara. • Menjaga netralitas absolut, kerahasiaan informasi pribadi para pihak, dan martabat proses RJ. • Memahami bahwa pelanggaran terhadap pakta ini akan berakibat pada sanksi disiplin, etik, bahkan pidana. Seluruh tahapan proses RJ, mulai dari permohonan hingga eksekusi kesepakatan, wajib didokumentasikan secara digital dalam Manajemen Perkara (MP) atau sistem/buku agenda/mutasi khusus RJ yang dapat diaudit, dan diketahui oleh atasan langsung (Kanit/Kasat). 2) Supervisi aktif dan Pengawasan Melekat Peran Tiap Kanit: • Melakukan verifikasi awal dan pengawasan langsung terhadap setiap proses musyawarah RJ di unitnya. • Memastikan perkara telah memenuhi syarat materiil dan formil sesuai Peraturan Polri dan Surat Perintah terkait sebelum proses dimulai. • Memiliki wewenang dan kewajiban untuk menghentikan seketika proses RJ jika teridentifikasi adanya indikasi pemaksaan, suap, intervensi, atau penyimpangan prosedur lainnya. Peran Tiap Kasat: • Melakukan penelaahan (review) mendalam terhadap setiap usulan perkara RJ dan menerbitkan surat perintah penunjukan fasilitator. • Memimpin langsung atau menunjuk perwira pengawas untuk musyawarah pada kasus-kasus yang sensitif atau berprofil tinggi. • Memberikan persetujuan akhir terhadap hasil kesepakatan damai hanya jika seluruh syarat berikut terpenuhi tanpa kecuali: ✓ Tersedia rekaman audio-video utuh (tanpa jeda dan tanpa editan) dari keseluruhan proses musyawarah. ✓ Terdapat Berita Acara dan/atau Notulensi Musyawarah yang detail. ✓ Akta/Surat Kesepakatan Perdamaian ditandatangani secara sukarela, sadar, dan tanpa paksaan oleh semua pihak.
--	--	---



		3) Validasi Administratif dan Pelaporan Berjenjang • Setiap berkas hasil RJ wajib divalidasi kelengkapan administrasinya oleh operator/Bamin di masing-masing fungsi. • Hasil RJ direkapitulasi dan dianalisis dan dituangkan dalam Laporan Bulanan masing-masing fungsi, yang memuat data kuantitatif (jumlah perkara, jenis pidana) dan kualitatif (ringkasan kasus, hambatan, dan pemecahan masalah). Laporan ini disampaikan kepada Kapolres Singkawang dan menjadi bahan pelaporan resmi ke Polda Kalbar. b. Lini Kedua – Penjaminan Kualitas Oleh Fungsi Pengawasan (Siwas) Lini ini berfungsi sebagai penilai independen terhadap efektivitas pengendalian di lini pertama. 1) Reviu Kepatuhan dan Audit Kualitas (<i>Quality Assurance</i>) Seksi Pengawasan (Siwas) Polres Singkawang secara berkala melakukan reviu berbasis risiko dan sampling acak-bertingkat (<i>stratified random sampling</i>) terhadap berkas perkara RJ dari semua fungsi. Fokus Reviu mencakup: • Kelayakan yuridis, yaitu ketaatan pada syarat formil dan materiil sesuai peraturan yang berlaku. • Keadilan prosedural, yaitu kesetaraan perlakuan, tidak adanya diskriminasi berdasarkan status ekonomi atau sosial. • Keadilan substantif, yaitu menganalisis apakah hasil kesepakatan benar-benar memulihkan kerugian korban dan tidak merendahkan martabat hukum. • Potensi konflik kepentingan, dengan menelisik ada tidaknya intervensi atau relasi kuasa yang tidak seimbang. Temuan reviu dituangkan dalam Laporan Hasil Reviu RJ, yang diserahkan langsung kepada Kapolres dan ditembuskan ke Itwasda Polda Kalbar sebagai bahan evaluasi kebijakan. 2) Sistem Pengaduan dan Perlindungan Pelapor (<i>Whistleblowing System</i>) Siwas mengelola dan mempublikasikan saluran pengaduan yang aman dan rahasia (<i>hotline khusus, email terenkripsi, aplikasi Dumas Presisi</i>) bagi siapa pun (termasuk anggota Polri) yang mengetahui dugaan pelanggaran dalam proses RJ.
--	--	---



		• Setiap pengaduan akan diregistrasi, diverifikasi, dan ditindaklanjuti dengan kerangka waktu yang jelas: ✓ Maksimal 2x24 jam untuk verifikasi awal dan pemberitahuan kepada pelapor (jika identitas diketahui). ✓ Maksimal 7 hari kerja untuk investigasi mendalam dan penyusunan laporan hasil. • Identitas pelapor dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan. • Jika terdapat indikasi korupsi, gratifikasi, etik, atau pelanggaran berat, Siwas wajib meneruskannya ke Propam dan Itwasda Polda Kalbar untuk proses etik dan hukum. c. Lini Ketiga – Audit Independen Dan Pengawasan Eksternal Lini ini memberikan jaminan objektivitas tertinggi melalui lembaga di luar struktur operasional langsung. 1) Audit Kinerja dan Supervisi oleh Itwasda/Itwasum Polri: • Itwasda Polda Kalbar atau Itwasum Polri melakukan audit kinerja RJ secara periodik (terjadwal) maupun insidentil (berdasarkan kebutuhan atau laporan). • Fokus Audit: ✓ Efektivitas program, dengan menilai apakah penerapan RJ berhasil mencapai tujuannya sebagai instrumen pemulihan sosial dan pengurangan beban sistem peradilan. ✓ Integritas sistem, dengan mendeteksi potensi penyalahgunaan sistemik atau komodifikasi keadilan, terutama dalam kasus berisiko tinggi (narkoba, laka lintas berat, kejahatan ekonomi). ✓ Analisis Tren, dengan mengidentifikasi anomali atau pola yang tidak wajar dalam penyelesaian perkara RJ di Polres Singkawang. • Itwasda berwenang mengeluarkan rekomendasi, termasuk perintah penghentian sementara (moratorium) praktik RJ di fungsi tertentu jika ditemukan penyimpangan fundamental. 2) Koordinasi Lintas Lembaga dan Transparansi Publik: • Setiap Surat Perintah Penghentian Penyidikan (SP3) yang diterbitkan berdasarkan RJ wajib dikoordinasikan dan dilaporkan kepada Kejaksaan Negeri Singkawang sebagai bagian dari sistem peradilan pidana terpadu. • Polres Singkawang secara proaktif melibatkan lembaga eksternal (Dinas Sosial, Bapas, Lembaga Rehabilitasi, tokoh masyarakat/adat) dalam proses pemantauan
--	--	---



		pasca-kesepakatan untuk memastikan pemulihan korban dan reintegrasi ex-tersangka berjalan efektif. • Forum Sinergitas Aparat Penegak Hukum (APH) tentang RJ dilaksanakan secara berkala (triwulanan) untuk menyelaraskan persepsi, mengevaluasi praktik, dan membahas temuan pengawasan. • Sebagai bentuk akuntabilitas publik, data statistik agregat (jumlah, jenis perkara, tingkat keberhasilan) pelaksanaan RJ dipublikasikan secara periodik di situs web atau media sosial resmi Polres Singkawang tanpa mengungkap identitas para pihak. d. Prinsip-Prinsip Fundamental Pengawasan RJ pada Polres Singkawang 1) Prinsip Nir-Toleransi (<i>Zero Tolerance</i>) Setiap indikasi "jual-beli perkara" atau gratifikasi akan langsung diproses melalui mekanisme etik dan pidana tanpa ruang untuk kompromi. 2) Prinsip Transparansi Terdokumentasi Seluruh proses musyawarah wajib direkam dan diarsipkan secara digital. Berkas perkara dapat diakses secara terbatas oleh fungsi pengawasan (Siwas, Propam, Itwasda) untuk kepentingan audit. 3) Prinsip Kesetaraan di Hadapan Hukum Tidak ada perlakuan istimewa. Status sosial, ekonomi, atau jabatan tidak boleh mempengaruhi kelayakan atau hasil proses RJ. 4) Prinsip Sentralitas Korban (<i>Victim-Centered</i>) Persetujuan yang bebas dan sadar dari korban adalah syarat mutlak. Korban memiliki hak penuh untuk didampingi oleh penasihat hukum, keluarga, atau lembaga pendamping. 5) Prinsip Pengawasan Terintegrasi dan Perbaikan Berkelanjutan Hasil pengawasan dari ketiga lini pertahanan dikonsolidasikan dalam forum Analisis dan Evaluasi (Anev) tingkat Polres. Temuan ini menjadi dasar untuk pembinaan, pemberian penghargaan (<i>reward</i>), atau penjatuhan sanksi (<i>punishment</i>), serta untuk penyempurnaan standar pelayanan secara berkelanjutan.
--	--	--



8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana RJ dilaksanakan melalui kerangka kerja yang sistematis, terukur, dan berkelanjutan. Tujuannya adalah untuk menjamin profesionalisme, menjaga integritas, dan meningkatkan kompetensi petugas, sekaligus mengukur efektivitas program RJ sebagai instrumen keadilan sosial. Evaluasi ini mengadopsi pendekatan 360 derajat yang menggabungkan penilaian kuantitatif dan kualitatif. a. Tujuan Evaluasi Kinerja 1) Menilai tingkat integritas, profesionalisme, dan kepatuhan setiap pelaksana RJ terhadap standar prosedur operasi (SPO) dan kode etik profesi. 2) Menilai keberhasilan penerapan RJ dalam mencapai tujuannya, seperti pemulihan korban, reintegrasi ex-tersangka, dan penurunan residivisme (pengulangan). 3) Memetakan kekuatan dan area perbaikan bagi setiap pelaksana sebagai dasar untuk program pengembangan SDM, pelatihan, pembinaan, dan konseling. 4) Menyediakan data objektif untuk pemberian penghargaan (reward), penjatuhan sanksi (punishment), serta promosi dan rotasi jabatan. 5) Menghasilkan rekomendasi konkret untuk perbaikan tata kelola dan peningkatan kualitas layanan RJ secara berkelanjutan. b. Mekanisme Evaluasi Berjenjang 1) Evaluasi Kinerja Individu (Oleh Atasan Langsung) Dilaksanakan oleh masing-masing Kasat fungsi (Reskrim, Narkoba, Lantas, dll) secara bulanan melalui Analisis dan Evaluasi (Anev) internal. Fokus Penilaian: • Kepatuhan prosedural, berupa kelengkapan dan ketepatan waktu administrasi perkara (Berita Acara, rekaman, notulensi). • Kualitas fasilitasi, yaitu penilaian terhadap kemampuan komunikasi, netralitas, dan manajemen konflik fasilitator (dinilai melalui review acak rekaman video musyawarah). • Integritas personal, dengan melihat rekam jejak nihil pengaduan masyarakat atau temuan dari Siwas/Propam. • Umpan balik para pihak, melalui skor kepuasan dari korban dan pelaku yang ditangani.
----	----------------------------	---



		Hasil evaluasi menjadi dasar sesi umpan balik (<i>coaching & counseling</i>) antara Kasat atau pembina fungsi SDM dengan anggota pelaksana. 2) Evaluasi Program Terpadu (Tingkat Polres) Dipimpin oleh Kapolres, dihadiri PJU Polres, dan dilaksanakan secara semesteran dalam "Forum Analisis dan Evaluasi Kualitas Layanan RJ". Fokus Analisis: • Analisis tren dan pola, dengan mengkaji jenis perkara yang dominan diselesaikan melalui RJ di setiap fungsi untuk mendeteksi anomali atau potensi penyalahgunaan. • Konsistensi penerapan, dengan memastikan standar RJ diterapkan secara seragam dan adil di semua fungsi. • Efektivitas hasil, dengan menganalisis tingkat keberlanjutan damai dan kepatuhan para pihak terhadap kesepakatan pasca-RJ. • Identifikasi risiko, yaitu mengidentifikasi dan memitigasi risiko penyalahgunaan RJ sebagai modus penghindaran hukum. Forum ini menghasilkan Rencana tindak lanjut untuk perbaikan sistemik. 3) Reviu, Audit Independen, dan Penjaminan Mutu (oleh fungsi pengawasan) • Seksi Pengawasan (Siwas) melakukan reviu kepatuhan dan integritas secara semesteran, memverifikasi data laporan dari fungsi dengan temuan di lapangan. • Itwasda Polda Kalbar melakukan audit kinerja tahunan, termasuk cross-check data dengan instansi APH lain (Kejaksaan, Pengadilan) untuk memastikan sinkronisasi. • Panel peninjau eksternal secara berkala (jika diperlukan, secara tahunan), Polres Singkawang dapat mengundang panelis dari kalangan akademisi, tokoh masyarakat, atau lembaga rehabilitasi untuk memberikan tinjauan dan masukan independen terhadap praktik RJ. c. Indikator Kinerja Kinerja satuan fungsi dalam pelaksanaan RJ ditetapkan melalui beberapa indikator dan target kinerja yang selanjutnya mengalir/terdistribusi pada kontrak kerja individu mulai dari pejabat (Kasat/Kanit) hingga personel pelaksananya (penyidik/penyidik pembantu yang ditunjuk sebagai mediator RJ) sebagai berikut:
--	--	---



No	Dimensi/ Indikator	Target	Metode Pengukuran	Pngjwb Verifikasi
1.	Integritas & Etika Nihil temuan pelanggaran etik, gratifikasi, atau pidana terkait penanganan perkara RJ.	100%	Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dari Siwas dan/ Propam.	Kasi Propam, Kasiwas
2.	Kompetensi Fasilitas Rata-rata Skor Kualitas Fasilitas (kemampuan komunikasi, netralitas, empati).	≥ 85/100	Penilaian rubrik oleh atasan langsung/tim Siwas melalui review sampel rekaman video musyawarah.	Masing-masing Kasat Fungsi
3.	Kepatuhan Prosedural Persentase berkas perkara RJ yang memenuhi 100% kelengkapan administrasi (SP, BA, Notulen, Rekaman, Akta Damai).	100%	Coklit data oleh Urmin Fungsi dan verifikasi sampling oleh Siwas.	Masing-masing Kasat Fungsi, Kasiwas
4.	Kepuasan Pengguna Layanan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan RJ, diukur dari perspektif korban dan pelaku.	≥ 4.25 (skala 5)	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) khusus layanan RJ yang diisi setelah proses selesai.	Bagren, Kasiwas
5.	Efektivitas Penyelesaian Tingkat Keberhasilan Mediasi (persentase musyawarah yang mencapai kesepakatan damai yang sah).	≥ 90%	Analisis data dari Laporan Bulanan RJ setiap fungsi.	Kabagops
6.	Keberlanjutan Hasil Tingkat Kepatuhan Terhadap Kesepakatan (persentase kesepakatan yang dilaksanakan sepenuhnya dalam 3 bulan pasca-RJ).	≥ 80%	Pemantauan oleh Bhabinkamtibmas/fungsi terkait melalui wawancara atau kunjungan.	Kasat Binmas
d. Pemanfaatan Hasil Evaluasi dan Tindak Lanjut 1) Pengembangan Personel Hasil evaluasi menjadi dasar utama dalam merancang Rencana Pengembangan Individu (Individual Development Plan), yang dapat berupa: - Wajib mengikuti pelatihan penyegaran (<i>refreshment training</i>). - Program pendampingan oleh senior (mentoring). - Konseling bagi personel yang menunjukkan tanda-tanda stres atau penurunan kinerja.				

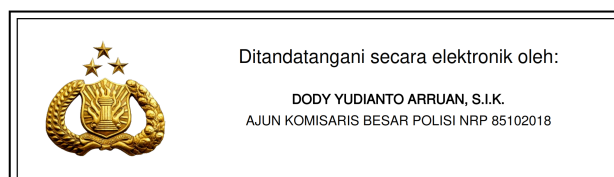


		2) Manajemen Kinerja: Pelaksana RJ dengan skor kinerja tertinggi dan konsisten akan diprioritaskan untuk penghargaan, promosi jabatan, dan kesempatan pendidikan pengembangan. 3) Perbaikan Sistem: - Setiap rekomendasi perbaikan dari hasil evaluasi wajib ditindaklanjuti dengan kerangka waktu yang jelas (maksimal 30 hari kerja) dan dilaporkan progresnya kepada Kapolres Singkawang dan Itwasda Polda Kalbar. - Hasil evaluasi kinerja menjadi unsur penting dalam penyusunan Capaian Kinerja dan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Polres Singkawang dan evaluasi pembangunan Zona Integritas menuju WBBM. e. Prinsip-Prinsip Evaluasi 1) Objektivitas Berbasis Bukti Penilaian didasarkan pada data terverifikasi, dokumentasi, rekaman, dan <i>feedback</i> yang dapat dipertanggungjawabkan. 2) Keadilan dan Transparansi Setiap pelaksana berhak mengetahui hasil evaluasi kinerjanya dan memberikan tanggapan atau klarifikasi. 3) Berorientasi pada Pengembangan Tujuan utama evaluasi adalah untuk membangun dan mengembangkan kompetensi, bukan semata-mata untuk menghakimi. 4) Berkesinambungan (<i>Continuous Improvement</i>) Evaluasi adalah siklus berkelanjutan yang mendorong inovasi dan adaptasi untuk penyelenggaraan layanan RJ yang lebih baik.
--	--	---

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



LAMPIRAN X
KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
NOMOR : KEP/51/X/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
KOORDINASI PELAKSANAAN PENYIDIKAN OLEH PPNS

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Untuk Penerimaan SPDP oleh PPNS: Surat Pemberitahuan Dimulainya Penyidikan (SPDP) dan lampirannya berupa: 1) Laporan kejadian; 2) surat perintah penyidikan; dan 3) berita acara yang telah dibuat. b. Untuk Penyerahan Berkas Perkara ke Penuntut Umum Melalui Penyidik Polri Polres Singkawang: Berkas perkara lengkap beserta surat pengantar kepada Kapolres Singkawang; • Jika atasan PPNS adalah penyidik, surat pengantar ditandatangani atasan; • Jika bukan penyidik, ditandatangani oleh PPNS dan diketahui atasan. c. Untuk penghentian penyidikan yang dilakukan oleh PPNS: Syarat Materiil: 1) Tidak cukup bukti; 2) Bukan merupakan tindak pidana; 3) Demi hukum, yaitu: • Tersangka meninggal dunia; • Tindak pidana kadaluarsa; • Sudah diputus pengadilan dengan putusan berkekuatan hukum tetap (nebis in idem). Syarat Formil: Sebelum PPNS menghentikan penyidikan, disampaikan undangan penyelenggaraan gelar perkara kepada Kapolres Singkawang u.p. Kasat Reskrim dengan melampirkan:



		1) Resume perkara; dan 2) Alasan penghentian penyidikan d. Untuk penyidikan bersama antara PPNS dan Penyidik Polri Porles Singkawang: Persyaratan pada poin a di atas ditambah: 1) Surat permohonan penyidikan bersama dari instansi PPNS menyertakan alasan pelaksanaan penyidikan bersama; dan 2) Surat tugas dan Kartu Tanda Penyidik PPNS e. Untuk pelimpahan penyidikan dari PPNS kepada Penyidik Polri Polres Singkawang: Syarat Materiil: 1) peristiwa pidana yang ditangani, meliputi lebih dari satu wilayah hukum PPNS; 2) berdasarkan pertimbangan keamanan dan geografi, PPNS tidak dapat melakukan penyidikan; dan 3) peristiwa pidana yang ditangani, merupakan gabungan tindak pidana tertentu dan tindak pidana umum, kecuali tindak pidana yang bukan merupakan kewenangan Penyidik Polri. Syarat Formil: PPNS mengajukan surat pelimpahan kepada Kapolres Singkawang u.p. Kasat Reskrim, dengan melampirkan kelengkapan administrasi penyidikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	a. Untuk Penerimaan SPDP oleh PPNS: 1) SPDP dan lampirannya diterima oleh penyidik; 2) SPDP dicatat dan diverifikasi sebagai bentuk koordinasi formal awal; 3) SPDP dan lampirannya diteliti; 4) SPDP dan lampirannya diteruskan oleh penyidik kepada penuntut umum dengan surat pengantar dari penyidik b. Untuk Penyerahan Berkas Perkara ke Penuntut Umum Melalui Penyidik Polri Polres Singkawang: PPNS wajib menyerahkan perkara hasil penyidikan kepada Penuntut Umum melalui Penyidik Polri dalam dua tahap: Tahap Pertama (Penyerahan Berkas Perkara): 1) Berkas diserahkan kepada Penyidik Polri untuk dilakukan penelitian bersama dengan PPNS; 2) Jika lengkap, Penyidik Polri segera menyerahkan ke Penuntut Umum;



		3) Jika dikembalikan oleh Penuntut Umum, PPNS wajib melengkapi sesuai petunjuk (dibantu Penyidik Polri) dan mengembalikan kembali melalui Penyidik Polri dalam waktu maksimal 14 hari; 4) Jika dalam 14 hari Penuntut Umum tidak mengembalikan, penyidikan dianggap lengkap (P-21 secara otomatis). Tahap Kedua (Penyerahan Tersangka dan Barang Bukti): 1) Dilakukan setelah berkas dinyatakan lengkap oleh JPU (P-21); 2) Tersangka dan barang bukti diserahkan ke Penuntut Umum melalui Penyidik Polri dan dibuatkan berita acaranya; 3) Disertai surat pengantar sebagaimana tahap pertama. c. Untuk Penghentian Penyidikan yang dilakukan oleh PPNS: 1) Melaksanakan gelar perkara, dapat dibantu oleh Penyidik Polri. 2) Jika hasil gelar perkara menyimpulkan syarat penghentian terpenuhi, maka: • Diterbitkan Surat Perintah Penghentian Penyidikan (oleh atasan PPNS atau diketahui oleh atasan jika bukan penyidik); • Diterbitkan Surat Ketetapan Penghentian Penyidikan oleh PPNS. 3) Membuat dan mengirimkan Surat Pemberitahuan Penghentian Penyidikan (SP3) kepada: • Penuntut Umum; • Penyidik Polri; • Tersangka, keluarga, atau penasehat hukumnya. Apabila penghentian penyidikan dinyatakan tidak sah oleh putusan praperadilan dan/ atau ditemukan bukti baru, Penyidik wajib: • Menerbitkan Surat Ketetapan Pencabutan Penghentian Penyidikan; • Menerbitkan Surat Perintah Penyidikan Lanjutan; • Melanjutkan kembali penyidikan. d. Untuk Penyidikan Bersama antara PPNS dan Penyidik Polri Polres Singkawang: 1) Setelah menyampaikan permohonan, instansi PPNS menggelar rapat koordinasi untuk: a) membentuk Tim Penyidik; dan b) menyusun rencana penyidikan, yaitu:
--	--	---

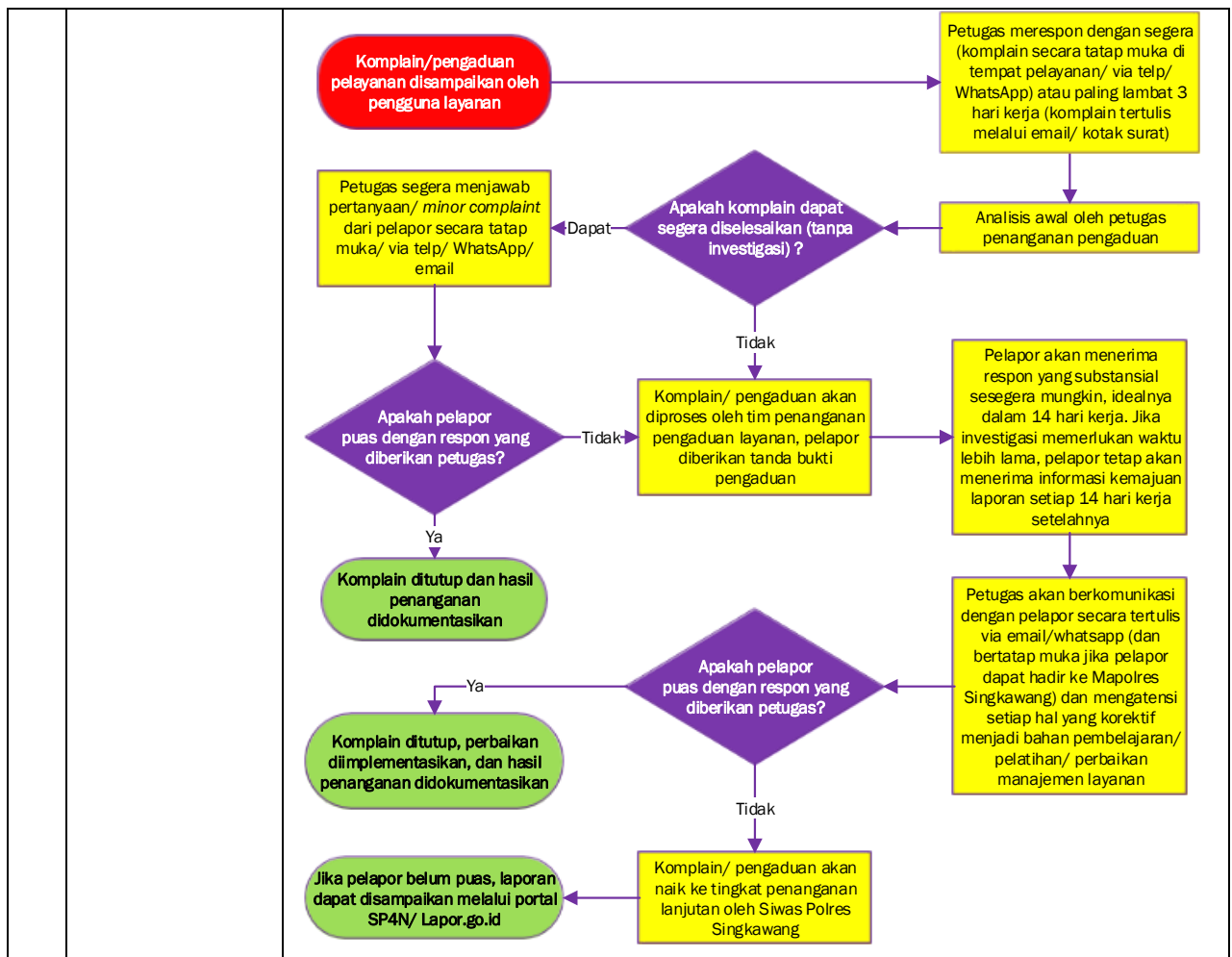


		• menentukan pasal yang dipersangkakan; • menentukan cara bertindak; • menentukan waktu kegiatan; • menentukan pelibatan personel; dan • menentukan sarana, prasarana dan anggaran; 2) pelaksanaan penyidikan; 3) secara berkala dilakukan evaluasi terhadap hasil penyidikan, dan pengendalian penyidikan melalui rapat-rapat koordinasi; 4) penyerahan tersangka dan barang bukti ke JPU. e. Untuk Pelimpahan Penyidikan dari PPNS kepada Penyidik Polri Polres Singkawang: 1) Instansi PPNS menyelenggarakan gelar perkara bersama penyidik; 2) Apabila gelar perkara memutuskan pelimpahan dapat dilakukan, maka semua berkas dan barang bukti yang diserahkan kepada Penyidik Polri dilakukan verifikasi bersama dengan PPNS dan dibuatkan berita acara.
3.	Jangka waktu pelayanan	a. Untuk Penerimaan SPDP oleh PPNS: Maksimal 1 hari kerja sejak SPDP diterima. b. Untuk Penyerahan Berkas Perkara ke Penuntut Umum Melalui Penyidik Polri Polres Singkawang: • Pemeriksaan kelengkapan oleh Penyidik: maksimal 3 hari kerja; • Pengembalian/ perbaikan jika tidak lengkap: maksimal 7 hari kerja. c. Untuk Penghentian Penyidikan yang dilakukan oleh PPNS: Maksimal 2 hari kerja setelah gelar perkara d. Untuk Penyidikan Bersama antara PPNS dan Penyidik Polri Polres Singkawang: • Rapat koordinasi pertama dilakukan maksimal 3 hari kerja sejak permohonan diterima; • Pelaksanaan penyidikan bersama disesuaikan dengan kompleksitas kasus, namun ditargetkan selesai dalam 30 s.d. 60 hari kalender; • Penyusunan dan penyerahan berkas perkara maksimal 14 hari kerja sejak hasil penyidikan dinyatakan lengkap pada gelar perkara • Penyerahan tersangka dan barang bukti ke JPU maksimal 3 hari kerja sejak berkas dinyatakan P-21 oleh JPU e. Untuk Pelimpahan Penyidikan dari PPNS kepada Penyidik Polri Polres Singkawang: Maksimal 1 hari kerja setelah gelar perkara.



4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya/ tarif
5.	Produk Pelayanan	a. Untuk Penerimaan SPDP oleh PPNS: Bukti penerimaan SPDP oleh Penyidik Polri Polres Singkawang b. Untuk Penyerahan Berkas Perkara ke Penuntut Umum Melalui Penyidik Polri Polres Singkawang: 1) Tanda Terima Penyerahan Berkas dari PPNS kepada Penyidik; 2) Berita Acara Pemeriksaan Berkas Bersama (Penyidik – PPNS); 3) Surat Pengantar dari Penyidik Polri ke Penuntut Umum; 4) P-19 dari Penuntut Umum (Jika berkas dikembalikan); 5) P-21 dari Penuntut Umum (Jika berkas dinyatakan lengkap); 6) Berita Acara Penyerahan Tersangka dan Barang Bukti (Tahap II); c. Untuk penghentian penyidikan yang dilakukan oleh PPNS: Laporan hasil gelar perkara. d. Untuk penyidikan bersama antara PPNS dan Penyidik Polri Polres Singkawang: 1) Laporan hasil gelar perkara; 2) Surat perintah penyidikan; 3) Rencana penyidikan. e. Untuk Pelimpahan penyidikan dari PPNS kepada Penyidik Polri Polres Singkawang: 1) Laporan hasil gelar perkara; 2) Berita Acara Penyerahan.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Sarana Pengaduan: 1) Langsung: Datang ke ruang Siwas (Seksi Pengawasan); 2) Online: Melalui aplikasi/situs web Dumas Presisi atau kanal facebook Pengaduan Polres Singkawang; 3) Telepon/Surat: Melalui nomor telepon 0895 7070 66366 atau surat resmi yang ditujukan kepada Kapolres Singkawang. b. Petugas Pengelola Pengaduan: Ditangani oleh fungsi Siwas. c. Pengaduan Eksternal: Masyarakat juga dapat menyampaikan pengaduan melalui lembaga eksternal seperti Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat, atau Kompolnas.





PENGELOLAAN PELAYANAN (*manufacturing*)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana atau KUHP; b. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pelaksanaan Koordinasi, Pengawasan, Dan Pembinaan Teknis Terhadap Kepolisian Khusus, Penyidik Pegawai Negeri Sipil, Dan Bentuk-Bentuk Pengamanan Swakarsa; d. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2010 tentang Manajemen Penyidikan oleh Penyidik Pegawai Negeri Sipil; e. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Koordinasi, Pengawasan Dan Pembinaan Penyidikan Bagi Penyidik Pegawai Negeri Sipil; f. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyidikan Tindak Pidana.
2.	Sarana Prasarana	a. Meja dan Loker Administrasi SPDP – untuk penerimaan Surat Pemberitahuan Dimulainya Penyidikan oleh PPNS. b. Buku Register atau Sistem Digital e-SPDP – untuk pencatatan dan pelacakan penerimaan SPDP serta pelimpahan perkara.



		c. Komputer dan Printer – digunakan dalam seluruh tahapan administratif koordinasi penyidikan. d. Ruang Arsip Berkas Perkara – ruangan khusus yang terkunci (<i>lockable cabinet</i>) untuk penyimpanan berkas perkara. e. Bentuk tercetak dari Perkap 6 Tahun 2010 tentang Manajemen Penyidikan oleh PPNS lengkap dengan lampirannya f. Ruang Rapat Koordinasi PPNS–Polri – digunakan untuk penyidikan bersama atau rapat teknis, dilengkapi papan tulis dan proyektor g. Scanner dan Mesin Fotokopi – untuk digitalisasi berkas perkara dan pelimpahan h. Sistem Arsip Digital Internal – untuk pengelolaan data dan berkas elektronik i. Buku-buku Ekspedisi dalam Koordinasi PPNS – mencatat kegiatan masuk/keluar dokumen perkara j. Alat Dokumentasi – kamera, tripod, atau alat pendukung pemeriksaan lapangan k. Akses Internet/ Hotspot; l. Kendaraan Dinas Operasional – untuk kebutuhan kegiatan lapangan dalam rangka penyidikan bersama atau pelimpahan; m. Formulir Pemeriksaan dan Log Pemeriksaan – untuk mencatat keterlibatan masing-masing pihak dalam proses penyidikan; n. Loker atau Rak Penyimpanan Dokumen PPNS – terpisah dari arsip Satreskrim reguler; o. Denah Alur Proses Koordinasi – infografis atau banner di ruang pelayanan untuk menjelaskan tahapan koordinasi kepada PPNS; p. Papan Informasi Layanan PPNS – menampilkan SOP, kontak petugas, standar pelayanan, dan hak-hak pengguna layanan; q. Sarana Kenyamanan Umum: toilet, dispenser, pendingin ruangan (AC), dan kursi ergonomis.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelayanan penyidikan dijamin dilaksanakan oleh personel yang memenuhi standar kompetensi berikut: a. Memiliki Surat Keputusan (Skep) sebagai Penyidik atau Penyidik Pembantu; b. Telah mendapat pelatihan fungsi korwas PPNS; c. Menguasai peraturan perundang-undangan terkait tindak pidana yang ditangani;
4.	Jumlah Pelaksana	Satu Personel dengan Kep Penyidik dan/ atau Penyidik Pembantu ditambah satu perwira pengendali
5.	Jaminan Pelayanan	• Diberikan secara gratis (tanpa pungutan); • Tersedia surat tanda terima dokumen; • Didukung mekanisme SP2HP internal Polres Singkawang; • Pelaksanaan sesuai aturan dan waktu yang disepakati;

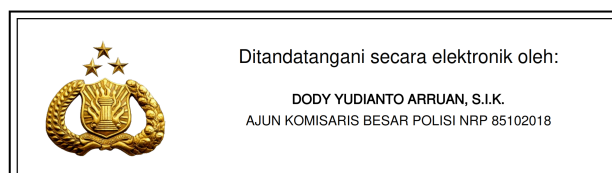


		• Setiap permintaan/ koordinasi akan dijawab/ respons dalam waktu maksimal 3 hari kerja; • Tidak diskriminatif terhadap PPNS dari instansi manapun.
6.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	• Penyimpanan berkas secara aman dan terkunci; • Pengamanan ruangan koordinasi penyidikan; • Rahasia data dijamin dalam komunikasi formal antar institusi; • Pelaksanaan penyidikan bersama memperhatikan keselamatan personel, menggunakan SOP lapangan dan pendampingan jika diperlukan.
7.	Pengawasan Internal	Untuk menjamin akuntabilitas, profesionalisme, dan kepatuhan terhadap standar pelayanan koordinasi penyidikan oleh PPNS, pengawasan internal pada Satreskrim Polres Singkawang dilaksanakan secara berjenjang dengan mengadopsi pendekatan <i>Three Lines Model</i>: a. Pengendalian pada Tingkat Operasional Setiap penyidik memastikan tindakannya sesuai SOP dan hukum yang berlaku (<i>self-control</i>), serta melakukan koreksi timbal balik melalui diskusi internal (<i>peer review</i>), khususnya sebelum gelar perkara. b. Pengawasan Melekat oleh Atasan Langsung Kanit memantau harian kelengkapan dokumen koordinasi dan pelaksanaan teknis oleh penyidik. Kasat Reskrim memimpin Anev dan memastikan kualitas koordinasi dengan PPNS. c. Audit Internal oleh APIP (Aparat Pengawas Internal Pemerintah) Kegiatan koordinasi penyidikan diaudit oleh Itwasda Polda Kalbar secara rutin, serta dapat diperiksa oleh Itwasum Polri untuk menilai kepatuhan, efektivitas, dan akuntabilitas pelayanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	• Survei kepuasan pengguna layanan • Keterbukaan dan keterlibatan dalam rapat evaluasi penyidikan • Tersedianya saluran pemberian feedback ke penanggung jawab korwas PPNS • Pemberian masukan PPNS dalam rapat kinerja fungsi Reskrim menjadi bahan penilaian pelaksana layanan

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



LAMPIRAN XI
KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
NOMOR : KEP/51/X/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
PEMBERIAN BANTUAN PENYIDIKAN KEPADA PPNS

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Untuk pemberian bantuan teknis dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS, yaitu pemeriksaan identifikasi: PPNS mengajukan surat permintaan kepada Kapolres Singkawang u.p. Kasat Reskrim, dengan melampirkan: 1) laporan kejadian; 2) laporan kemajuan; 3) berita acara pemeriksaan saksi/tersangka; dan 4) dalam pemeriksaan sidik jari disertai dengan barang bukti sidik jari laten dan sidik jari pembanding. b. Untuk pemberian bantuan taktis dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan penyidik: PPNS mengajukan surat permintaan kepada Kapolres Singkawang u.p. Kasat Reskrim, dengan menjelaskan: 1) alasan permintaan bantuan; 2) perkara yang ditangani; 3) waktu penugasan; dan 4) jumlah penyidik. c. Untuk pemberian bantuan taktis dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan peralatan: PPNS mengajukan surat permintaan kepada Kapolres Singkawang u.p. Kasat Reskrim, dengan menjelaskan: 1) alasan permintaan bantuan; 2) tujuan penggunaan peralatan; 3) waktu dan lokasi penggunaan; dan 4) jenis dan jumlah peralatan yang diperlukan. d. Untuk pemberian bantuan taktis dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan pengerahan kekuatan: PPNS mengajukan surat permintaan kepada Kapolres Singkawang u.p. Kasat Reskrim, dengan menjelaskan:



		1) alasan permintaan bantuan; 2) tujuan pengerahan kekuatan; 3) waktu penugasan; dan 4) jumlah kekuatan dan kompetensinya. e. Untuk pemberian bantuan upaya paksa dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan pemanggilan terhadap saksi/tersangka yang berada di luar wilayah hukum kewenangan PPNS: PPNS mengajukan surat permintaan kepada Kapolres Singkawang u.p. Kasat Reskrim dilampiri dengan surat panggilan yang telah dibuat oleh PPNS dan laporan kejadian. f. Untuk pemberian bantuan upaya paksa dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan perintah membawa saksi/ tersangka: <u>Syarat Administratif/ Formil:</u> PPNS mengajukan surat permintaan kepada Kapolres Singkawang u.p. Kasat Reskrim, dilampiri: 1) laporan kejadian; 2) laporan kemajuan; 3) kopi surat panggilan pertama; dan 4) alasan/ pertimbangan perlunya dilakukan perintah membawa. <u>Syarat Materiil/ Substantif:</u> Bantuan perintah membawa saksi/ tersangka dilakukan setelah PPNS memanggil 1 (satu) kali tidak datang tanpa memberi alasan yang sah, dipanggil sekali lagi dan meminta bantuan penyidik untuk membawa kepadanya. g. Untuk pemberian bantuan upaya paksa dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan penangkapan/ penahanan/ penggeledahan/ penyitaan: PPNS mengajukan surat permintaan kepada Kapolres Singkawang u.p. Kasat Reskrim, yang memuat uraian singkat perkara, identitas tersangka, pasal yang dilanggar, dan pertimbangan perlunya dilakukan penangkapan/ penahanan/ penggeledahan/ penyitaan, dilampiri: 1) laporan kejadian; dan 2) laporan kemajuan; 3) untuk upaya paksa berupa penggeledahan/ penyitaan menyertakan surat izin penggeledahan yang dikeluarkan Ketua Pengadilan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	a. Untuk pemberian bantuan teknis dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS, yaitu pemeriksaan identifikasi: 1) PPNS mengajukan surat permintaan kepada Kapolres Singkawang u.p. Kasat Reskrim



		2) Dalam kondisi mendesak, permintaan dapat diajukan secara lisan, dan segera diikuti surat resmi 3) Tim identifikasi Polri menjadwalkan dan melaksanakan bantuan pemeriksaan identifikasi 4) Hasil pemeriksaan dituangkan dalam dokumen resmi dan diserahkan kembali kepada PPNS untuk digunakan dalam proses penyidikan. b. Untuk pemberian bantuan taktis dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan penyidik: 1) PPNS mengajukan surat permintaan kepada Kapolres Singkawang u.p. Kasat Reskrim; 2) Dalam kondisi mendesak, permintaan dapat diajukan secara lisan, dan segera diikuti surat resmi; 3) Penyidik yang dipandang berkompeten sesuai topik permintaan ditugaskan melalui surat perintah tugas. c. Untuk pemberian bantuan taktis dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan peralatan: 1) PPNS mengajukan surat permintaan kepada Kapolres Singkawang u.p. Kasat Reskrim; 2) Dalam kondisi mendesak, permintaan dapat diajukan secara lisan, dan segera diikuti surat resmi; 3) Peralatan beserta personel yang mengawakinya ditugaskan melalui surat perintah tugas. d. Untuk pemberian bantuan taktis dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan pengerahan kekuatan: 1) PPNS mengajukan surat permintaan kepada Kapolres Singkawang u.p. Kasat Reskrim; 2) Dalam kondisi mendesak, permintaan dapat diajukan secara lisan, dan segera diikuti surat resmi; 3) Personel dan peralatannya ditugaskan melalui surat perintah tugas. e. Untuk pemberian bantuan upaya paksa dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan pemanggilan terhadap saksi/ tersangka yang berada di luar wilayah hukum kewenangan PPNS: 1) PPNS mengajukan surat permintaan kepada Kapolres Singkawang u.p. Kasat Reskrim; 2) Penyampaian surat panggilan dilakukan oleh personel yang ditugaskan dan disertai dengan tanda bukti penerimaan; 3) Dalam hal kondisi geografis, jumlah saksi/ tersangka, atau situasi keamanan memerlukan waktu tambahan, maka penyidik akan memberitahukan kepada PPNS dan melakukan pemanggilan secara bertahap atau bergelombang.
--	--	--



		f. Untuk pemberian bantuan upaya paksa dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan perintah membawa saksi/ tersangka: 1) Setelah Permintaan ditelaah, disampaikan ke instansi PPNS pemberitahuan dapat dilakukan/ tidak dapat dilakukan bantuan membawa tersangka/saksi; 2) Apabila dapat dilakukan, Penyidik Polri Polres Singkawang ditugaskan dilengkapi Surat Perintah Membawa dan Menghadapkan Tersangka/ Saksi; 3) Dalam pelaksanaannya dilakukan secara bersama-sama PPNS dan dituangkan dalam berita acara. g. Untuk pemberian bantuan upaya paksa dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan penangkapan/ penahanan/ penggeledahan/ penyitaan: 1) Setelah Permintaan ditelaah, disampaikan ke instansi PPNS pemberitahuan dapat dilakukan/ tidak dapat dilakukan upaya paksa; 2) Pelaksanaan dilakukan oleh Penyidik Polri Polres Singkawang dilengkapi surat perintah tugas, dengan mengikutsertakan PPNS; 3) Administrasi penyidikan (surat tugas, surat perintah, berita acara) dibuat oleh Penyidik Polri Polres Singkawang; 4) Penyidik memberitahukan penangkapan/ penahanan tersangka kepada keluarga atau kuasa hukumnya; 5) Tersangka yang ditangkap dan setelah dilakukan pemeriksaan, ternyata tidak terbukti, maka tidak dilakukan penahanan, sehingga wajib dilepas dengan surat perintah pelepasan dan diserahkan kepada keluarga atau kuasa hukumnya; 6) Dalam keadaan yang sangat perlu dan mendesak (misalnya dikhawatirkan barang bukti akan hilang, rusak, atau dipindahkan), penggeledahan/ penyitaan dapat dilakukan tanpa izin pengadilan terlebih dahulu, namun tetap harus dilaporkan kepada Ketua Pengadilan; 7) Penyerahan tersangka/ barang bukti dari Penyidik kepada PPNS dituangkan dalam berita acara; 8) Dalam hal PPNS memerlukan perpanjangan waktu penahanan untuk kepentingan penyidikan, mengajukan surat permintaan bantuan perpanjangan penahanan kepada Penyidik Polri sekurang-kurangnya 7 (tujuh) hari sebelum batas waktu penahanan habis.
3.	Jangka waktu pelayanan	a. Untuk pemberian bantuan teknis dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS, yaitu pemeriksaan identifikasi: 1) Permintaan reguler : Maksimum 5 hari kerja sejak permintaan diterima lengkap



		2) Permintaan mendesak : Direspon dalam 1x24 jam dan ditindaklanjuti maksimal 3 hari kerja b. Untuk pemberian bantuan taktis dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan penyidik: Disesuaikan dengan jadwal kegiatan yang diajukan PPNS, dikoordinasikan paling lambat 3 hari kerja sebelum pelaksanaan. c. Untuk pemberian bantuan taktis dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan peralatan: 1) Maksimal 3 hari kerja sejak permintaan diterima lengkap oleh Kasat Reskrim; 2) Jika bersifat mendesak dan mendadak, dapat difasilitasi paling lambat 1 hari kerja sesuai ketersediaan sarana. d. Untuk pemberian bantuan taktis dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan pengerahan kekuatan: Disesuaikan dengan jadwal kegiatan yang diajukan PPNS, dikoordinasikan paling lambat 3 hari kerja sebelum pelaksanaan. e. Untuk pemberian bantuan upaya paksa dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan pemanggilan terhadap saksi/tersangka yang berada di luar wilayah hukum kewenangan PPNS: Maksimal 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak permintaan bantuan lengkap diterima oleh Penyidik Polri, sampai dengan dilaksanakannya pemanggilan pertama kepada saksi/ tersangka. f. Untuk pemberian bantuan upaya paksa dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan perintah membawa saksi/ tersangka: 1) Maksimal 3 hari kerja sejak diterimanya permintaan lengkap dari PPNS; 2) Dipercepat menjadi 1 hari kerja jika ada keadaan mendesak dan telah disampaikan secara lisan terlebih dahulu. g. Untuk pemberian bantuan upaya paksa dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan penangkapan/ penahanan/ penggeledahan/ penyitaan: 1) Penangkapan & Penahanan : Maksimal 3 hari kerja sejak permintaan lengkap diterima. 2) Penggeledahan & Penyitaan : Maksimal 5 hari kerja, kecuali dalam keadaan sangat mendesak dapat dilakukan segera dengan pelaporan ke Ketua Pengadilan.
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya/ tarif



5.	Produk Pelayanan	a. Untuk pemberian bantuan teknis dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS, yaitu pemeriksaan identifikasi: <table><tr><th>Jenis Pemeriksaan</th><th>Produk</th></tr><tr><td>Sidik jari laten</td><td>Laporan hasil perbandingan sidik jari</td></tr><tr><td>Sinyalemen DPO</td><td>File sinyalemen (foto + deskripsi)</td></tr><tr><td>Foto TKP/ BB/ Tersangka</td><td>Cetak digital/ fisik foto identifikasi</td></tr><tr><td>Sketsa Wajah Pelaku</td><td>Sketsa manual atau digital</td></tr><tr><td>Rekonstruksi</td><td>Foto urutan tahapan rekonstruksi</td></tr></table> b. Untuk pemberian bantuan taktis dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan penyidik: surat perintah tugas penyidik yang diperbantukan. c. Untuk pemberian bantuan taktis dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan peralatan: surat perintah tugas personel yang mengawaki beserta daftar peralatannya. d. Untuk pemberian bantuan taktis dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan pengerahan kekuatan: surat perintah daftar personel yang dikerahkan beserta daftar peralatannya. e. Untuk pemberian bantuan upaya paksa dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan pemanggilan terhadap saksi/tersangka yang berada di luar wilayah hukum kewenangan PPNS: 1) Surat perintah tugas penyidik yang ditugaskan melakukan pemanggilan; 2) Tembusan surat panggilan ke instansi PPNS; 3) Tanda terima surat panggilan. f. Untuk pemberian bantuan upaya paksa dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan perintah membawa saksi/ tersangka: 1) Surat perintah membawa dan menghadapkan tersangka/ saksi; 2) Berita acara membawa dan menghadapkan tersangka/ saksi; 3) Berita acara serah terima tersangka/ saksi. g. Untuk pemberian bantuan upaya paksa dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan penangkapan/ penahanan/ penggeledahan/ penyitaan: Penangkapan/ penahanan:	Jenis Pemeriksaan	Produk	Sidik jari laten	Laporan hasil perbandingan sidik jari	Sinyalemen DPO	File sinyalemen (foto + deskripsi)	Foto TKP/ BB/ Tersangka	Cetak digital/ fisik foto identifikasi	Sketsa Wajah Pelaku	Sketsa manual atau digital	Rekonstruksi	Foto urutan tahapan rekonstruksi
Jenis Pemeriksaan	Produk													
Sidik jari laten	Laporan hasil perbandingan sidik jari													
Sinyalemen DPO	File sinyalemen (foto + deskripsi)													
Foto TKP/ BB/ Tersangka	Cetak digital/ fisik foto identifikasi													
Sketsa Wajah Pelaku	Sketsa manual atau digital													
Rekonstruksi	Foto urutan tahapan rekonstruksi													



		1) Surat pemberitahuan dapat/ tidak dapat dilakukan bantuan penangkapan/ penahanan; 2) Surat perintah penangkapan/ penahanan; 3) Berita acara penangkapan/ penahanan; 4) Tanda Terima tembusan Surat Perintah Penangkapan/ pemberitahuan penahanan kepada keluarga tersangka; 5) Berita Acara Serah Terima Tersangka. Penggeledahan/ penyitaan: 1) Surat pemberitahuan dapat/ tidak dapat dilakukan bantuan penangkapan/ penahanan; 2) Surat perintah Penggeledahan/ penyitaan; 3) Berita acara Penggeledahan/ penyitaan.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Sarana Pengaduan: 1) Langsung: Datang ke ruang Siwas (Seksi Pengawasan); 2) Online: Melalui aplikasi/situs web Dumas Presisi atau kanal facebook Pengaduan Polres Singkawang; 3) Telepon/Surat: Melalui nomor telepon 0895 7070 66366 atau surat resmi yang ditujukan kepada Kapolres Singkawang. b. Petugas Pengelola Pengaduan: Ditangani oleh fungsi Siwas. c. Pengaduan Eksternal: Masyarakat juga dapat menyampaikan pengaduan melalui lembaga eksternal seperti Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat, atau Kompolnas. <pre> graph TD A[Komplain/pengaduan pelayanan disampaikan oleh pengguna layanan] --> B[Petugas merespon dengan segera (komplain secara tatap muka di tempat pelayanan/ via telp/ WhatsApp) atau paling lambat 3 hari kerja (komplain tertulis melalui email/ kotak surat)] B --> C{Apakah komplain dapat segera diselesaikan (tanpa investigasi)?} C -- Dapat --> D[Petugas segera menjawab pertanyaan/ minor complaint dari pelapor secara tatap muka/ via telp/ WhatsApp/ email] C -- Tidak --> E[Analisis awal oleh petugas penanganan pengaduan] D --> F{Apakah pelapor puas dengan respon yang diberikan petugas?} F -- Ya --> G([Komplain ditutup dan hasil penanganan didokumentasikan]) F -- Tidak --> H[Komplain/ pengaduan akan diproses oleh tim penanganan pengaduan layanan, pelapor diberikan tanda bukti pengaduan] H --> I[Pelapor akan menerima respon yang substansial sesegera mungkin, idealnya dalam 14 hari kerja. Jika investigasi memerlukan waktu lebih lama, pelapor tetap akan menerima informasi kemajuan laporan setiap 14 hari kerja setelahnya] I --> J[Petugas akan berkomunikasi dengan pelapor secara tertulis via email/ whatsapp (dan bertatap muka jika pelapor dapat hadir ke Mapolres Singkawang) dan mengatensi setiap hal yang korektif menjadi bahan pembelajaran/ pelatihan/ perbaikan manajemen layanan] J --> K{Apakah pelapor puas dengan respon yang diberikan petugas?} K -- Ya --> L([Komplain ditutup, perbaikan diimplementasikan, dan hasil penanganan didokumentasikan]) K -- Tidak --> M[Komplain/ pengaduan akan naik ke tingkat penanganan lanjutan oleh Siwas Polres Singkawang] M --> N([Jika pelapor belum puas, laporan dapat disampaikan melalui portal SP4N/ Lapor.go.id]) </pre>



PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana atau KUHP; b. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pelaksanaan Koordinasi, Pengawasan, Dan Pembinaan Teknis Terhadap Kepolisian Khusus, Penyidik Pegawai Negeri Sipil, Dan Bentuk-Bentuk Pengamanan Swakarsa; d. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2010 tentang Manajemen Penyidikan oleh Penyidik Pegawai Negeri Sipil; e. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Koordinasi, Pengawasan Dan Pembinaan Penyidikan Bagi Penyidik Pegawai Negeri Sipil; f. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyidikan Tindak Pidana.
2.	Sarana Prasarana	a. Ruang Koordinasi Lintas Penyidik (PPNS–Penyidik); b. Ruang Pemeriksaan Identifikasi & Forensik (termasuk kamera forensik, alat pengambilan sidik jari, scanner sinyalemen, software identifikasi digital, dll.); c. Ruang Penyidik Pendamping (penyidik yang diperbantukan kepada PPNS); d. Laptop, Printer, dan Akses Sistem Informasi Penyidikan PPNS; e. Bentuk tercetak dari Perkap 6 Tahun 2010 tentang Manajemen Penyidikan oleh PPNS lengkap dengan lampirannya; f. Ruang Serah Terima & Dokumentasi Barang Bukti; g. Ruang Rapat dan Briefing Operasional Bersama (khusus pengerahan kekuatan); h. Mobil Dinas Operasional (untuk kegiatan membawa, penggeledahan, pengamanan lokasi, pengejaran); i. Peralatan Pelindung Diri (rompi anti peluru, helm taktis, borgol, pelindung tangan, dll); j. Alat Dokumentasi Lapangan (kamera bodycam, voice recorder lapangan, notulen portabel); k. Sarana Penahanan Sementara (sel tahanan sesuai SOP HAM); l. Ruang Tunggu Pendamping/Saksi yang Aman dan Terpisah dari Tersangka; m. Papan Informasi Jadwal & Status Bantuan kepada PPNS; n. Sistem Arsip Fisik & Digital untuk Setiap Jenis Bantuan (disertai Buku Ekspedisi & Klasifikasi Bantuan PPNS); o. Proyektor dan Sarana Presentasi untuk ekspose dan gelar perkara bersama PPNS;



		p. Sarana Visum Et Repertum dan Rujukan Medis (akses cepat ke RS rujukan); q. Fasilitas pengamanan area (CCTV, akses kontrol ruang barang bukti, brankas penyimpanan surat dan bukti); r. Alat Transportasi Tambahan (sepeda motor patroli/raimas untuk bantuan cepat pemanggilan atau penangkapan); s. Stok Surat Perintah Bawaan & Surat Keterangan Siap Operasi; t. Buku Register Bantuan kepada PPNS (manual & digital).
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Bantuan Pemeriksaan Identifikasi: 1) Penyidik atau personel bersertifikasi Identifikasi atau Inafis; 2) Mampu mengoperasikan alat identifikasi forensik digital (sidik jari, sketsa wajah, sinyalemen); 3) Telah mengikuti pelatihan forensik dasar atau pelatihan fungsi identifikasi dari Lemdik Polri. b. Bantuan Penyidik: 1) Anggota yang memiliki Skep Penyidik/ Penyidik Pembantu; 2) Penyidik/ Penyidik Pembantu berpangkat minimal BRIPTU dan telah berpengalaman menangani minimal 5 (lima) kasus penyidikan dalam 1 tahun terakhir; 3) Memiliki sertifikasi Dikbangspes fungsi reserse; 4) Mampu melakukan pemeriksaan, membuat berita acara, dan melakukan proses penyidikan sesuai KUHAP dan Perkap No. 1 Tahun 2022; 5) Memahami kebijakan/ regulasi terkait penyidikan PPNS; 6) Mampu berkomunikasi profesional dengan PPNS lintas instansi secara horizontal maupun vertikal; 7) Memiliki integritas tinggi, menjunjung kode etik profesi Polri dan bebas dari konflik kepentingan dalam proses penyidikan bersama. d. Bantuan Peralatan: 1) Memiliki pemahaman teknis dan operasional atas alat-alat yang digunakan dalam proses penyidikan; dan/ atau 2) Memiliki sertifikasi atau pelatihan resmi Polri dalam penggunaan perangkat khusus sesuai klasifikasi peralatan. e. Bantuan Pengerahan Kekuatan Personel dari fungsi Sabhara/ Reskrim yang: 1) Telah mengikuti latihan pengendalian massa (dalmas) atau latihan negosiator; 2) Menguasai prosedur pengamanan saksi, TKP, dan pelaksanaan back-up penyidik PPNS.



		f. Bantuan Pemanggilan/Pembawaan/Upaya Paksa Penyidik yang telah memahami SOP upaya paksa dalam KUHAP, serta: 1) Mampu menyusun Surat Perintah Membawa, Surat Pemanggilan, dan Berita Acara Serah Terima; 2) Telah mengikuti pelatihan penggunaan kekuatan dalam penangkapan (protap penggunaan kekuatan); 3) Mampu mendampingi PPNS dalam pengamanan terhadap saksi/ tersangka.
4.	Jumlah Pelaksana	a. Minimal 2 personel penyidik Polres Singkawang, disesuaikan dengan tingkat risiko dan lokasi; b. Tambahan personel pendukung bila diperlukan berdasarkan hasil analisis risiko.
5.	Jaminan Pelayanan	a. Untuk pemberian bantuan teknis dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS, yaitu pemeriksaan identifikasi: 1) Permintaan yang lengkap akan diproses secara cepat dan transparan; 2) Pelaksanaan pemeriksaan identifikasi (foto TKP, sinyalemen, sidik jari, sketsa wajah, dll.) dilakukan sesuai standar. b. Untuk pemberian bantuan taktis dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan penyidik: 1) Penyidik yang diperbantukan memiliki surat perintah tugas dan kompetensi sesuai perkara; 2) Penyidik Polri akan membantu secara profesional tanpa mengintervensi kewenangan PPNS; 3) Komunikasi dan dokumentasi dilakukan secara terbuka, transparan, dan terdokumentasi bersama. c. Untuk pemberian bantuan taktis dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan pengerahan kekuatan: 1) Diberikan berdasarkan permintaan tertulis PPNS yang disertai analisis kebutuhan objektif dan penilaian risiko; 2) Kekuatan Polri dikerahkan sesuai skala kasus, dan dibekali renkam dan sprin; 3) Pengerahan kekuatan Polri bersifat non-represif, kecuali dalam situasi mengancam keselamatan jiwa, sesuai prinsip proporsionalitas. d. Untuk pemberian bantuan upaya paksa dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan pemanggilan terhadap saksi/tersangka yang berada di luar wilayah hukum kewenangan PPNS; 1) Pemanggilan dilaksanakan oleh personel yang tinjuk dengan surat permintaan dari PPNS;



		2) Surat panggilan disampaikan sesuai prosedur dengan bukti penyerahan. e. Untuk pemberian bantuan upaya paksa dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan perintah membawa saksi/ tersangka: 1) Dilaksanakan setelah PPNS melengkapi syarat administratif dan substantif; 2) Penyidik menerbitkan surat perintah membawa yang dilengkapi dokumen pendukung, disertai surat perintah tugas; 3) Tindakan membawa dilakukan bersama PPNS, dengan pencatatan dan dokumentasi resmi. f. Untuk pemberian bantuan upaya paksa dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan penangkapan/ penahanan/ penggeledahan/ penyitaan: 1) Permohonan bantuan hanya diproses jika memenuhi persyaratan KUHAP; 2) Penyidik Polri menerbitkan surat perintah penangkapan/ penggeledahan dan melibatkan PPNS; 3) Gelar perkara bersama dilakukan sebelum tindakan untuk menjamin proporsionalitas dan legalitas.
6.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	a. Untuk pemberian bantuan teknis dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS, yaitu pemeriksaan identifikasi: 1) Data biometrik, foto, dan hasil sidik jari dijaga kerahasiaannya; 2) Proses dilakukan oleh personel bersertifikasi identifikasi untuk menjamin akurasi dan keamanan teknis; 3) Pelaksanaan di lapangan memperhatikan keselamatan petugas, saksi, dan tersangka. b. Untuk pemberian bantuan taktis dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan penyidik; 1) Penyidik Polri yang bertugas menjamin keselamatan dirinya dan seluruh pihak terlibat; 2) Tugas dilakukan dengan perlindungan hukum sesuai peraturan internal Polri; 3) Penugasan dilindungi secara administratif dan operasional. c. Untuk pemberian bantuan taktis dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan pengerahan kekuatan: 1) Pengamanan dilakukan sesuai SOP untuk menjaga keselamatan personel, masyarakat, dan barang bukti;



		2) PPNS yang terlibat dilindungi dalam pelaksanaan tugas oleh personel pengamanan; 3) Dilakukan mitigasi risiko, termasuk skenario evakuasi bila terjadi eskalasi. d. Untuk pemberian bantuan upaya paksa dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan pemanggilan terhadap saksi/tersangka yang berada di luar wilayah hukum kewenangan PPNS: 1) Pelaksanaan mempertimbangkan risiko terhadap personel dan pihak yang dipanggil; 2) Dalam kondisi berisiko tinggi, pelaksanaan didampingi fungsi Samapta; 3) Identitas dan data pribadi dijaga dengan prinsip confidentiality. e. Untuk pemberian bantuan upaya paksa dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan perintah membawa saksi/ tersangka: 1) Pelaksanaan memperhatikan asas humanis dan non-diskriminatif; 2) Identitas dan hak saksi/ tersangka dilindungi, termasuk hak untuk mengetahui alasan tindakan membawa; 3) Diperlukan minimal 2 petugas pengawal, dan kegiatan disertai berita acara tindakan membawa. f. Untuk pemberian bantuan upaya paksa dalam rangka penyidikan yang dilakukan oleh PPNS berupa bantuan penangkapan/ penahanan/ pengeledahan/ penyitaan: 1) Tindakan dilakukan dengan menghormati Hak Asasi Manusia (HAM) dan prinsip proporsionalitas; 2) Petugas menggunakan SOP tindakan represif secara bertahap dan terukur; 3) Keselamatan pelaksana,tersangka, lingkungan sekitar, serta objek sitaan menjadi prioritas utama.
7.	Pengawasan Internal	Untuk menjamin akuntabilitas, profesionalisme, dan kepatuhan terhadap standar pelayanan koordinasi penyidikan oleh PPNS, pengawasan internal pada Satreskrim Polres Singkawang dilaksanakan secara berjenjang dengan mengadopsi pendekatan <i>Three Lines Model</i>: a. Pengendalian pada Tingkat Operasional Setiap penyidik memastikan tindakannya sesuai SOP dan hukum yang berlaku (<i>self-control</i>), serta melakukan koreksi timbal balik melalui diskusi internal (<i>peer review</i>), khususnya sebelum gelar perkara.

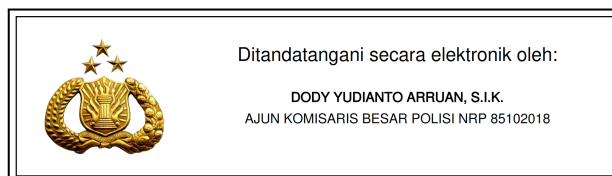


		b. Pengawasan Melekat oleh Atasan Langsung Kanit memantau harian kelengkapan dokumen koordinasi dan pelaksanaan teknis oleh penyidik. Kasat Reskrim memimpin Anev dan memastikan kualitas koordinasi dengan PPNS. c. Audit Internal oleh APIP (Aparat Pengawas Internal Pemerintah) Kegiatan koordinasi penyidikan diaudit oleh Itwasda Polda Kalbar secara rutin, serta dapat diperiksa oleh Itwasum Polri untuk menilai kepatuhan, efektivitas, dan akuntabilitas pelayanan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. PPNS yang menerima bantuan dari Polres Singkawang berhak memberikan penilaian atas kualitas layanan bantuan penyidikan, termasuk aspek kompetensi, etika, komunikasi, transparansi, serta efektivitas koordinasi, melalui form survei kepuasan pengguna layanan yang disediakan oleh Satreskrim. b. Setiap umpan balik, laporan, atau keluhan dari instansi pengguna layanan (PPNS) dicatat secara administratif dan menjadi bahan evaluasi berkala oleh Kasat Reskrim dalam rangka: 1) Meningkatkan efektivitas bantuan; 2) Menjamin netralitas dan profesionalitas penyidik; 3) Memperbaiki prosedur atau sikap kerja petugas yang terlibat. c. Dalam setiap tahapan koordinasi (seperti penyerahan SPDP, pelimpahan perkara, atau penghentian penyidikan), PPNS dapat memberikan catatan atau masukan langsung secara tertulis kepada Kasat Reskrim sebagai bagian dari evaluasi bersama dan pembinaan fungsi. d. Evaluasi internal tahunan oleh Polres Singkawang terhadap layanan bantuan kepada PPNS dilakukan secara terukur dengan memperhatikan: 1) Jumlah dan jenis permintaan bantuan; 2) Tingkat respons dan waktu layanan; 3) Serta kepuasan dan rekomendasi dari instansi pemohon (PPNS).

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



LAMPIRAN XII
KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
NOMOR : KEP/51/X/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
KONSULTASI BAGI PPNS

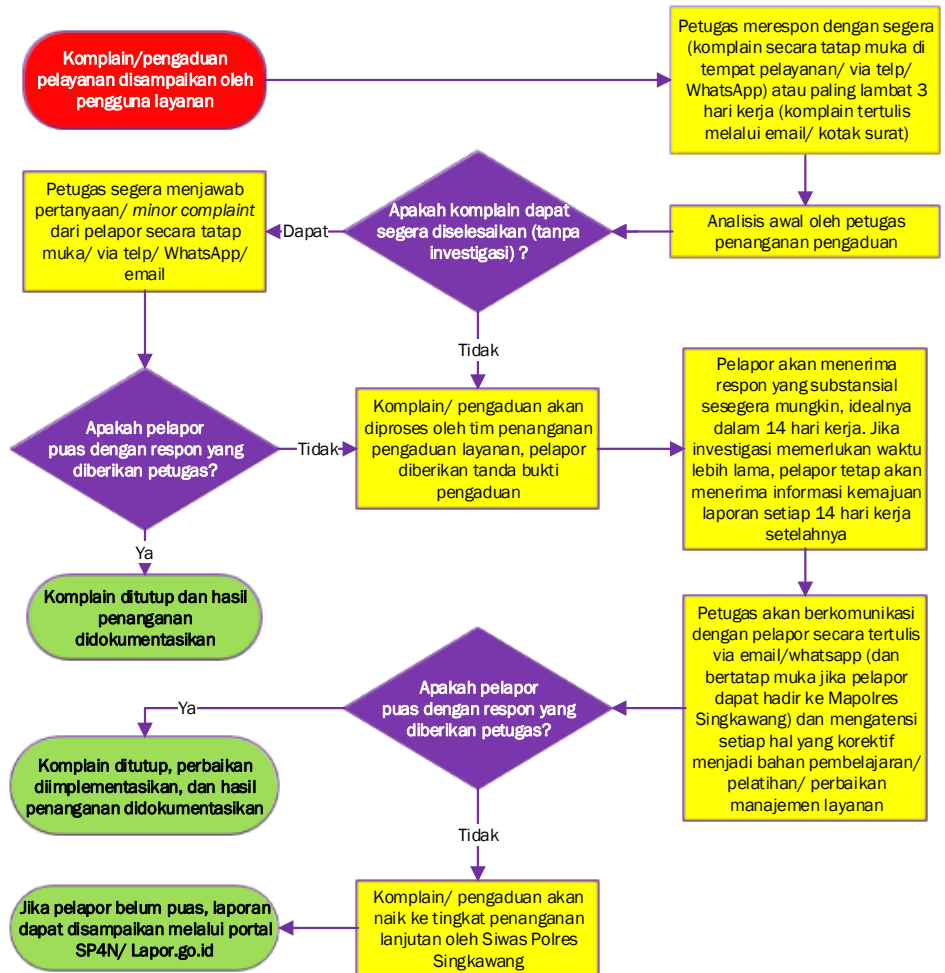
NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan resmi dari pimpinan instansi PPNS atau surat tugas PPNS yang memuat tujuan konsultasi. Kartu Tanda Penyidik Pegawai Negeri Sipil yang masih berlaku. Dokumen perkara relevan (laporan, SPDP, BAP, bukti pendukung) bila konsultasi terkait perkara tertentu. Surat Kuasa/izin apabila PPNS tidak dapat hadir (khusus jika diwakilkan).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Tahap 1 — Penerimaan & Verifikasi - Pemohon menyerahkan dokumen persyaratan layanan kepada Kasat Reskrim Polres Singkawang; - Jika dokumen diterima lengkap, Kaurmintu Satreskrim akan mengklasifikasikan jenis konsultasi (rutin, mendesak, teknis perkara, yuridis). - Untuk permohonan tidak lengkap, Kaurmintu Satreskrim menginformasikan kekurangan kepada pemohon dan permohonan dinyatakan "tertunda" sampai lengkap. Tahap 2 — Penjadwalan & Penugasan - Koordinator Konsultasi mengatur jadwal konsultasi dan menugaskan Penyidik/Pyenyidik Pembantu yang kompeten. - Untuk konsultasi rutin diprogram sesuai jadwal kegiatan/waktu Penyidik/Pyenyidik Pembantu; konsultasi mendesak diupayakan dalam 24 jam. Tahap 3 — Pelaksanaan Konsultasi - Pelaksanaan meliputi diskusi, analisis dokumen, pemberian rekomendasi tertulis, dan pencatatan poin teknis. - Durasi dan format disesuaikan: tatap muka (maks. 2 jam/sesi), telekonferensi (maks. 30—60 menit), atau konsultasi singkat via telepon (maks. 15—30 menit).



		Tahap 4 — Dokumentasi dan Produk Hasil - Hasil konsultasi dituangkan dalam Laporan/Berita Acara Konsultasi dan/atau Rekomendasi Tertulis menyesuaikan kebutuhan dari pemohon. - Hasil konsultasi ditandatangani oleh Penyidik/Penyidik Pembantu dan PPNS (atau perwakilan) dan diagendakan dalam register. - Salinan hasil diberikan ke pemohon dan arsip internal (elektronik + fisik). Tahap 5 — Tindak Lanjut & Penutup - Bila diperlukan tindak lanjut, dibuatkan rencana aksi atau rujukan (mis. koordinasi dengan Kejaksaan atau Korwas PPNS Polda). - Permohonan ditutup bila semua rekomendasi telah disampaikan dan tidak ada kebutuhan klarifikasi lebih lanjut dalam 30 hari sejak hari konsultasi.
3.	Jangka waktu pelayanan	Standar waktu dimulai sejak permohonan dinyatakan lengkap oleh Kaurmintu Satreskrim. Konsultasi Rutin/Terjadwal: Dilaksanakan maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan lengkap. Durasi sesi: maks. 2 jam. Konsultasi Mendesak (Prioritas): Dilaksanakan maksimal 24 jam sejak permohonan lengkap. Durasi sesi: maks. 1 jam. Konsultasi Via Online/Telekonferensi: Dijadwalkan maksimal 1 hari kerja sejak permohonan lengkap. Durasi: 30—60 menit. Penyusunan Hasil Konsultasi diselesaikan dan diserahkan kepada pemohon maksimal 1 hari kerja setelah konsultasi.
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya/ tarif
5.	Produk Pelayanan	- Hasil konsultasi - Rekomendasi Teknis / Yuridis tertulis. - Template/checklist kelengkapan berkas untuk penyerahan ke Kejaksaan. - Panduan singkat (Memo teknis) untuk tindakan tertentu.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Sarana Pengaduan: Langsung: Datang ke ruang Siwas (Seksi Pengawasan); Online: Melalui aplikasi/situs web Dumas Presisi atau kanal facebook Pengaduan Polres Singkawang; Telepon/Surat: Melalui nomor telepon 0895 7070 66366 atau surat resmi yang ditujukan kepada Kapolres Singkawang. Petugas Pengelola Pengaduan: Ditangani oleh fungsi Siwas.



c. **Pengaduan Eksternal:** Masyarakat juga dapat menyampaikan pengaduan melalui lembaga eksternal seperti Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat, atau Kompolnas.



PENGELOLAAN PELAYANAN (*manufacturing*)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana atau KUHP; b. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pelaksanaan Koordinasi, Pengawasan, Dan Pembinaan Teknis Terhadap Kepolisian Khusus, Penyidik Pegawai Negeri Sipil, Dan Bentuk-Bentuk Pengamanan Swakarsa; d. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2010 tentang Manajemen Penyidikan oleh Penyidik Pegawai Negeri Sipil; e. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2010 tentang Koordinasi, Pengawasan Dan Pembinaan Penyidikan Bagi Penyidik Pegawai Negeri Sipil; f. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyidikan Tindak Pidana.
2.	Sarana Prasarana	a. Ruang konsultasi ber-AC, meja dan kursi untuk 6 orang.



		b. Komputer/laptop terhubung ke database hukum dan penanganan perkara (minimal 2 unit). c. Printer, proyektor, koneksi internet yang stabil. d. Akses ke perpustakaan hukum (peraturan terbaru).
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Koordinator Konsultasi: S1 Hukum/Kepolisian, pengalaman tugas minimal 10 tahun di bidang reserse, telah mengikuti pelatihan Korwas/PPNS. b. Penyidik Konsultan: S1 Hukum/Kepolisian, pengalaman minimal 7 tahun, dan memiliki skep penyidik/penyidik pembantu.
4.	Jumlah Pelaksana	Minimal berjumlah 3 (tiga) personel (1 Koordinator, dan 2 penyidik/penyidik pembantu sebagai konsultan)
5.	Jaminan Pelayanan	a. Kepastian Pelaksanaan Setiap permohonan konsultasi PPNS dijamin diterima, diverifikasi, dan ditindaklanjuti sesuai prosedur. Permohonan lengkap dijadwalkan maksimal 3 hari kerja, dan hasil konsultasi diserahkan paling lambat 1 hari kerja setelah pelaksanaan. b. Kepastian Petugas dan Kompetensi Layanan diberikan oleh penyidik Polri yang berkompeten dan bersertifikat di bidang pembinaan PPNS. Petugas dilarang memberi pendapat di luar kewenangan dan wajib mematuhi kode etik serta disiplin Polri. c. Kepastian Biaya Layanan tidak dipungut biaya. Segala bentuk pungutan, gratifikasi, atau imbalan dilarang dan dapat dilaporkan melalui kanal pengaduan resmi Polres Singkawang. d. Kepastian Kerahasiaan Dokumen dan informasi perkara dijamin kerahasiaannya. Akses dibatasi hanya untuk petugas berwenang, dengan sistem autentikasi dan pencatatan log elektronik. e. Kepastian Kepuasan Pengguna Sat Reskrim berkomitmen menjaga tingkat kepuasan pengguna minimal 80% melalui survei dan evaluasi berkala.
6.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	a. Keamanan dan Kenyamanan Ruang Layanan Konsultasi dilaksanakan di ruang yang aman, nyaman, ber-AC, dilengkapi CCTV, APAR, kotak P3K, dan jalur evakuasi. b. Keamanan Data dan Arsip Data dan dokumen dilindungi melalui sistem penyimpanan aman, enkripsi, dan retensi minimal 5 tahun. Pemusnahan arsip dilakukan dengan berita acara resmi. c. Perlindungan dari Risiko Hukum dan Administratif Rekomendasi bersifat pendampingan profesional, bukan keputusan hukum. Bila ditemukan pelanggaran, layanan dapat dihentikan sementara sebagai bahan evaluasi oleh Kasat Reskrim.



		d. Perlindungan dari Tindakan Tidak Profesional Petugas wajib bersikap santun, netral, dan bebas konflik kepentingan. Setiap pelanggaran dapat dilaporkan langsung ke Kapolres Singkawang untuk ditindaklanjuti. e. Mitigasi Keadaan Darurat Dalam keadaan darurat, layanan dialihkan ke lokasi aman tanpa mengurangi mutu, dan perubahan jadwal disampaikan secara resmi kepada pemohon.
7.	Pengawasan Internal	Untuk menjamin akuntabilitas, profesionalisme, dan kepatuhan terhadap standar pelayanan konsultasi PPNS, pengawasan internal pada Satreskrim Polres Singkawang dilaksanakan secara berjenjang dengan mengadopsi pendekatan <i>Three Lines Model</i>: a. Lini Pertama –Pengawasan Melekat Setiap penyidik/penyidik pembantu memastikan tindakannya sesuai SOP dan hukum yang berlaku (<i>self-control</i>), serta melakukan koreksi timbal balik melalui diskusi internal (<i>peer review</i>). Pengawasan melekat oleh atasan langsung, Kanit memantau harian dokumentasi atas pelaksanaan teknis oleh personelnya. Kasat Reskrim memimpin Anev dan memastikan kualitas penyelenggaraan layanan. b. Lini Kedua - Fungsi Pengawasan Internal Pengawasan dilaksanakan oleh Seksi Pengawasan (Siwas) Polres Singkawang. Siwas berwenang untuk melakukan reviu secara acak (<i>sampling</i>) terhadap seluruh dokumentasi proses layanan, mulai dari awal hingga akhir, untuk menilai tingkat kepatuhan terhadap peraturan regulasi perundang-undangan. c. Lini Ketiga - Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) pada Polri Pengawasan pada lini ini dilaksanakan oleh fungsi APIP di internal Polri yang berada di luar struktur Polres Singkawang, yaitu Itwasda Polda Kalbar dan Itwasum Polri. Pengawasan dapat dilakukan melalui: 1) Audit Kinerja Berkala, audit rutin yang terjadwal untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas penyelenggaraan layanan secara keseluruhan. 2) Audit Tujuan Tertentu, audit yang dilaksanakan sesuai kebutuhan atau jika terdapat indikasi adanya penyimpangan (<i>insidental</i>), yang berfokus pada kasus atau proses spesifik.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. PPNS yang menerima konsultasi dari Polres Singkawang berhak memberikan penilaian atas kualitas layanan yang diberikan, termasuk aspek kompetensi, etika, komunikasi, transparansi, serta efektivitas konsultasi, melalui form survei kepuasan pengguna layanan yang disediakan oleh Satreskrim. b. Setiap umpan balik, laporan, atau keluhan dari instansi pengguna layanan (PPNS) dicatat secara administratif dan menjadi bahan evaluasi berkala oleh Kasat Reskrim dalam rangka:

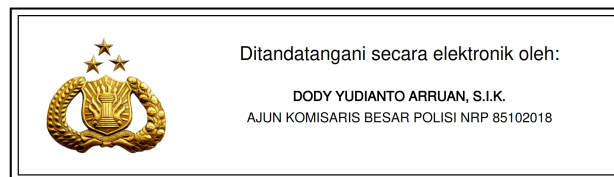


		1) Meningkatkan efektivitas pemberian konsultasi; 2) Menjamin netralitas dan profesionalitas penyidik; 3) Memperbaiki prosedur atau sikap kerja petugas yang terlibat. c. Evaluasi internal tahunan oleh Polres Singkawang terhadap layanan konsultasi kepada PPNS dilakukan secara terukur dengan memperhatikan: 1) Jumlah dan jenis topik konsultasi yang dimohonkan; 2) Tingkat respons dan waktu layanan; 3) Serta kepuasan dan umpan balik dari pemohon (PPNS).
--	--	---

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



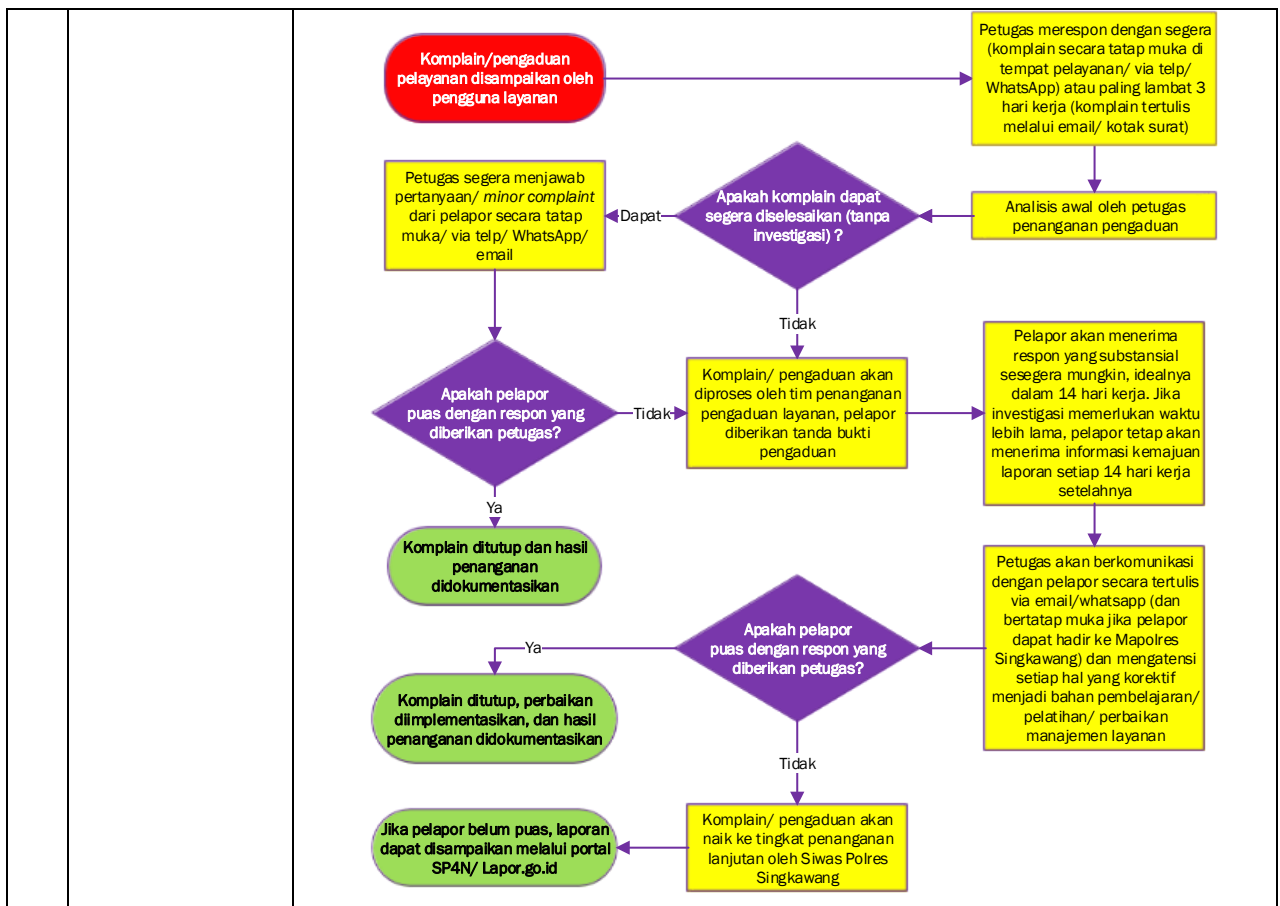
LAMPIRAN XIII
 KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
 RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
 NOMOR : KEP/51/X/2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
 KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
 PENERBITAN KARTU SIDIK JARI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Pemohon wajib membawa atau menyiapkan dokumen sebagai berikut: Jalur Luring (Datang Langsung ke SPKT Polres Singkawang): - Fotokopi KTP; - Pasfoto 4x6 sebanyak 2 lembar (berwarna, latar merah); - Pasfoto 2x3 sebanyak 1 lembar; - Pasfoto menghadap samping kiri ukuran 4x6 sebanyak 1 lembar; - Pasfoto menghadap samping kanan ukuran 4x6 sebanyak 1 lembar. Jalur Daring (Melalui Aplikasi AK23 Online): - Unduh aplikasi AK23 Online Ticketing di Google Play Store atau Apple App Store. Registrasi Akun: - Pilih menu Daftar Akun; - Masukkan alamat email dan buat kata sandi; - Verifikasi melalui tautan di email; - Masukkan nomor telepon dan verifikasi melalui kode OTP. Verifikasi Data Diri: - Unggah foto KTP fisik; - Lakukan verifikasi wajah dengan selfie (swafoto); - Pastikan data sesuai dengan identitas KTP. - setelah data diverifikasi, pemohon membuat tiket antrean berupa QR Code. - Tunjukkan QR Code di lokasi pelayanan untuk proses perekaman sidik jari.

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Melalui SPKT Polres Singkawang (Luring): - Pemohon datang ke SPKT membawa persyaratan; - Petugas melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas; - Pemohon mengisi blangko AK-23 dan melakukan perekaman sidik jari menggunakan tinta khusus dengan panduan petugas; - Petugas melakukan verifikasi, perumusan, dan penerbitan Kartu Sidik Jari; - Pemohon menerima hasil kartu sidik jari; - Pemohon diarahkan mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara digital atau manual. Melalui Aplikasi AK23 Online: - Pemohon membuat akun, memverifikasi data, dan memperoleh tiket antrean QR Code; - Pemohon datang sesuai jadwal ke lokasi pelayanan dan menunjukkan QR Code; - Petugas melakukan verifikasi identitas, perekaman sidik jari, dan pencetakan kartu sidik jari; - Pemohon menerima hasil kartu sidik jari dan mengisi SKM.
3.	Jangka waktu pelayanan	15 menit sejak persyaratan lengkap dan blangko sidik jari diserahkan kepada petugas pelayanan.
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya/ tarif (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	Kartu Sidik Jari dalam bentuk fisik dan dalam bentuk digital apabila dimohonkan melalui aplikasi AK23 Online
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Sarana Pengaduan: Langsung: Datang ke ruang Siwas (Seksi Pengawasan); Online: Melalui aplikasi/situs web Dumas Presisi atau kanal facebook Pengaduan Polres Singkawang; Telepon/Surat: Melalui nomor telepon 0895 7070 66366 atau surat resmi yang ditujukan kepada Kapolres Singkawang. b. Petugas Pengelola Pengaduan: Ditangani oleh fungsi Siwas. c. Pengaduan Eksternal: Masyarakat juga dapat menyampaikan pengaduan melalui lembaga eksternal seperti Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat, atau Kompolnas.





PENGELOLAAN PELAYANAN (*manufacturing*)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; b. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia; c. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.
2.	Sarana Prasarana	a. Komputer dan perangkat perekaman sidik jari; b. Printer kartu sidik jari; c. Jaringan internet dan akses aplikasi AK23 Online; d. Blangko AK-23; e. Ruang pelayanan yang nyaman dan ramah disabilitas; f. Kursi tunggu, meja pelayanan, dan alat tulis; g. CCTV pengawasan ruang pelayanan; h. Petunjuk alur pelayanan dan banner informasi biaya (gratis); i. Akses SKM digital (tablet/komputer).
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki kemampuan administrasi dan pelayanan publik; b. Menguasai tata cara pengambilan dan perumusan sidik jari; c. Mampu mengoperasikan sistem aplikasi AK23 Online; d. Berperilaku sopan, ramah, profesional, dan bebas dari pungli.

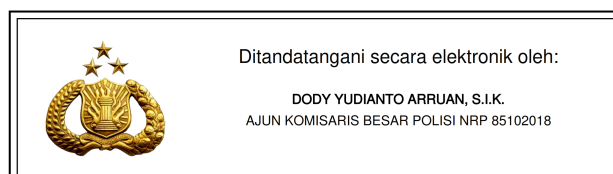


4.	Jumlah Pelaksana	Minimal 3 (tiga) personel, terdiri dari: a. 1 (satu) petugas perekam sidik jari; b. 1 (satu) petugas administrasi dan pencetakan kartu; c. 1 (satu) petugas penerima dan verifikasi berkas.
5.	Jaminan Pelayanan	a. Pemohon yang memenuhi syarat akan mendapatkan layanan tanpa diskriminasi; b. Produk layanan dijamin keabsahannya dan dapat diverifikasi secara resmi oleh Polri; c. Layanan diberikan dengan waktu sesuai standar dan prinsip transparansi.
6.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	a. Data pemohon dijamin kerahasiaannya melalui sistem terproteksi; b. Perekaman dilakukan dengan alat yang steril dan aman; c. Area pelayanan dipantau CCTV dan memiliki sistem antrian tertib.
7.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan secara berlapis untuk menjamin kualitas pelayanan: a. Lini Pertama: Pengawasan bersilang antar rekan kerja dan pengawasan melekat oleh Kaurident dan Kasat Reskrim; b. Lini Kedua: Pengawasan fungsional oleh Siwas Polres Singkawang; c. Lini Ketiga: Audit dan pemeriksaan rutin oleh Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) Polda Kalbar.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Anda dapat memberikan penilaian terhadap sikap, kompetensi, akuntabilitas, dan kepastian pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat; b. Anda dapat menyampaikan keluhan atau saran terhadap proses pelayanan melalui kotak saran, pengaduan online, atau langsung kepada pengawas internal (Siwas Polres dan Itwasda Polda Kalbar); c. Setiap laporan/ keluhan pengguna layanan ditindaklanjuti secara transparan dan tercatat, serta digunakan sebagai bahan perbaikan penyelenggaraan layanan;

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



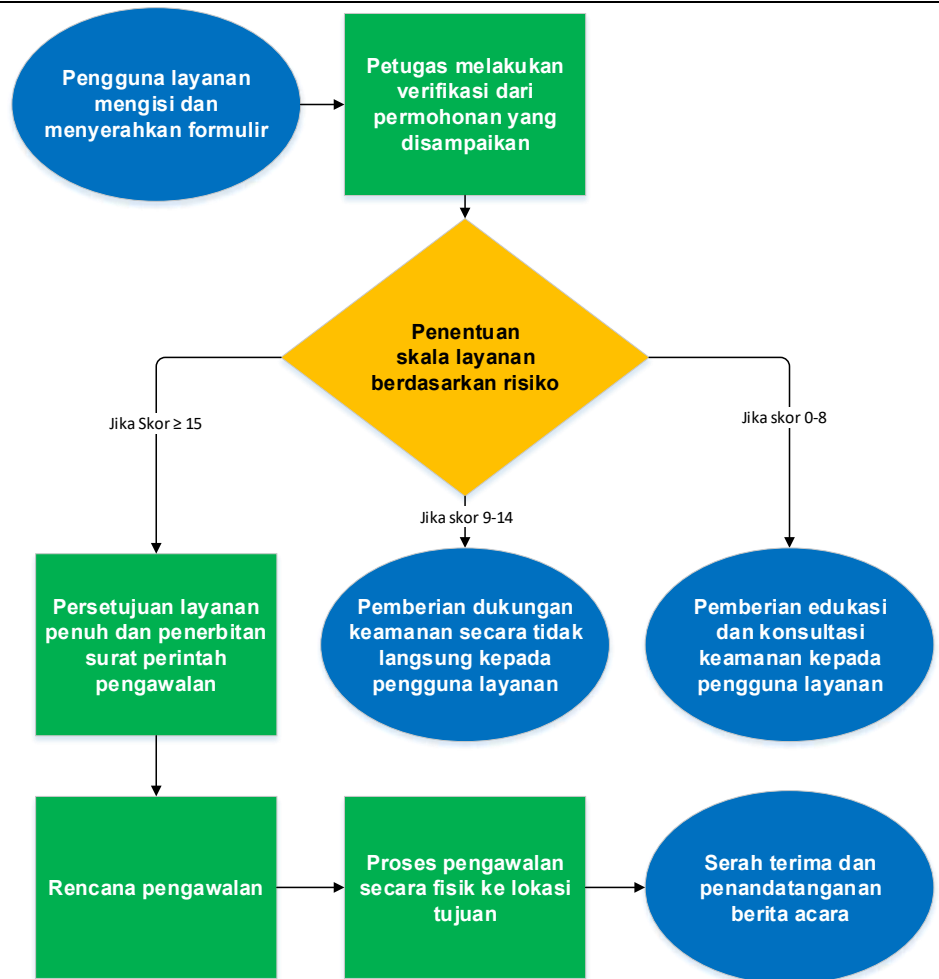
LAMPIRAN XIV
KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
NOMOR : KEP/51/X/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
PENGAWALAN BARANG BERHARGA

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<u>Pihak yang dapat mengajukan permohonan</u> Layanan pengawalan barang berharga ditujukan untuk memberikan jaminan keamanan terhadap kegiatan masyarakat, dunia usaha, maupun lembaga pemerintah yang membawa atau memindahkan barang bernilai tinggi. Pihak yang dapat mengajukan permohonan meliputi: a. Perorangan/Individu - Nasabah bank yang melakukan penarikan atau penyetoran tunai dalam jumlah besar dan berpotensi menimbulkan risiko keamanan. - Warga masyarakat yang melakukan transaksi jual-beli aset berharga (misalnya tanah, kendaraan, rumah) dengan mekanisme pembayaran tunai. - Individu yang perlu memindahkan barang berharga pribadi (misalnya perhiasan, emas batangan, koleksi antik, atau dokumen penting bernilai tinggi). b. Badan/Institusi/Perusahaan - Bendahara perusahaan swasta/BUMN yang melakukan pengambilan atau pengantaran uang untuk kebutuhan operasional maupun pembayaran gaji karyawan. - Pemilik usaha berisiko tinggi (misalnya toko emas, SPBU, distributor, koperasi simpan pinjam) yang melakukan penyetoran atau pengiriman hasil penjualan. - Galeri seni, panitia lelang, atau kolektor yang akan memindahkan karya seni, barang antik, atau koleksi bernilai tinggi. c. Lembaga Pemerintah, Pendidikan, atau Sosial - Bendahara instansi pemerintah atau sekolah yang akan membawa dana operasional. - Panitia kegiatan sosial, keagamaan, atau kemasyarakatan yang mengelola dana tunai dari sumbangan atau donasi dalam jumlah besar.

		Catatan: Mohon diperhatikan bahwa tidak semua permohonan akan secara otomatis disetujui untuk mendapatkan layanan pengawalan fisik. Setiap permohonan akan melalui proses penilaian risiko yang objektif, sebagaimana diuraikan secara rinci dalam komponen "Sistem, Mekanisme, dan Prosedur", untuk menentukan kelayakan dan skala layanan yang akan diberikan. <u>Dokumen dan Informasi yang Diperlukan</u> a. Identitas Pemohon • Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau identitas resmi lainnya • Untuk badan usaha/lembaga: surat tugas/surat permohonan resmi yang ditandatangani pimpinan atau penanggung jawab. b. Informasi Rute • Titik awal (lokasi pengambilan) dan titik tujuan dengan alamat yang jelas. • Informasi estimasi waktu pelaksanaan (tanggal dan jam). c. Informasi Objek Pengawalan • Uang Tunai: jumlah nominal atau perkiraan nilainya, serta cara pengemasan (misalnya: koper terkunci, tas khusus). • Barang Berharga Non-Tunai: deskripsi singkat mengenai barang (misalnya: "lukisan berbingkai," "peti berisi perhiasan," "dokumen penting dalam koper terkunci"). • Dokumen pendukung (sertifikat, foto, nota, atau surat keterangan kepemilikan) sangat dianjurkan untuk membantu penilaian risiko dan verifikasi awal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Alur pelayanan pengawalan barang berharga dirancang untuk memastikan setiap permohonan ditangani secara profesional, objektif, dan proporsional. Berikut adalah tahapannya:





Uraian:

a. Pengajuan Permohonan

Proses diawali dengan pengisian Formulir Permohonan Pengawalan. Formulir ini dapat diperoleh di:

- Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Singkawang.
- Bank-bank yang telah menjalin kerja sama dengan Polres Singkawang.

Formulir ini dirancang tidak hanya sebagai surat permohonan resmi, tetapi juga sebagai instrumen skrining awal. Isian di dalamnya akan mencakup data-data yang diperlukan petugas untuk melakukan penilaian risiko (seperti estimasi nilai aset, rencana rute dan waktu, serta metode pembawaan), yang akan menjadi dasar penilaian pada tahap selanjutnya.

Setelah formulir diisi lengkap, Anda menyerahkannya kepada petugas di SPKT Polres Singkawang.

b. Verifikasi Awal dan Penilaian Risiko

Petugas penerima permohonan akan melakukan dua langkah utama:

- Memeriksa kelengkapan identitas pemohon dan informasi mengenai barang berharga yang akan dikawal.



- Petugas akan melakukan penilaian tingkat kerawanan menggunakan **Matriks Penilaian Risiko** yang telah ditetapkan. Penilaian ini mempertimbangkan 5 faktor (Nilai & Sifat Aset, Tingkat Ancaman, Kondisi Rute & Waktu, Profil & Metode Pembawaan, serta Dampak Lanjutan & Konsekuensi) untuk menghasilkan skor risiko.

MEKANISME PENILAIAN RISIKO DAN PENENTUAN SKALA LAYANAN

Setiap permohonan pengawalan barang berharga akan melalui proses penilaian risiko yang objektif dan terstruktur untuk menentukan kelayakan serta skala layanan yang akan diberikan. Penilaian ini menggunakan matriks risiko yang terdiri dari 5 faktor dengan skala 0-5 (total skor maksimal 25).

Tabel Matriks Penilaian Risiko

FAKTOR RISIKO	SKOR 0-1 (Sangat Rendah)	SKOR 2 (Rendah)	SKOR 3 (Sedang)	SKOR 4 (Tinggi)	SKOR 5 (Sangat Tinggi/Ekstrem)
1. Nilai & Sifat Aset	Nilai aset rendah (< Rp50 Juta) dan tidak likuid.	Nilai aset cukup (Rp50-150 Juta) atau aset non-tunai bernilai sedang.	Nilai aset signifikan (Rp150-500 Juta) atau aset non-tunai yang mudah dijual (mis: perhiasan).	Nilai aset besar (Rp500 Juta - 1 Miliar) atau aset antik/bersejarah yang bernilai sangat tinggi.	Nilai aset sangat besar (> Rp1 Miliar) atau aset yang tak ternilai (benda pusaka/ religius) dengan nilai historis/ spiritual tinggi.
2. Tingkat Ancaman	Situasi umum sangat aman, tidak ada indikasi/riwayat ancaman sama sekali.	Terdapat isu keamanan umum di kota, namun tidak spesifik terkait rute atau pemohon.	Ada riwayat kejahatan serupa di area tersebut dalam beberapa bulan terakhir, atau pemohon merasa was-was.	Pemohon pernah diikuti/diintai, atau ada informasi intelijen tentang potensi ancaman di area tersebut.	Ada ancaman spesifik & kredibel terhadap pemohon, atau baru saja terjadi kejahatan dengan modus serupa di rute yang akan dilewati.
3. Kondisi Rute & Waktu	Rute sangat ramai (jalan protokol), lalu lintas lancar, dilakukan pada jam kerja normal (09.00-15.00).	Rute utama yang cukup ramai, dilakukan pada jam sibuk (pagi/sore) atau sedikit melewati jam kerja.	Rute kombinasi jalan utama dan jalan alternatif yang lebih sepi.	Melewati jalur yang dikenal sepi atau minim pengawasan (CCTV), atau dilakukan pada malam hari (18.00-22.00).	Melewati area yang terkenal sangat rawan kejahatan, kondisi cuaca buruk yang ekstrem, atau dilakukan pada larut malam (> 22.00).
4. Profil & Metode Pembawaan	Aset diangkut oleh jasa pengawalan profesional (Cash in Transit) atau menggunakan kendaraan taktis.	Menggunakan kendaraan roda empat pribadi dalam kondisi baik, dibawa oleh 2 orang atau lebih.	Menggunakan kendaraan roda empat seorang diri, atau metode pembawaan cukup terlihat.	Dibawa menggunakan kendaraan roda dua, ojek, atau angkutan umum.	Pembawa termasuk kategori sangat rentan (lansia/disabilitas seorang diri), atau dibawa dengan cara yang sangat mencolok/ tidak aman.
5. Dampak Lanjutan & Konsekuensi	Dampak murni bersifat pribadi dan kerugian hanya dialami oleh pemohon.	Kerugian berdampak pada operasional internal unit kecil sebuah perusahaan.	Kerugian dapat mengganggu operasional perusahaan atau berdampak pada hajat hidup kelompok kecil (mis: gaji < 20 karyawan).	Kerugian berdampak luas, berpotensi menimbulkan kesulitan bagi puluhan hingga ratusan orang (mis: gaji ratusan karyawan, dana bantuan sosial).	Kerugian berpotensi memicu gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat (kamtibmas), seperti unjuk rasa atau keresahan sosial (mis: dana BLT, gagal bayar upah buruh massal).



c. Penentuan Skala Layanan dan Tindak Lanjut

Berdasarkan total skor dari Matriks Penilaian Risiko, tindak lanjut akan ditentukan sebagai berikut:

- **Jika Skor 0 - 8 (Risiko Rendah)**

Pada skor risiko rendah, **pengawasan fisik tidak diberikan** karena tidak sebanding dengan tingkat ancaman. Namun, pemohon tetap mendapatkan layanan konsultasi keamanan dari petugas SPKT, meliputi:

- 1) **Perencanaan Perjalanan Aman**

- a) Pilih waktu siang (09.00–15.00), hindari malam/jam sepi.
- b) Terapkan *buddy system*, jangan bepergian sendiri.
- c) Gunakan rute utama yang ramai & terang, hindari jalan sepi.
- d) Rahasiakan rencana transaksi, jangan diumbar di publik/medsos.

- 2) **Cara Aman Membawa Barang Berharga**

- a) Gunakan tas biasa/tidak mencolok, bukan tas uang.
- b) Manfaatkan ruang hitung khusus di bank, hindari terbuka.
- c) Di mobil: kunci pintu & sembunyikan tas.
- d) Di sepeda motor: pastikan tas aman & sulit direbut.

- 3) **Prosedur Darurat Mandiri**

- a) Jangan panik & jangan langsung pulang ke rumah.
- b) Segera menuju titik aman (kantor polisi, keramaian, pertokoan, hotel).
- c) Hubungi call center Polri 110, gunakan klakson bila perlu menarik perhatian.

- 4) **Alternatif Transaksi Aman**

Gunakan metode non-tunai untuk nominal besar seperti RTGS, transfer antarbank, atau layanan cash in transit dari bank.

- **Jika Skor 9 - 14 (Risiko Sedang)**

Jika hasil penilaian masuk kategori Risiko Sedang, Polres Singkawang tidak memberikan pengawasan melekat, tetapi menciptakan “**gelembung keamanan**” di sekitar perjalanan Anda. Dukungan ini bersifat proaktif, dengan fokus pada perlindungan **tanpa harus berada dalam satu konvoi**. Bentuk dukungan keamanan tidak langsung berupa:

- 1) **Peningkatan Patroli Terfokus**

Unit patroli (Samapta dan Lalu Lintas) ditugaskan memperkuat kehadiran di rute utama maupun alternatif sesuai jadwal perjalanan. Kehadiran intensif ini

		menimbulkan efek cegah (<i>deterrent</i>) sehingga memperkecil peluang kejahatan. 2) Pemantauan Command Center Petugas Command Center memantau perjalanan melalui CCTV publik yang terhubung. Perjalanan Anda mendapat prioritas, sehingga koordinasi respons dapat dilakukan secara cepat bila terjadi insiden. 3) Kontak Prioritas & Respons Cepat Pemohon diberikan nomor kontak langsung regu patroli presisi Polres Singkawang. Laporan dari Anda diperlakukan sebagai prioritas tinggi, dengan respons patroli lebih cepat daripada panggilan darurat biasa. • Jika Skor ≥ 15 (Risiko Tinggi): Permohonan disetujui untuk layanan pengawalan penuh. Proses akan dilanjutkan ke tahap berikutnya. Catatan Penting: Petugas dapat menggunakan diskresi kepolisian untuk memberikan layanan pengawalan penuh (kategori Skor ≥ 15) jika terdapat satu saja faktor risiko dengan Skor 4 (Tinggi) atau Skor 5 (Sangat Tinggi/Ekstrem), meskipun total skor keseluruhan di bawah 15. d. Penerbitan Surat Perintah dan Penyiapan Tim Untuk permohonan yang disetujui (Skor ≥ 15), pimpinan akan menerbitkan Surat Perintah Tugas dan menunjuk tim pengawal. Tim akan menerima briefing yang di antaranya detail rute, potensi ancaman, dan prosedur darurat. e. Pelaksanaan Pengawalan Tim pengawal akan bertemu dengan Anda di titik awal yang telah disepakati dan melaksanakan pendampingan serta pengamanan fisik sepanjang rute perjalanan hingga tiba di lokasi tujuan. f. Pengecekan dan Serah Terima di Tujuan Setibanya di lokasi tujuan, akan dilaksanakan prosedur serah terima yang meliputi: • Pengecekan bersama antara Anda, petugas pengawal, dan pihak penerima untuk memastikan kondisi dan kelengkapan barang berharga. • Penandatanganan Berita Acara Serah Terima yang mendokumentasikan bahwa tugas pengawalan telah selesai dilaksanakan dengan aman dan baik.
3.	Jangka waktu pelayanan	Layanan ini bersifat segera. Proses administrasi hingga kesiapan tim pengawal akan diselesaikan sesegera mungkin setelah permohonan Anda diterima, terutama untuk permintaan yang bersifat mendesak seperti penarikan uang tunai.
4.	Biaya/tarif	Seluruh proses pelayanan, mulai dari penerimaan permohonan hingga selesainya pengawalan, tidak dipungut biaya (GRATIS) dan dijamin bebas dari praktik pungutan liar (pungli).



5.	Produk Pelayanan	Anda akan menerima Jasa Pengawasan Keamanan Fisik yang dilaksanakan oleh personel Polres Singkawang berseragam yang telah ditugaskan secara resmi melalui Surat Perintah . Layanan ini menjamin keselamatan diri dan keamanan barang berharga Anda dari titik awal hingga tujuan.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Sarana Pengaduan: Langsung: Datang ke ruang Siwas (Seksi Pengawasan); Online: Melalui aplikasi/situs web Dumas Presisi atau kanal facebook Pengaduan Polres Singkawang; Telepon/Surat: Melalui nomor telepon 0895 7070 66366 atau surat resmi yang ditujukan kepada Kapolres Singkawang. b. Petugas Pengelola Pengaduan: Ditangani oleh fungsi Siwas. c. Pengaduan Eksternal: Masyarakat juga dapat menyampaikan pengaduan melalui lembaga eksternal seperti Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat, atau Kompolnas. <pre> graph TD A([Komplain/pengaduan pelayanan disampaikan oleh pengguna layanan]) --> B[Petugas merespon dengan segera (komplain secara tatap muka di tempat pelayanan/ via telp/ WhatsApp) atau paling lambat 3 hari kerja (komplain tertulis melalui email/ kotak surat)] B --> C[Analisis awal oleh petugas penanganan pengaduan] C --> D{Apakah komplain dapat segera diselesaikan (tanpa investigasi)?} D -- Dapat --> E[Petugas segera menjawab pertanyaan/ minor complaint dari pelapor secara tatap muka/ via telp/ WhatsApp/ email] D -- Tidak --> F[Komplain/ pengaduan akan diproses oleh tim penanganan pengaduan layanan, pelapor diberikan tanda bukti pengaduan] E --> G{Apakah pelapor puas dengan respon yang diberikan petugas?} F --> H[Pelapor akan menerima respon yang substansial sesegera mungkin, idealnya dalam 14 hari kerja. Jika investigasi memerlukan waktu lebih lama, pelapor tetap akan menerima informasi kemajuan laporan setiap 14 hari kerja setelahnya] G -- Ya --> I([Komplain ditutup dan hasil penanganan didokumentasikan]) H --> J[Petugas akan berkomunikasi dengan pelapor secara tertulis via email/whatsapp (dan bertatap muka jika pelapor dapat hadir ke Mapolres Singkawang) dan mengatensi setiap hal yang korektif menjadi bahan pembelajaran/ pelatihan/ perbaikan manajemen layanan] J --> K{Apakah pelapor puas dengan respon yang diberikan petugas?} K -- Ya --> L([Komplain ditutup, perbaikan diimplementasikan, dan hasil penanganan didokumentasikan]) K -- Tidak --> M[Komplain/ pengaduan akan naik ke tingkat penanganan lanjutan oleh Siwas Polres Singkawang] M --> N([Jika pelapor belum puas, laporan dapat disampaikan melalui portal SP4N/ Lapor.go.id]) I --> N L --> N </pre>



PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; b. Peraturan Kepala Badan Pemelihara Keamanan Polri Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pengawalan
2.	Sarana Prasarana	a. Kendaraan dinas patroli (mobil dan/atau sepeda motor) dengan lampu rotator dan sirine untuk pengawalan; b. Peralatan komunikasi (radio HT) untuk koordinasi antar petugas dengan markas; c. Perlengkapan perorangan petugas seperti senter, borgol, dan tongkat T; d. Perlengkapan taktis berupa <i>body armor</i> (rompi anti peluru) dan senjata api dinas laras panjang;
3.	Kompetensi Pelaksana	Anda akan dilayani oleh personel Polres Singkawang yang tidak hanya dipilih, tetapi juga dibentuk untuk menjalankan tugas pengawalan. Kompetensi pelaksana terbagi menjadi dua bagian: a. Sikap dan Perilaku Pelayanan (<i>Service Attitude</i>) Setiap petugas yang ditugaskan diwajibkan untuk menunjukkan sikap prima dalam pelayanan, diantaranya: • Memberikan pelayanan dengan sikap yang humanis, sopan, dan empati terhadap kebutuhan serta kekhawatiran Anda; • Responsif dan proaktif terhadap setiap dinamika serta potensi ancaman di lapangan; • Bertindak tegas dalam menegakkan prosedur keamanan, namun tetap etis, adil, dan tidak sewenang-wenang. b. Keterampilan Teknis dan Taktis (<i>Technical Skills</i>) Setiap petugas telah dibekali dengan keterampilan yang relevan untuk menjamin keberhasilan tugas pengawalan, meliputi: • Menguasai taktik dan teknik pengawalan untuk berbagai situasi dan tingkat risiko; • Memiliki pengetahuan tentang rute utama, jalur alternatif, serta titik-titik rawan di wilayah Singkawang; • Terlatih untuk melakukan tindakan represif tahap awal jika terjadi situasi darurat atau serangan; • Memiliki kemampuan bela diri Polri yang mumpuni untuk melindungi diri, Anda sebagai pengguna layanan, dan aset yang dikawal.
4.	Jumlah Pelaksana	a. Minimal 2 personel dalam setiap kegiatan pengawalan, dapat ditambah sesuai tingkat risiko. b. Petugas dipimpin oleh perwira atau bintara senior sesuai penugasan.



5.	Jaminan Pelayanan	Kami berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang aman, dapat diandalkan dan terpercaya. Jaminan pelayanan kami kepada Anda adalah sebagai berikut: - Kami menjamin bahwa setiap permohonan yang telah memenuhi kriteria risiko yang ditetapkan dalam standar ini akan dilayani sesuai dengan skala layanan yang ditentukan. - Seluruh proses pelayanan, mulai dari tahap permohonan hingga serah terima, dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. - Layanan tanpa diskriminasi, diberikan kepada setiap pemohon yang memenuhi syarat tanpa memandang latar belakang suku, agama, ras, maupun status sosial. - Kami menjamin bahwa untuk layanan pengawalan barang berharga, tidak ada biaya atau pungutan liar dalam bentuk apapun yang dibebankan kepada Anda, sesuai dengan peraturan yang berlaku. - Prosedur pelayanan dilaksanakan secara transparan, dan kami menyediakan saluran pengaduan yang mudah diakses jika Anda merasa pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
6.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	Keselamatan Anda dan keamanan aset yang dikawal adalah prioritas absolut kami. Jaminan ini kami wujudkan melalui empat pilar utama: - Kami menjamin kerahasiaan seluruh informasi yang Anda berikan, termasuk identitas diri, detail barang/transaksi, serta rute perjalanan, untuk mencegah informasi jatuh ke tangan pihak yang tidak bertanggung jawab. - Tidak ada pengawalan berisiko tinggi yang dilakukan secara serampangan. Setiap tugas akan didahului oleh perencanaan, termasuk pemilihan rute teraman, penentuan jalur alternatif, dan arahan mengenai tindakan darurat kepada tim. - Kami menjamin bahwa personel yang ditugaskan akan selalu dalam kondisi siaga dan waspada penuh terhadap lingkungan sekitar selama proses pengawalan berlangsung untuk mengantisipasi dan merespons setiap potensi ancaman secara cepat. - Kami menjamin bahwa proses pengawalan tidak berakhir begitu saja di tujuan. Akan ada proses serah terima formal yang melibatkan pengecekan bersama dan didokumentasikan dalam sebuah Berita Acara untuk memastikan aset Anda diterima dalam kondisi aman dan oleh pihak yang tepat.

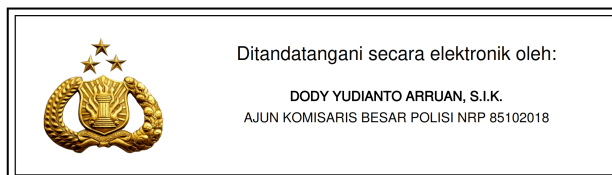


7.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan secara berlapis untuk menjamin kualitas pelayanan: Lini Pertama: Pengawasan melekat oleh Perwira Pengendali yang ditugaskan sesuai surat perintah dan Kasat Samapta Polres Singkawang; Lini Kedua: Pengawasan fungsional oleh Siwas Polres Singkawang; Lini Ketiga: Audit dan pemeriksaan rutin oleh Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) Polda Kalbar.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Feedback: Pengguna layanan dapat memberikan penilaian langsung melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang tersedia. Analisis Internal: Pimpinan melakukan evaluasi bulanan berdasarkan data pada laporan pelaksanaan dan <i>feedback</i> pengguna layanan. Transparansi Hasil: Hasil SKM dan ringkasan evaluasi kinerja dipublikasikan secara berkala sebagai bentuk akuntabilitas.

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



LAMPIRAN XV
KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
NOMOR : KEP/51/X/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
PENGAWALAN BARANG BERBAHAYA (HANDAK KOMERSIAL)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<u>Lingkup Pelayanan</u> a. Fokus Pelayanan: Standar pelayanan ini berlaku KHUSUS untuk jasa pengamanan dan pengawalan (escort) terhadap kegiatan pengangkutan Bahan Peledak (Handak) Komersial. b. Pengecualian Pelayanan: Standar pelayanan ini TIDAK TERMASUK dan TIDAK MEMPROSES permohonan perizinan gudang, perizinan produksi, perizinan impor, atau perizinan lainnya terkait Handak Komersial, termasuk untuk Bunga Api. c. Pelayanan pengawalan oleh Polres Singkawang meliputi rute pengangkutan di dalam, dari luar ke dalam, atau dari dalam ke luar Daerah Hukum Polres Singkawang. Apabila rute pengangkutan melintasi daerah hukum Polres lain di dalam Provinsi Kalimantan Barat, Anda dapat mengajukan permohonan pengawalan melalui Kapolres Singkawang (sebagai titik awal atau akhir) atau mengajukannya langsung kepada Direktur Intelkam Polda Kalimantan Barat. d. Jenis-jenis Handak Komersial yang pengawalannya diatur pada standar pelayanan ini meliputi: 1) Dinamit. 2) Blasting agents (bahan baku Handak selain nitrogliserin). 3) Water based explosive (seperti slurry, watergel, dan emulsi). 4) Ammonium Nitrate (dalam bentuk <i>prill</i>, cair, atau larutan). 5) ANFO (campuran Ammonium Nitrate dan Fuel Oil). 6) Aksesoris Handak Komersial, yang mencakup: • <i>Primer (booster).</i> • <i>Detonator</i> (listrik, non-listrik, dan elektronik). • Sumbu api dan sumbu ledak. • <i>Connector</i> dan <i>igniter</i>. 7) Shaped charges (Handak dengan bentuk geometris khusus).



- 8) **Bahan baku produksi Handak** yang bersifat eksplosif (seperti nitroglycerine, PETN, black powder, dll).
- 9) **Bunga Api** (yang isian mesinya lebih dari 20 gram dengan ukuran diameter mulai 2 s.d. 8 inchi).

Persyaratan Administratif

- a. Pengguna layanan mengajukan surat permohonan bantuan pengamanan secara tertulis kepada Kapolres Singkawang paling lambat 2x24 jam sebelum kegiatan dilakukan, yang memuat:
 - Rencana jadwal pengangkutan (hari, tanggal, dan perkiraan jam);
 - Alamat titik awal dan titik tujuan (akhir) pengawalan;
 - Jenis dan jumlah handak yang akan diangkut dan sifat bahaya spesifiknya;
 - Jenis dan jumlah kendaraan yang akan digunakan untuk mengangkut muatan.
- b. Melampirkan salinan/fotokopi Izin Pengangkutan Handak Komersial yang sah dan masih berlaku.
- c. Melampirkan Pernyataan kesanggupan untuk mengasuransikan Petugas Polri yang melaksanakan pengawalan dengan polis asuransi yang disediakan (minimal Asuransi Kecelakaan Diri) wajib memiliki cakupan jaminan (manfaat) yang memadai, meliputi:
 - **Jaminan Kematian Akibat Kecelakaan**
Memberikan santunan kepada ahli waris jika petugas meninggal dunia saat menjalankan tugas pengawalan.
 - **Jaminan Cacat Tetap Akibat Kecelakaan**
Memberikan santunan jika petugas mengalami cacat tetap (total atau sebagian) akibat kecelakaan selama bertugas.
 - **Jaminan Biaya Perawatan Medis**
Menanggung biaya pengobatan dan perawatan di rumah sakit yang timbul akibat kecelakaan selama bertugas.
 - **Tanpa Pengecualian Khusus**
Polis asuransi **tidak boleh mencantumkan klausul pengecualian (exclusion)** untuk risiko kecelakaan yang terjadi saat menjalankan tugas resmi Kepolisian, termasuk insiden yang melibatkan bahan peledak, bahan kimia, atau barang berbahaya lainnya yang sedang dikawal.

Persyaratan Teknis dari Pengguna Layanan

- a. Menyediakan kendaraan angkut (truk/kontainer) yang memenuhi standar keselamatan, yaitu dilengkapi **GPS, knalpot dengan fire arrester, bak angkut dilapisi kayu**, memiliki minimal 2 (dua) buah alat pemadam api ringan (**APAR**), dan memasang bendera penanda "**BERBAHAYA**".



		b. Kecepatan maksimal kendaraan selama pengangkutan adalah 60 km/jam. c. Memastikan muatan tidak melebihi 80% dari kapasitas angkut kendaraan. d. Pengangkutan detonator tidak boleh dicampur dengan jenis Handak lainnya dalam satu kendaraan. e. Proses bongkar muat wajib dilaksanakan antara pukul 07.00 s/d 18.00 WIB.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD A([Pegguna layanan mengajukan berkas permohonan pengawalan]) --> B[Kelengkapan berkas permohonan diterima] B --> C{Verifikasi kelengkapan berkas permohonan} C -- "Belum lengkap, dikembalikan untuk dilengkapi" --> A C -- "Berkas diterima lengkap" --> D[Koordinasi dengan pengguna layanan terkait rute berdasarkan kerawanan] D --> E[Penerbitan surat perintah pengawalan] E --> F{Pra-keberangkatan, tim pengawal cek persyaratan teknis & kesesuaian muatan dengan yang tertera di dokumen} F -- "Syarat teknis tidak terpenuhi / muatan tidak sesuai dokumen" --> G([Keberangkatan dibatalkan, permohonan dapat diajukan ulang jika syarat teknis terpenuhi]) F --> H[Pelaksanaan pengawalan Handak Komersial] H --> I([Pengawalan selesai dan dibuat berita acara serah terima Handak Komersial]) </pre> <u>Uraian:</u> a. Pengguna layanan mengajukan surat permohonan beserta kelengkapan persyaratan ke Polres Singkawang (ditujukan kepada Kapolres Singkawang). b. Permohonan diverifikasi oleh satuan fungsi terkait. Jika lengkap, akan diterbitkan Surat Perintah untuk tim pengawal. c. Sebelum pengawalan dapat dimulai, tim pengawal dari Polres Singkawang akan melakukan pengecekan final di lokasi muat. Pengecekan ini meliputi: • Kesesuaian muatan dengan dokumen Izin Angkut; • Kelaikan teknis kendaraan angkut; • Identitas pengemudi dan kelengkapan surat-surat;



		• Verifikasi Legalitas Titik Awal/Akhir di Wilayah Kota Singkawang: 1) Jika titik muat (awal) ATAU titik bongkar (akhir) berada di dalam Daerah Hukum Polres Singkawang, maka pengguna layanan diwajibkan menunjukkan dokumen legalitas yang relevan untuk lokasi tersebut, yaitu: a) Salinan Izin Gudang, apabila titik awal atau akhir adalah gudang penyimpanan Handak/Bunga Api. b) Salinan Izin Penggunaan, apabila titik akhir pengawalan ditujukan ke lokasi acara pertunjukan Bunga Api (bukan gudang). 2) Ketentuan di atas tidak berlaku jika pengawalan hanya bersifat transit (misalnya serah terima estafet pengawalan di perbatasan kota Singkawang). d. Tim melaksanakan pengawalan dari lokasi muat hingga lokasi tujuan dengan mematuhi semua prosedur keselamatan di perjalanan. e. Di lokasi tujuan, dilaksanakan serah terima Handak Komersial. Petugas akan membuat laporan tertulis yang dilampiri dengan Berita Acara Serah Terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Jangka waktu penyelesaian layanan ini dibagi menjadi dua tahap yang berbeda: a. Waktu Kesiapan Layanan (Proses Administrasi) Proses administrasi, mulai dari permohonan diterima secara lengkap hingga diterbitkannya Surat Perintah Tugas dan kesiapan tim untuk berangkat, akan diselesaikan dalam kurun waktu maksimal 1 x 24 jam. b. Durasi Pelaksanaan Pengawalan (Proses Lapangan) Durasi untuk proses pengawalan itu sendiri (waktu di perjalanan) tidak ditetapkan dalam jam, melainkan disesuaikan dengan kondisi objektif di lapangan. Faktor-faktor yang memengaruhi durasi pelaksanaan pengawalan meliputi: • Jarak tempuh dari titik awal muat hingga titik akhir tujuan. • Kondisi rute yang akan dilalui (kondisi jalan, potensi keramaian, dll). • Estimasi waktu perjalanan normal berdasarkan aplikasi navigasi dan survei rute. • Faktor cuaca dan potensi hambatan tak terduga lainnya di perjalanan.
4.	Biaya/tarif	Sesuai peraturan, pelayanan jasa pengawalan oleh Polri tidak dikenakan biaya atau tarif (Gratis). Namun, sebagai syarat mutlak, pengguna layanan diwajibkan untuk menyediakan asuransi bagi Petugas Polri yang ditugaskan dalam pengamanan tersebut.



5.	Produk Pelayanan	Produk akhir dari layanan ini adalah Jasa Pengamanan dan Pengawasan Handak Komersial dengan surat perintah yang ditembuskan ke pihak pengguna layanan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Sarana Pengaduan: Langsung: Datang ke ruang Siwas (Seksi Pengawasan); Online: Melalui aplikasi/situs web Dumas Presisi atau kanal facebook Pengaduan Polres Singkawang; Telepon/Surat: Melalui nomor telepon 0895 7070 66366 atau surat resmi yang ditujukan kepada Kapolres Singkawang. b. Petugas Pengelola Pengaduan: Ditangani oleh fungsi Siwas. c. Pengaduan Eksternal: Masyarakat juga dapat menyampaikan pengaduan melalui lembaga eksternal seperti Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat, atau Kompolnas.
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; b. Peraturan Kepala Badan Pemelihara Keamanan Polri Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pengawasan; c. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Perizinan, Pengamanan, Pengawasan dan Pengendalian Bahan Peledak Komersial.



2.	Sarana Prasarana	a. Kendaraan dinas patroli (mobil dan/atau sepeda motor) dengan lampu rotator dan sirine untuk pengawalan; b. Peralatan komunikasi (radio HT) untuk koordinasi antar petugas dengan markas; c. Perlengkapan perorangan petugas seperti senter, borgol, dan tongkat T; d. Perlengkapan taktis berupa <i>body armor</i> (rompi anti peluru) dan senjata api dinas laras panjang; e. Peralatan tanggap darurat dan keamanan berupa 1 unit APAR, kotak P3K, rambu peringatan portabel (2 buah segitiga pengaman dan 2 buah <i>traffic cone</i>).
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Sehat jasmani dan rohani; b. Bebas dari narkoba; c. Memiliki disiplin kerja yang baik; d. Memiliki pengetahuan dasar tentang Handak Komersial; e. Menguasai tugas pengamanan dan pengawasan.
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Petugas Polri yang melakukan pengawalan ditentukan berdasarkan jumlah kendaraan untuk memastikan keamanan optimal, sebagai berikut: a. 1 unit kendaraan: dikawal oleh 2 (dua) personel; b. 2 s/d 3 unit kendaraan: dikawal paling sedikit 2 (dua) personel; c. 4 s/d 5 unit kendaraan: dikawal paling sedikit 3 (tiga) personel; d. 6 s/d 10 unit kendaraan: dikawal paling sedikit 5 (lima) personel.
5.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan pengawalan diselenggarakan dengan profesional, akuntabel, transparan, dan tanpa diskriminasi. Setiap permohonan yang telah memenuhi syarat akan mendapatkan pelayanan sesuai standar operasional yang berlaku.



6.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan diwujudkan melalui serangkaian prosedur ketat sebelum dan selama perjalanan, yaitu: Kerahasiaan Informasi, rute dan jadwal pengangkutan akan dijaga kerahasiaannya untuk mencegah risiko keamanan. Kewenangan Pembatalan, personel yang ditugaskan wajib membatalkan keberangkatan jika setelah dilakukan pengecekan pra-berangkat ditemukan adanya ketidaksesuaian atau sarana angkut yang tidak memenuhi syarat keselamatan. - Selain itu, untuk menjamin keselamatan maksimal selama perjalanan, Petugas Polres Singkawang bersama dengan pengemudi dan kernet dari pihak pengguna layanan akan memberlakukan protokol keselamatan yang ketat sebagai berikut: • Larangan Mutlak Selama dalam perjalanan, seluruh personel yang terlibat (Polri, pengemudi, kernet) dilarang keras merokok dan mengonsumsi minuman beralkohol. • Prosedur Berhenti Kendaraan hanya akan dihentikan dengan mempertimbangkan faktor keamanan, terutama saat hujan lebat disertai petir atau untuk melakukan pengecekan rutin terhadap muatan dan kendaraan. • Jarak Aman Konvoi Tim pengawal akan memastikan jarak iring-iringan antar kendaraan pengangkut Handak dijaga pada jarak minimal 25 meter. Jika terjadi kebakaran pada muatan Handak, prosedur utamanya adalah: menghentikan semua kendaraan, mengevakuasi dan mengosongkan area sekitar dengan radius minimal 500 meter, dan tidak melakukan pemadaman api secara langsung sambil segera menghubungi dinas pemadam kebakaran (risiko kehilangan nyawa saat mencoba memadamkan api secara langsung pada muatan handak jauh lebih besar daripada kemungkinan berhasilnya pemadaman). • Larangan Bongkar Muat Liar Selama perjalanan, dilarang keras membongkar atau memindahkan muatan ke kendaraan lain di jalan umum atau area pemukiman. • Pembagian Tanggung Jawab Keselamatan teknis kendaraan adalah tanggung jawab pengemudi, sementara keamanan muatan Handak Komersial sepenuhnya menjadi tanggung jawab Petugas Polri yang mengawal
----	--	--

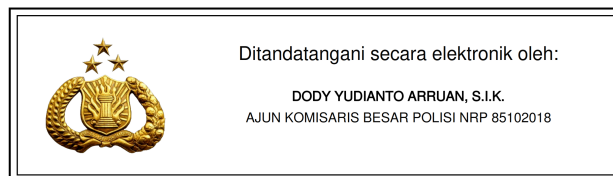


7.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan secara berlapis untuk menjamin kualitas pelayanan: Lini Pertama: Pengawasan melekat oleh Perwira Pengendali yang ditugaskan sesuai surat perintah dan Kasat Samapta Polres Singkawang; Lini Kedua: Pengawasan fungsional oleh Siwas Polres Singkawang; Lini Ketiga: Audit dan pemeriksaan rutin oleh Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) Polda Kalbar.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Feedback: Pengguna layanan dapat memberikan penilaian langsung melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang tersedia. Analisis Internal: Pimpinan melakukan evaluasi bulanan berdasarkan data pada laporan pelaksanaan dan <i>feedback</i> pengguna layanan. Transparansi Hasil: Hasil SKM dan ringkasan evaluasi kinerja dipublikasikan secara berkala sebagai bentuk akuntabilitas.

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



LAMPIRAN XVI
 KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
 RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
 NOMOR : KEP/51/X/2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
 KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
 PENGAMANAN KAWASAN TERTENTU

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Persyaratan Pemohon (Pengguna Layanan) Pemohon layanan adalah penanggung jawab, pimpinan, atau pengelola sah dari objek tertentu yang memiliki kepentingan strategis, bernilai ekonomi tinggi, atau berisiko tinggi terhadap stabilitas keamanan, dengan pembuktian legalitas sebagai berikut: 1) Badan Usaha Milik Negara/Daerah (BUMN/BUMD) yang mengelola objek vital nasional (misalnya: PLN, Pertamina, Pelindo, Perum Bulog). 2) Badan Usaha Swasta Nasional atau Daerah yang mengoperasikan fasilitas industri atau infrastruktur penting (misalnya: perbankan, pegadaian, SPBU, pabrik pengolahan energi, fasilitas logistik). 3) Lembaga Keuangan atau Perusahaan Jasa Publik Strategis (misalnya: kantor bank utama, kantor pos pusat, telekomunikasi, lembaga pembiayaan). 4) Instansi Pemerintah atau OPD Teknis yang memiliki kewenangan operasional terhadap kawasan atau fasilitas publik strategis. 5) Lembaga atau badan hukum lainnya yang diberi mandat oleh pemerintah untuk mengelola fasilitas tertentu yang berisiko tinggi terhadap keamanan dan keselamatan masyarakat.

	b. Kriteria Objek Tertentu yang Dapat Diberikan Layanan Pengamanan Objek tertentu adalah kawasan, bangunan, atau kegiatan yang bernilai strategis dan berpotensi menimbulkan gangguan keamanan, namun tidak ditetapkan sebagai Objek Vital Nasional (Obvitnas). Layanan pengamanan diprioritaskan bagi objek yang memenuhi satu atau lebih dari kriteria berikut: 1) Memiliki Nilai Strategis bagi Kepentingan Publik atau Ekonomi Daerah, antara lain: • Bandar udara dan pelabuhan laut; • Kawasan industri dan pergudangan logistik; • Perbankan dan lembaga keuangan (termasuk pegadaian dan BPR); • Fasilitas penyimpanan dan distribusi bahan bakar minyak/gas (depot BBM, SPBU strategis); • Pembangkit listrik dan instalasi energi; • Lembaga pendidikan besar, rumah sakit rujukan, atau fasilitas penelitian strategis; • Kantor pemerintah strategis atau fasilitas pelayanan publik esensial (PDAM, PLN, dan sejenisnya). 2) Memiliki Potensi Gangguan Keamanan dan Ketertiban yang Signifikan, baik karena: • Nilai aset dan data yang tinggi (<i>high-value assets</i>); • Frekuensi aktivitas masyarakat atau kunjungan publik yang tinggi; • Kerentanan terhadap sabotase, pencurian, terorisme, atau gangguan teknis yang berdampak luas. 3) Memiliki Komitmen dan Sistem Pengamanan Internal (Swakarsa) • Pengelola telah memiliki sistem pengamanan swakarsa yang berfungsi aktif (personel satpam, sistem kontrol akses, pagar keliling, penerangan perimeter, CCTV, dan SOP keadaan darurat).
--	---



		• Layanan pengamanan Polres Singkawang bersifat komplementer (pelengkap dan penguatan), bukan menggantikan pengamanan internal. 4) Memiliki Nilai Kepentingan Strategis Lain • Menunjang stabilitas sosial, ekonomi, dan pemerintahan daerah; • Menjadi bagian dari rantai pasok energi, pangan, atau transportasi wilayah. c. Lingkup Pengecualian Layanan Standar pelayanan ini tidak berlaku untuk: 1) Kegiatan komersial insidental, seperti konser, pameran, atau kegiatan EO di dalam area objek tertentu — layanan tersebut diatur dalam standar pelayanan tersendiri; 2) Kegiatan pengamanan internal perusahaan, seperti pengawalan kas internal, pemeriksaan barang internal, atau penegakan disiplin karyawan, yang menjadi tanggung jawab penuh manajemen; 3) Permohonan individu atau pihak tidak berwenang yang tidak memiliki hak atau izin pengelolaan sah terhadap objek dimaksud. d. Persyaratan Administratif (Kelengkapan Permohonan) Setiap pemohon wajib melampirkan dokumen berikut dalam satu berkas permohonan: 1) Surat Permohonan Resmi • Ditujukan kepada Kapolres Singkawang; • Ditandatangani oleh pimpinan atau penanggung jawab; • Dibubuhi stempel resmi perusahaan/lembaga. 2) Profil Badan Usaha atau Instansi Pengelola, berisi: • Fotokopi akta pendirian, NIB, dan izin operasional yang masih berlaku; • Struktur organisasi keamanan internal. 3) Profil dan Data Teknis Objek Tertentu, mencakup: • Denah atau peta kawasan dengan penandaan area vital (akses masuk, titik rawan, jalur evakuasi, pos jaga, area produksi/operasional);
--	--	--



		• Jumlah tenaga keamanan internal (satpam) dan fasilitas pendukung yang dimiliki; • Data frekuensi aktivitas operasional (jam kerja, shift, kapasitas aktivitas). 4) Formulir Analisis Kebutuhan Mandiri, disediakan oleh Satpamobvit, berisi: • Inventarisasi sarana pengamanan (CCTV, penerangan, alarm, pagar, sistem kontrol akses); • Identifikasi risiko atau potensi gangguan utama yang dikhawatirkan; • Jenis layanan yang dimohon (konsultasi sistem keamanan, atau pengamanan fisik melekat); • Perkiraan durasi waktu pengamanan yang diperlukan. 5) Surat Pernyataan Komitmen Pengelola, berisi: • Kesiadaan untuk bekerja sama dalam peningkatan sistem keamanan; • Kesiadaan menyediakan dukungan fasilitas bagi personel Polri (ruang jaga, air, listrik, komunikasi); • Persetujuan terhadap mekanisme kontrak kerja sama dan pembayaran PNBPN sesuai ketentuan. e. Catatan Tambahan 1) Permohonan dari pengelola objek tertentu yang telah ditetapkan sebagai Objek Vital Nasional (Obvitnas) oleh pemerintah pusat akan dikoordinasikan dengan Polda Kalimantan Barat untuk sinkronisasi tingkat pengamanan. 2) Untuk objek yang belum memiliki sistem keamanan internal memadai, Satpamobvit dapat memberikan layanan konsultasi dan asesmen keamanan terlebih dahulu sebelum disetujui layanan pengamanan fisik melekat. e. FAQ – Pertanyaan yang Sering Diajukan 1) Apakah setiap perusahaan boleh meminta pengamanan Polri? Tidak. Layanan ini hanya untuk objek yang memiliki nilai strategis dan potensi gangguan signifikan terhadap keamanan publik atau kepentingan nasional.
--	--	---



		2) Apakah pengamanan ini berbayar? Ya, bila berbentuk pengamanan fisik melekat (statis/dinamis) atau kerja sama berkelanjutan, maka dikenakan tarif PNBP sesuai PP No. 76 Tahun 2020. Namun, layanan konsultasi sistem keamanan atau asesmen risiko tidak dipungut biaya (non-PNBP). 3) Siapa yang menentukan jenis layanan yang diberikan? Penentuan jenis layanan dilakukan oleh Kapolres Singkawang berdasarkan hasil asesmen risiko dan rekomendasi Satpamobvit. 4) Apakah layanan ini menggantikan satpam internal? Tidak. Kehadiran Polri bersifat pelengkap dan penguatan (<i>complementary</i>) terhadap pengamanan internal yang sudah berjalan. 5) Apakah Polres Singkawang bisa menolak permohonan? Ya, jika objek tidak memenuhi kriteria, tidak memiliki sistem keamanan internal, atau kegiatan bersifat insidentil keramaian komersial, maka permohonan dapat ditolak atau dialihkan ke fungsi kepolisian lain yang relevan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Langkah 1. Pengajuan Permohonan dan Verifikasi Administratif a. Pemohon (pengelola objek tertentu) menyampaikan berkas permohonan lengkap kepada Satpamobvit Polres Singkawang secara langsung atau melalui surat resmi tertulis. b. Petugas memeriksa kelengkapan dan keabsahan dokumen sebagaimana ditentukan pada komponen persyaratan c. Bila dokumen dinilai lengkap dan sah, petugas memberikan Tanda Terima Berkas (TTB) berisi nomor registrasi, tanggal penerimaan, dan nama petugas penerima. d. Bila tidak lengkap, berkas dikembalikan dengan catatan tertulis mengenai kekurangan yang harus diperbaiki oleh pemohon. Langkah 2. Asesmen Lapangan dan Analisis Risiko Keamanan a. Berdasarkan hasil verifikasi, Tim Teknis Satpamobvit menjadwalkan survei lapangan dan asesmen risiko bersama perwakilan pengelola. b. Kegiatan asesmen meliputi:



		• Validasi data dan denah kawasan; • Penilaian potensi ancaman terhadap keamanan, keselamatan kerja, atau stabilitas operasional; • Evaluasi sistem pengamanan internal (jumlah dan kompetensi satpam, sistem CCTV, penerangan, kontrol akses, perimeter fence, SOP keadaan darurat). c. Bila diperlukan, sebuah asesmen terpadu akan dilaksanakan untuk objek dengan kategori risiko tinggi atau objek vital nasional. Asesmen ini melibatkan unsur Intelijen dan Keamanan (Intelkam) serta dapat melibatkan lembaga independen. Lingkup asesmen mencakup penilaian standar keamanan, kekuatan struktur bangunan, dan keselamatan secara komprehensif. d. Hasil asesmen dituangkan dalam Laporan Analisis Risiko dan Rekomendasi Pengamanan sebagai dasar penentuan bentuk layanan (konsultatif atau operasional). Langkah 3. Rekomendasi Teknis dan Keputusan Layanan a. Tim Teknis menyusun rekomendasi teknis pengamanan yang memuat: • tingkat risiko dan kebutuhan pengamanan; • jumlah dan jenis personel Polri yang diperlukan; • bentuk layanan (pengamanan fisik statis/dinamis, audit keamanan, konsultasi sistem keamanan, atau simulasi tanggap darurat). b. Hasil rekomendasi diajukan kepada Kasat Pamobvit untuk ditelaah, kemudian diteruskan kepada Kapolres Singkawang untuk keputusan. c. Keputusan dapat berupa: • Disetujui — permohonan layak dan memenuhi ketentuan; • Disetujui dengan penyesuaian — kebutuhan diakui, namun skala atau durasi pengamanan diubah; • Ditolak atau dialihkan — permohonan tidak memenuhi kriteria atau ditangani oleh fungsi lain (misal: Reskrim atau Bhabinkamtibmas).
--	--	--



	Langkah 4. Penyusunan Kontrak Kerja Sama dan Penetapan PNBP a. Untuk permohonan yang disetujui dengan bentuk layanan pengamanan fisik melekat (statis/dinamis), Satpamobvit menyusun draft Kontrak Kerja Sama antara Polres Singkawang dan pihak pemohon. Draft ini selanjutnya disampaikan ke Bidkum Polda Kalimantan Barat untuk persetujuan Kapolda Kalimantan Barat. b. Draft kontrak memuat antara lain: • ruang lingkup dan durasi layanan; • jumlah dan kualifikasi personel; • fasilitas dukungan yang disediakan oleh pemohon (pos jaga, listrik, komunikasi, air, dan keamanan kerja); • nilai dan perhitungan tarif PNBP sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif PNBP Polri; • mekanisme pembayaran dan penyetoran ke Kas Negara. c. Kontrak ditandatangani oleh kedua belah pihak setelah mendapat paraf persetujuan dari Bag Ren dan Si Keu Polres untuk aspek anggaran dan administrasi PNBP. d. Pemohon wajib menyetorkan nilai PNBP ke Kas Negara melalui bank persepsi menggunakan kode akun Polri yang berlaku, dan menyerahkan bukti setor (SSBP) kepada Satpamobvit sebagai syarat penerbitan Surat Perintah Tugas (Sprin). Langkah 5. Penetapan Rencana Pengamanan dan Penerbitan Surat Perintah a. Setelah bukti setoran PNBP diterima, Satpamobvit menyusun Rencana Pengamanan (Renpam) yang memuat: • pembagian tugas personel, • jadwal dan shift kerja, • peralatan pendukung yang digunakan, • jalur komunikasi dan komando.
--	--



	b. Kapolres Singkawang menerbitkan Surat Perintah Tugas (Sprin) kepada personel pelaksana, yang menjadi dasar pelaksanaan pengamanan di lapangan. c. Satu eksemplar Sprin disampaikan kepada pihak pengelola objek tertentu sebagai bukti legal pelaksanaan pengamanan oleh Polri. Langkah 6. Pelaksanaan Layanan Pengamanan di Lapangan a. Pengamanan Fisik Melekat (Statis & Dinamis) Pelaksanaan pengamanan dilakukan dengan menempatkan personel Polri secara tetap dan/atau bergerak sesuai hasil asesmen. Langkah-langkahnya: 1) Apel kesiapan dan pengecekan peralatan, termasuk senjata api inventaris, radio komunikasi, body vest, senter, metal detector, dan kendaraan operasional. 2) Penempatan petugas jaga statis di pos utama, pintu masuk, ruang kontrol, serta area penyimpanan aset penting. 3) Pelaksanaan patroli dinamis dengan pola waktu bergilir untuk memastikan keamanan perimeter, mendeteksi aktivitas mencurigakan, serta mengawasi titik rawan (misalnya ATM center, gudang, jalur distribusi BBM, dan fasilitas produksi). 4) Koordinasi aktif antara personel Polres Singkawang dengan satuan pengamanan internal, operator CCTV, dan manajemen perusahaan. 5) Pelaporan situasi berkala melalui formulir laporan harian kepada Perwira Pengendali, diteruskan ke Satpamobvit Polres. 6) Bila terjadi keadaan darurat (kebakaran, sabotase, kerusuhan, atau gangguan teknis), petugas melakukan prosedur tanggap cepat dan segera berkoordinasi dengan fungsi terkait. b. Konsultasi dan Asesmen Sistem Pengamanan 1) Dilaksanakan oleh tim gabungan Satpamobvit dan Intelkam, berfokus pada identifikasi kelemahan sistem keamanan, tata kelola, dan SOP internal.
--	--

	2) Tim menyusun rekomendasi tertulis meliputi peningkatan sistem kontrol akses, penempatan CCTV tambahan, sistem peringatan dini, dan pelatihan satpam. 3) Produk layanan berupa Laporan Hasil Asesmen Keamanan yang diserahkan kepada pengelola objek sebagai acuan perbaikan internal. Langkah 7. Evaluasi, Pelaporan, dan Pemantauan a. Setelah pelaksanaan berakhir, Kasat Pamobvit melakukan evaluasi dengan pengelola objek terkait efektivitas pola pengamanan, kepatuhan terhadap kontrak, serta kendala di lapangan. b. Hasilnya dituangkan dalam Laporan Monev yang menjadi dasar penyesuaian kontrak atau pola pengamanan berikutnya. c. Pemantauan periodik dilakukan oleh Satpamobvit untuk memastikan sistem keamanan internal tetap berfungsi dan kerja sama berjalan sesuai ketentuan. Catatan Penting a. Seluruh mekanisme pembayaran PNBPN hanya dilakukan melalui perbankan resmi (bank persepsi) dan tidak ada transaksi tunai di lingkungan Polres. b. Dalam kondisi tertentu (misal bencana atau gangguan darurat berskala besar), Polri dapat memberikan bantuan pengamanan sementara tanpa pungutan biaya, sepanjang ditetapkan dengan keputusan Kapolres berdasarkan urgensi keadaan.														
3.	Jangka waktu pelayanan <table><tr><th>Tahapan Administrasi</th><th>Estimasi Waktu</th></tr><tr><td>Pengajuan Permohonan dan Verifikasi Kelengkapan</td><td>1 hari kerja</td></tr><tr><td>Asesmen Risiko dan Analisis Kebutuhan</td><td>3 hari kerja</td></tr><tr><td>Penyusunan Rekomendasi Teknis dan Keputusan Layanan</td><td>1 hari kerja</td></tr><tr><td>Penyusunan Kontrak Kerja Sama dan Validasi Nilai PNBPN</td><td>7 hari kerja</td></tr><tr><td>Penerbitan Sprin (setelah setoran PNBPN)</td><td>1 hari kerja</td></tr><tr><td>Total Waktu</td><td>13 hari kerja</td></tr></table>	Tahapan Administrasi	Estimasi Waktu	Pengajuan Permohonan dan Verifikasi Kelengkapan	1 hari kerja	Asesmen Risiko dan Analisis Kebutuhan	3 hari kerja	Penyusunan Rekomendasi Teknis dan Keputusan Layanan	1 hari kerja	Penyusunan Kontrak Kerja Sama dan Validasi Nilai PNBPN	7 hari kerja	Penerbitan Sprin (setelah setoran PNBPN)	1 hari kerja	Total Waktu	13 hari kerja
Tahapan Administrasi	Estimasi Waktu														
Pengajuan Permohonan dan Verifikasi Kelengkapan	1 hari kerja														
Asesmen Risiko dan Analisis Kebutuhan	3 hari kerja														
Penyusunan Rekomendasi Teknis dan Keputusan Layanan	1 hari kerja														
Penyusunan Kontrak Kerja Sama dan Validasi Nilai PNBPN	7 hari kerja														
Penerbitan Sprin (setelah setoran PNBPN)	1 hari kerja														
Total Waktu	13 hari kerja														



		<table><tr><th>Pelaksanaan Layanan</th><th>Estimasi Waktu</th></tr><tr><td>Pengamanan fisik melekat</td><td>Diberikan dalam jangka waktu 1 tahun dengan evaluasi layanan per 1 bulan</td></tr><tr><td>Konsultasi dan Asesmen Keamanan</td><td>3 hari kerja</td></tr><tr><td>Pengamanan Kegiatan Khusus Non-Komersial</td><td>1 hari atau selama kegiatan berlangsung</td></tr><tr><td>Pendampingan/Simulasi Keamanan (Security Drill)</td><td>1-2 hari kerja tergantung skala simulasi dan jumlah peserta</td></tr></table>	Pelaksanaan Layanan	Estimasi Waktu	Pengamanan fisik melekat	Diberikan dalam jangka waktu 1 tahun dengan evaluasi layanan per 1 bulan	Konsultasi dan Asesmen Keamanan	3 hari kerja	Pengamanan Kegiatan Khusus Non-Komersial	1 hari atau selama kegiatan berlangsung	Pendampingan/Simulasi Keamanan (Security Drill)	1-2 hari kerja tergantung skala simulasi dan jumlah peserta
Pelaksanaan Layanan	Estimasi Waktu											
Pengamanan fisik melekat	Diberikan dalam jangka waktu 1 tahun dengan evaluasi layanan per 1 bulan											
Konsultasi dan Asesmen Keamanan	3 hari kerja											
Pengamanan Kegiatan Khusus Non-Komersial	1 hari atau selama kegiatan berlangsung											
Pendampingan/Simulasi Keamanan (Security Drill)	1-2 hari kerja tergantung skala simulasi dan jumlah peserta											
4.	Biaya/tarif	Seluruh layanan pengamanan objek tertentu di lingkungan Polres Singkawang diberikan secara profesional, transparan, dan bebas dari pungutan liar. Setiap biaya hanya dipungut berdasarkan ketentuan PNBP resmi yang berlaku dan disetorkan langsung ke Kas Negara. a. Prinsip Umum 1) Layanan pengamanan objek tertentu pada Polres Singkawang diselenggarakan berdasarkan asas transparansi, kepastian hukum, dan akuntabilitas publik. 2) Tidak semua bentuk layanan dikenakan biaya. • Layanan berbayar (PNBP) hanya berlaku untuk Pengamanan Fisik Melekat (Statis dan Dinamis); • Layanan lainnya seperti Konsultasi dan Asesmen Keamanan, Pengamanan Kegiatan Non-Komersial, serta Pendampingan/Simulasi Keamanan, diberikan tanpa biaya (gratis) sebagai bentuk dukungan Polri terhadap keamanan masyarakat dan dunia usaha. 3). Seluruh pungutan biaya pengamanan oleh Polri harus memiliki dasar hukum Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNBP yang Berlaku pada Polri. 4). Personel Polres Singkawang keras menerima, meminta, atau memberikan gratifikasi, pungutan liar, atau imbalan dalam bentuk apa pun di luar ketentuan resmi PNBP.										

b. Jenis layanan dan ketentuan biaya

Jenis Layanan	Status Biaya	Dasar Hukum/Keterangan
Pengamanan Fisik Melekat (Statis dan Dinamis)	Berbayar (PNBP)	Dikenakan tarif sesuai PP No. 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif PNBP Polri. Besaran tarif ditentukan berdasarkan jumlah personel, durasi pengamanan, dan tingkat risiko objek. Pembayaran dilakukan melalui Kas Negara menggunakan Surat Setoran Bukan Pajak (SSBP).
Konsultasi dan Asesmen Keamanan Kawasan	Tidak dipungut biaya	Tidak dipungut biaya. Layanan diberikan sebagai bentuk asistensi teknis Polri untuk peningkatan kapasitas keamanan swakarsa pengelola objek.
Pengamanan Kegiatan Khusus Non-Komersial	Tidak dipungut biaya	Tidak dipungut biaya. Pengamanan diberikan untuk kegiatan sosial, keagamaan, atau kenegaraan di kawasan objek tertentu tanpa tujuan komersial.
Pendampingan dan Simulasi Keamanan (Security Drill)	Tidak dipungut biaya	Tidak dipungut biaya. Bersifat pembinaan dan edukatif guna meningkatkan kesiapsiagaan dan sinergi antara Polri dan pengelola objek.

c. Mekanisme Pembayaran (Khusus untuk Layanan PNBP)

- 1) Setelah asesmen risiko disetujui dan bentuk layanan ditetapkan, Satpamobvit menyusun Nota Perhitungan Nilai PNBP dan Draft Perjanjian Kerja Sama (PKS/MoU).
- 2) Pemohon melakukan penyetoran biaya pengamanan ke Kas Negara melalui bank persepsi resmi menggunakan Surat Setoran Bukan Pajak (SSBP) atas nama instansi pengelola objek.
- 3) Bukti setor (SSBP asli) diserahkan kepada Satpamobvit sebagai syarat penerbitan Surat Perintah Tugas (Sprin) bagi personel Polri.
- 4) Seluruh penerimaan dan pelaksanaan pengamanan dicatat dan dievaluasi oleh Seksi Keuangan (Sikeu) dan Bagren Polres Singkawang secara berkala.

d. Layanan Tanpa Biaya (Non-PNBP)

- 1) Untuk bentuk layanan non-PNBP, Satpamobvit tidak diperkenankan melakukan pungutan dalam bentuk apa pun kepada pemohon, pengelola, atau pihak lain.
- 2) Pembiayaan kegiatan konsultasi, asesmen, simulasi, dan pengamanan non-komersial dibebankan pada anggaran operasional Polri (DIPA Polres Singkawang).
- 3) Petugas wajib memberikan pelayanan dengan standar profesional yang sama sebagaimana pada layanan berhavar

5.	Produk Pelayanan	Pengguna layanan dapat mengajukan salah satu atau kombinasi dari bentuk layanan berikut, sesuai dengan hasil asesmen risiko dan rekomendasi teknis Satpamobvit. Setiap bentuk layanan menghasilkan produk akhir yang berbeda baik berupa dokumen rekomendasi, laporan kegiatan, maupun pelaksanaan pengamanan fisik di lapangan. a. Layanan Konsultasi dan Asesmen Sistem Pengamanan Layanan non-operasional berupa asesmen, konsultasi, dan evaluasi sistem pengamanan internal milik pengelola objek tertentu. Fokusnya pada analisis risiko, kesesuaian sistem dengan standar keamanan industri, dan penyusunan rekomendasi peningkatan kapasitas keamanan swakarsa. Ciri-ciri: • Tidak melibatkan penugasan personel jaga; • Dilakukan melalui survei dan observasi bersama pengelola; • Menghasilkan rekomendasi teknis tertulis yang dapat digunakan sebagai dasar penyusunan SOP internal atau rencana kerja sama pengamanan dengan Polri. Produk Layanan: Laporan Hasil Asesmen dan Rekomendasi Teknis Keamanan. Kapan Dipilih: • Saat pengelola belum memiliki sistem keamanan memadai; • Saat pengelola ingin menilai kembali efektivitas pengamanan internal sebelum mengajukan kerja sama pengamanan fisik melekat. b. Layanan Pengamanan Fisik Melekat (Statis dan Dinamis) Layanan operasional berupa penempatan personel Polres Singawang di kawasan objek tertentu untuk menjamin keamanan, keselamatan, dan kelancaran kegiatan operasional. Bentuk ini dilakukan berdasarkan kontrak kerja sama dan penyetoran PNPB ke Kas Negara sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020. Ciri-ciri: • Dilaksanakan secara berkesinambungan dengan sistem shift;
----	------------------	--



		• Mengedepankan prinsip <i>visible deterrence</i> (kehadiran nyata Polri); • Dilengkapi dengan sarana komunikasi dan sistem pelaporan harian; • Berbentuk pengamanan statis dan/atau dinamis tergantung tingkat risiko. Jenis Pelaksanaan: • Statis: Penempatan personel di titik tetap (pintu masuk, ruang kontrol, ruang data, gudang logistik, tangki BBM, area perbankan). • Dinamis: Patroli keliling dan pemantauan bergilir di seluruh perimeter objek, termasuk area produksi, akses jalan, dan area publik internal. Produk Layanan: • Kontrak Kerja Sama Pengamanan (MoU), • Surat Perintah Tugas (Sprin), dan • Laporan Pelaksanaan Pengamanan. Kapan Dipilih: • Objek bernilai strategis dan berisiko tinggi (energi, perbankan, bahan bakar, logistik); • Permintaan pengamanan berkelanjutan dan memerlukan personel Polri bersenjata; • Telah melalui asesmen risiko dan disetujui oleh Kapolres Singkawang. c. Layanan Pengamanan Kegiatan Khusus Non-Komersial pada Objek Tertentu Layanan pengamanan bersifat temporer dan insidentil untuk kegiatan non-komersial yang dilaksanakan di dalam area objek tertentu, misalnya: • kunjungan pejabat pemerintah atau direksi; • kegiatan seremonial atau sosial perusahaan; • uji fungsi sistem besar (<i>commissioning test</i>) atau kegiatan tanggap darurat bersama.
--	--	--



		Ciri-ciri: • Durasi terbatas sesuai jadwal kegiatan; • Dilaksanakan dengan rencana pengamanan yang disusun bersama pengelola; • Tidak bersifat komersial dan tidak menimbulkan pungutan PNBP (selama tidak ada kontrak pengamanan fisik melekat jangka panjang). Produk Layanan: • Rencana Pengamanan (Renpam), • Surat Perintah Tugas (Sprin), dan • Laporan Pelaksanaan Pengamanan. Kapan Dipilih: • Saat kegiatan insidental memerlukan kehadiran Polri untuk menjamin keamanan dan keselamatan; • Saat kegiatan memiliki potensi kerawanan tinggi (misalnya kunjungan VIP atau pemindahan barang berisiko tinggi). d. Layanan Pendampingan dan Simulasi Keamanan (<i>Security Drill</i>) Layanan pembinaan dan pelatihan bersama untuk meningkatkan kemampuan satuan pengamanan internal objek tertentu, termasuk latihan tanggap darurat, evakuasi bencana, dan penanganan ancaman teror. Ciri-ciri: • Dilaksanakan dalam bentuk <i>joint exercise</i> antara Polres Singkawang dan Satpam internal; • Menekankan penguatan kesiapsiagaan dan koordinasi lintas fungsi; • Tidak menimbulkan pungutan PNBP, karena bersifat pembinaan dan edukatif. Produk Layanan: • Berita Acara Pelaksanaan Latihan Keamanan dan Keselamatan • Sertifikat Partisipasi (bila diperlukan). Kapan Dipilih: • Sebagai tindak lanjut hasil audit keamanan;
--	--	---

		- Untuk meningkatkan kesiapan pengelola terhadap ancaman sabotase, kebakaran, atau bencana alam. e. Catatan Umum: Polres Singkawang hanya memberikan layanan pengamanan fisik melekat setelah seluruh proses asesmen, penandatanganan kontrak kerja sama, dan penyetoran PNPB ke Kas Negara selesai dilakukan. - Pengamanan dilaksanakan tanpa diskriminasi, namun dengan prioritas pada objek bernilai strategis dan berisiko tinggi. - Kombinasi layanan dapat dilakukan, misalnya Audit Sistem Keamanan + Pengamanan Fisik Melekat, atau Pengamanan Kegiatan Khusus + Simulasi Keamanan Bersama.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Sarana Pengaduan: Langsung: Datang ke ruang Siwas (Seksi Pengawasan); Online: Melalui aplikasi/situs web Dumas Presisi atau kanal facebook Pengaduan Polres Singkawang; Telepon/Surat: Melalui nomor telepon 0895 7070 66366 atau surat resmi yang ditujukan kepada Kapolres Singkawang. b. Petugas Pengelola Pengaduan: Ditangani oleh fungsi Siwas. c. Pengaduan Eksternal: Masyarakat juga dapat menyampaikan pengaduan melalui lembaga eksternal seperti Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat, atau Kompolnas. <pre> graph TD A[Komplain/pengaduan pelayanan disampaikan oleh pengguna layanan] --> B[Petugas merespon dengan segera (komplain secara tatap muka di tempat pelayanan/ via telpon/ WhatsApp) atau paling lambat 3 hari kerja (komplain tertulis melalui email/ kotak surat)] B --> C{Apakah komplain dapat segera diselesaikan (tanpa Investigasi)?} C -- Ya --> D[Petugas segera menjawab pertanyaan/ minor complaint dari pelapor secara tatap muka/ via telpon/ WhatsApp/ email] C -- Tidak --> E[Analisis awal oleh petugas penanganan pengaduan] D --> F{Apakah pelapor puas dengan respon yang diberikan petugas?} F -- Ya --> G[Komplain ditutup dan hasil penanganan didokumentasikan] F -- Tidak --> H[Komplain/ pengaduan akan diproses oleh tim penanganan pengaduan layanan, pelapor diberikan tanda bukti pengaduan] H --> I[Pelapor akan menerima respon yang substansial sesegera mungkin, idealnya dalam 14 hari kerja. Jika investigasi memerlukan waktu lebih lama, pelapor tetap akan menerima informasi kemajuan laporan setiap 14 hari kerja setelahnya] I --> J{Apakah pelapor puas dengan respon yang diberikan petugas?} J -- Ya --> K[Komplain ditutup, perbaikan diimplementasikan, dan hasil penanganan didokumentasikan] J -- Tidak --> L[Komplain/ pengaduan akan naik ke tingkat penanganan lanjutan oleh Siwas Polres Singkawang] L --> M[Petugas akan berkomunikasi dengan pelapor secara tertulis via email/ whatsapp (dan bertatap muka jika pelapor dapat hadir ke Mapolres Singkawang) dan mengatensi setiap hal yang korektif menjadi bahan pembelajaran/ pelatihan/ perbaikan manajemen layanan] M --> N{Apakah pelapor puas dengan respon yang diberikan petugas?} N -- Ya --> K N -- Tidak --> O[Jika pelapor belum puas, laporan dapat disampaikan melalui portal SP4N/ Lapor.go.id] </pre>



PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; b. Peraturan 2 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisan Resor Dan Kepolisian Sektor; c. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pemberian Bantuan Pengamanan pada Objek Vital Nasional dan Objek Tertentu.
2.	Sarana Prasarana	a. Sarana Operasional Lapangan 1) Alat komunikasi individu berupa HT, dan <i>body camera</i>. 2) Peralatan pengamanan pribadi berupa rompi anti peluru, peluit, senter, senjata api dinas, borgol, jas hujan, dan <i>first responder kit</i> (P3K dasar). 3) <i>Metal detector portable</i> dan <i>mirror inspection tool</i> (apabila diperlukan) untuk pemeriksaan keamanan di akses masuk/keluar atau pada situasi dengan tingkat ancaman tinggi. 4) Drone dengan resolusi kamera min 4K dan Kamera dokumentasi digital untuk keperluan layanan konsultasi dan asesmen. b. Dukungan Sarana dari Pengelola Objek/Kawasan Pengelola wajib menyediakan dukungan minimal sebagai bagian dari kemitraan pengamanan: 1) Akses jaringan listrik dan komunikasi (internet/telepon). 2) Sistem CCTV internal yang aktif dan terawat di area vital (gerbang, lobi, area produksi, perimeter). 3) Jalur evakuasi dan titik kumpul darurat yang jelas dan terpelihara. 4) Fasilitas istirahat singkat bagi petugas berupa Prasarana Tetap dan Semi Tetap (Pos Pengamanan) • Dilengkapi meja, kursi, lemari dokumen, papan informasi, serta jaringan listrik minimal 1.300 watt. • Memiliki papan identitas dan jadwal tugas petugas pengamanan swakarsa (satpam). • Menyediakan meja dan kursi untuk penerimaan laporan awal dari staf atau tamu objek.



		• ruang istirahat personel, area sanitasi, serta <i>hydration point</i> (air minum dan P3K). 5) Sarana Informasi Keamanan dan Kedaruratan • Papan Informasi Keamanan berisi peta kawasan, penandaan jalur evakuasi dan titik kumpul (<i>assembly point</i>), nomor telepon darurat (polres, damkar, dan ambulance), dan prosedur tanggap darurat. • Pengeras suara publik tetap (<i>loudspeaker system</i>) di titik-titik strategis, digunakan untuk menyampaikan instruksi keamanan atau panduan saat keadaan darurat. • Rambu keamanan dan keselamatan kerja (K3): tanda area terbatas (<i>restricted area</i>), zona berbahaya, dan zona evakuasi.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Petugas pengamanan memiliki pemahaman konseptual dan regulatif yang memadai dalam bidang: • Menguasai ketentuan tentang tugas dan wewenang Polri, hukum pidana, serta peraturan terkait Objek Vital Nasional (Obvitnas) dan Sistem Manajemen Pengamanan (SMP). • Memahami SOP pengamanan objek tertentu, termasuk mekanisme kontrol akses, pemeriksaan, hingga penanganan ancaman spesifik (misalnya ancaman bom). • Mengetahui denah area, titik rawan, lokasi aset vital, jalur evakuasi, dan fasilitas penting lainnya (ruang kontrol, panel listrik, dll). • Memahami potensi ancaman lokal, isu sosial, serta dinamika yang dapat memengaruhi keamanan dan operasional objek. • Memahami nilai-nilai transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dalam memberikan layanan kepada pengelola dan pengguna objek. b. Petugas mampu melaksanakan fungsi pengamanan dengan keterampilan teknis yang terukur, meliputi: • Terampil dalam melaksanakan patroli preventif, penjagaan, dan pengaturan situasi di lapangan dengan memperhatikan kelancaran aktivitas operasional objek.



		• Mampu mengoperasikan alat komunikasi (HT), CCTV, <i>metal detector</i>, <i>X-ray scanner</i> (jika ada), dan sistem alarm. • Cakap dalam memberikan pertolongan pertama (P3K), memimpin evakuasi awal, serta berkoordinasi cepat dengan instansi darurat (Damkar, BPBD, Medis). • Mampu berinteraksi secara profesional dan tegas dengan staf, manajemen, dan pihak eksternal (vendor, tamu, kurir). • Menguasai teknik bela diri dasar serta memahami prinsip penggunaan kekuatan yang proporsional sesuai peraturan yang berlaku. c. Petugas menampilkan perilaku yang mencerminkan nilai-nilai Polri sebagai pelindung dan pelayan masyarakat: • Profesional dan disiplin. • Sopan dan humanis. • Responsif dan proaktif. • Integritas dan antikorupsi.												
4.	Jumlah Pelaksana	Jumlah dan komposisi pelaksana disesuaikan dengan jenis layanan untuk objek tertentu. Pelayanan dilaksanakan oleh Satpamobvit, dan untuk layanan Layanan Pendampingan dan Simulasi Keamanan (Security Drill) mengikutsertakan Satbinmas Polres Singkawang <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jenis Layanan</th><th>Jumlah Personel Minimal</th><th>Komposisi Peran dan Kualifikasi</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Konsultasi & Asesmen Keamanan Objek</td><td>3 personel</td><td> - 1 Perwira Penanggung Jawab (Analisis Risiko) - 1 Personel Satpamobvit (Asesor Lapangan) - 1 Personel Intelkam atau Bhabinkamtibmas (pengumpul data sosial dan kultural) </td></tr> <tr> <td>Pengamanan Fisik Melekat (statis/dinamis)</td><td>1 personel</td><td>Personel Satpamobvit/Satsamapta (pelaksana pengamanan)</td></tr> <tr> <td>Pendampingan dan Simulasi Keamanan (Security Drill)</td><td>3–5 personel (disesuaikan skala)</td><td> - 1 Perwira sebagai Dantim Simulasi Keamanan - 1 Personel Satpamobvit - 1 Personel Satbinmas </td></tr> </tbody> </table> b. Penugasan dan Pengendalian 1) Setiap kegiatan pengamanan ditetapkan melalui Surat Perintah Kapolres Singkawang atau pejabat yang ditunjuk.	Jenis Layanan	Jumlah Personel Minimal	Komposisi Peran dan Kualifikasi	Konsultasi & Asesmen Keamanan Objek	3 personel	- 1 Perwira Penanggung Jawab (Analisis Risiko) - 1 Personel Satpamobvit (Asesor Lapangan) - 1 Personel Intelkam atau Bhabinkamtibmas (pengumpul data sosial dan kultural)	Pengamanan Fisik Melekat (statis/dinamis)	1 personel	Personel Satpamobvit/Satsamapta (pelaksana pengamanan)	Pendampingan dan Simulasi Keamanan (Security Drill)	3–5 personel (disesuaikan skala)	- 1 Perwira sebagai Dantim Simulasi Keamanan - 1 Personel Satpamobvit - 1 Personel Satbinmas
Jenis Layanan	Jumlah Personel Minimal	Komposisi Peran dan Kualifikasi												
Konsultasi & Asesmen Keamanan Objek	3 personel	- 1 Perwira Penanggung Jawab (Analisis Risiko) - 1 Personel Satpamobvit (Asesor Lapangan) - 1 Personel Intelkam atau Bhabinkamtibmas (pengumpul data sosial dan kultural)												
Pengamanan Fisik Melekat (statis/dinamis)	1 personel	Personel Satpamobvit/Satsamapta (pelaksana pengamanan)												
Pendampingan dan Simulasi Keamanan (Security Drill)	3–5 personel (disesuaikan skala)	- 1 Perwira sebagai Dantim Simulasi Keamanan - 1 Personel Satpamobvit - 1 Personel Satbinmas												



		2) Perwira Pengendali Lapangan (Padal) bertanggung jawab langsung atas pelaksanaan, koordinasi dengan pengelola wisata, dan keselamatan seluruh personel. 3) Jumlah dan komposisi personel dapat disesuaikan dengan tingkat risiko, luas area, serta intensitas kunjungan wisata berdasarkan hasil asesmen keamanan. c. Prinsip Penentuan Jumlah Pelaksana Penentuan jumlah pelaksana berpedoman pada asas: 1) Proporsionalitas – jumlah personel sebanding dengan tingkat ancaman dan kebutuhan pengamanan. 2) Efisiensi – penggunaan sumber daya Polri yang optimal tanpa mengganggu fungsi pelayanan umum lainnya. 3) Fleksibilitas Operasional – penyesuaian kekuatan dapat dilakukan cepat berdasarkan situasi lapangan atau hasil koordinasi dengan pengelola wisata.
5.	Jaminan Pelayanan	Jaminan diberikan bahwa seluruh proses pengamanan dilaksanakan dengan prinsip profesional, akuntabel, dan transparan. a. Kepastian Pelaksanaan Layanan Setiap permohonan diproses berdasarkan hasil asesmen risiko dan ketersediaan sumber daya. Keputusan diterbitkan secara tertulis dan objektif. b. Kepastian Kompetensi dan Integritas Petugas Pelayanan hanya diberikan oleh personel yang memenuhi standar kompetensi. Petugas dilarang menerima gratifikasi atau imbalan ilegal lainnya. c. Kepastian Ketersediaan Sarana Polres Singkawang menjamin kesiapan sarana dan perlengkapan bagi personel pengamanan sesuai kebutuhan. d. Kepastian Prosedur dan Waktu Setiap tahapan pelayanan memiliki jangka waktu yang terukur. e. Kepastian Tindak Lanjut dan Evaluasi Setiap kegiatan pengamanan dievaluasi bersama pengelola objek sebagai dasar peningkatan mutu layanan.



6.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	Komitmen untuk memastikan pelaksanaan pengamanan berlangsung aman bagi semua pihak. a. Keselamatan Staf, Tamu, dan Masyarakat Kegiatan pengamanan dirancang untuk meminimalkan risiko gangguan terhadap operasional objek. Petugas wajib memeriksa titik-titik rawan dan jalur evakuasi sebelum bertugas. b. Keamanan Personel Polri Setiap personel dilengkapi peralatan standar keselamatan pribadi. Penugasan selalu dalam sistem pengendalian operasi yang jelas. c. Prosedur Penanganan Keadaan Darurat Bila terjadi keadaan darurat, petugas memprioritaskan keselamatan jiwa , menghubungi instansi terkait , dan memandu evakuasi ke titik kumpul aman. d. Perlindungan terhadap Aset dan Fasilitas Petugas wajib menjaga agar kegiatan pengamanan tidak merusak fasilitas objek atau properti perusahaan. Pemeriksaan dilakukan secara sopan dan sesuai prosedur. e. Manajemen Risiko Sebelum pengamanan pada situasi berisiko tinggi, Polres Singkawang bersama pengelola menyusun analisis risiko untuk mengantisipasi potensi gangguan. Pengelola disarankan memiliki asuransi yang relevan untuk melindungi dari kerugian operasional. f. Pemantauan dan Evaluasi Keselamatan Perwira pengendali lapangan melakukan observasi untuk memastikan protokol keselamatan dijalankan. Setelah kegiatan, dilakukan de-briefing untuk menilai efektivitas pengamanan.
----	--	---

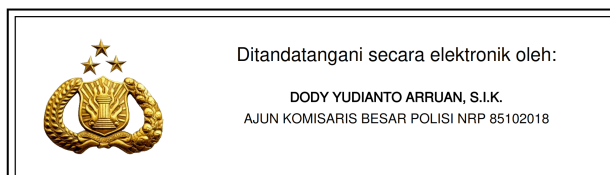


7.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan secara berlapis untuk menjamin kualitas pelayanan: Lini Pertama: Pengawasan melekat oleh Perwira Pengendali yang ditugaskan sesuai surat perintah dan Kasatpamobvit Polres Singkawang; Lini Kedua: Pengawasan fungsional oleh Siwas Polres Singkawang; Lini Ketiga: Audit dan pemeriksaan rutin oleh Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) Polda Kalbar.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Feedback: Pengguna layanan dapat memberikan penilaian langsung melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang tersedia. Analisis Internal: Pimpinan melakukan evaluasi bulanan berdasarkan data pada laporan pelaksanaan dan <i>feedback</i> pengguna layanan. Transparansi Hasil: Hasil SKM dan ringkasan evaluasi kinerja dipublikasikan secara berkala sebagai bentuk akuntabilitas.

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



LAMPIRAN XVII
KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
NOMOR : KEP/51/X/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
PENGAMANAN KAWASAN WISATA

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan ini ditetapkan untuk memastikan bahwa layanan pengamanan diberikan secara tepat sasaran, akuntabel, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Persyaratan Pemohon (Pengguna Layanan) Pemohon layanan adalah penanggung jawab atau pengelola sah dari objek wisata, yang dapat dibuktikan dengan legalitas sebagai: - Badan Usaha Milik Negara/Daerah (BUMN/BUMD). - Badan Usaha Swasta (Perseroan Terbatas, CV) yang terdaftar secara resmi. - Yayasan atau Perkumpulan yang mengelola objek wisata nirlaba. - Instansi Pemerintah/Dinas OPD yang bertanggung jawab atas pengelolaan objek wisata. Kriteria Objek Wisata yang Dapat Dilayani Untuk memastikan efisiensi sumber daya, layanan pengamanan diprioritaskan bagi objek wisata yang memenuhi kriteria berikut, yang akan divalidasi melalui proses asesmen: - Memiliki NIB status efektif di bidang usaha pariwisata atau Izin Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) atau izin operasional sejenis yang masih berlaku dari instansi berwenang. - Merupakan destinasi yang memiliki nilai penting bagi citra Kota Singkawang, dengan karakteristik (dapat memenuhi salah satu atau lebih): - Menjadi ikon atau simbol pariwisata daerah.



	• Memiliki tingkat kunjungan wisatawan yang tinggi dan konsisten, terutama pada akhir pekan dan hari libur nasional. • Memberikan dampak ekonomi yang signifikan bagi masyarakat sekitar. • Memiliki nilai sejarah, budaya, atau konservasi alam yang tinggi. c. Potensi Kerawanan: Berdasarkan analisis intelijen atau laporan kejadian sebelumnya, objek tersebut memiliki tingkat potensi kerawanan yang memerlukan kehadiran Polri untuk mitigasi risiko. d. Komitmen Pengamanan Internal: Objek wisata telah memiliki dan mengoperasikan sistem pengamanan swakarsa (personel satpam, CCTV, sarana prasarana dasar) sebagai lini pertama keamanan. Bantuan Polri bersifat komplementer (melengkapi), bukan menggantikan sepenuhnya. Lingkup Pengecualian Layanan Standar Pelayanan ini secara spesifik TIDAK BERLAKU untuk: a. Pengamanan Acara Komersial, yaitu kegiatan yang bersifat komersial murni di dalam area objek wisata seperti konser musik, festival berbayar, atau pameran komersial. Kegiatan ini mengikuti Standar Pelayanan Pengamanan Keramaian Umum. b. Pengamanan Internal Perusahaan, yaitu kegiatan pengamanan yang menjadi tanggung jawab manajemen internal secara penuh, seperti pengawalan kas internal atau penyelesaian sengketa ketenagakerjaan. Persyaratan Administratif (Kelengkapan Permohonan) Setiap pemohon wajib melampirkan dokumen-dokumen berikut dalam satu berkas: c. Surat permohonan resmi ditujukan kepada Kapolres Singkawang, ditandatangani oleh pimpinan/penanggung jawab dan dibubuhi stempel resmi. d. Profil Badan Usaha/Pengelola berupa fotokopi akta pendirian, NIB, dan dokumen legalitas lainnya. e. Profil Objek Wisata, dokumen yang memuat:
--	---



		• Peta/denah area objek wisata yang jelas, termasuk penandaan lokasi pintu masuk/keluar, area parkir, titik vital, dan jalur evakuasi. • Data rata-rata kunjungan harian (hari kerja & sabtu - minggu & hari libur/ tanggal merah). • Jadwal operasional resmi. f. Formulir Analisis Kebutuhan Mandiri, disediakan oleh Satpamobvit yang berisi: • Inventarisasi sistem pengamanan yang sudah ada (jumlah & kualifikasi satpam, jumlah & titik CCTV, kondisi pagar, sistem penerangan, dll). • Identifikasi mandiri mengenai potensi kerawanan yang paling dikhawatirkan. • Bentuk layanan pengamanan yang diharapkan (sesuai pilihan pada Komponen Produk Pelayanan). • Durasi waktu spesifik (tanggal dan jam) untuk layanan yang diajukan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Langkah 1, Pengajuan Permohonan dan Verifikasi Kelengkapan a. Pemohon menyerahkan berkas permohonan lengkap ke ruang pelayanan Satpamobvit Polres Singkawang. b. Petugas melakukan verifikasi kelengkapan administrasi sesuai persyaratan. c. Jika lengkap, pemohon akan menerima Tanda Terima Berkas yang berisi nomor registrasi dan tanggal penerimaan. Jika tidak lengkap, berkas dikembalikan dengan catatan kekurangan yang harus dipenuhi. Langkah 2, Asesmen Risiko dan Analisis Kebutuhan a. Berdasarkan berkas yang diterima, Tim Teknis Satpamobvit akan menghubungi pemohon untuk menjadwalkan Survei dan Asesmen Lapangan. b. Tim Teknis, didampingi oleh perwakilan pengelola, melakukan penilaian objektif di lokasi untuk: • Memvalidasi data yang disampaikan dalam permohonan; • Melakukan analisis potensi ancaman; dan



		• Mengevaluasi efektivitas sistem pengamanan internal yang ada. c. Hasil asesmen menjadi dasar utama untuk menentukan kelayakan, bentuk, dan skala bantuan pengamanan yang dibutuhkan. Langkah 3, Penyusunan Rekomendasi Teknis dan Keputusan Layanan a. Tim Teknis menyusun Kajian Rekomendasi yang berisi analisis dan simpulan hasil asesmen. b. Rekomendasi tersebut diajukan kepada Kasat Pamobvit untuk pengambilan keputusan, dengan tiga kemungkinan hasil: • DISETUJUI, Kebutuhan pengamanan dinilai relevan dan memerlukan intervensi Polri. • DISETUJUI DENGAN PENYESUAIAN, Kebutuhan ada, namun bentuk atau skala layanan disesuaikan (misal, dari permintaan pengamanan statis menjadi patroli dialogis) agar lebih efisien. • DITOLAK/DIALIHKAN, Risiko dinilai masih dapat dikelola sepenuhnya oleh pengamanan internal, atau lebih tepat ditangani melalui layanan fungsi kepolisian lainnya (misal, Bhabinkamtibmas). Langkah 4, Penyampaian Hasil, Rencana Pengamanan, dan Penerbitan Surat Perintah Tugas a. Satpamobvit menerbitkan Surat Pemberitahuan Hasil Asesmen kepada pemohon. b. Jika Disetujui, surat tersebut akan dilampiri dengan draf rencana pengamanan yang menjelaskan bentuk layanan, jumlah personel, durasi, dan cara bertindak (CB) di lapangan. c. Jika Ditolak/Dialihkan, surat akan berisi alasan yang jelas dan objektif serta saran/rekomendasi perbaikan sistem keamanan mandiri. d. Setelah pemohon menyetujui Rencana Pengamanan, Kapolres akan menerbitkan Surat Perintah (Sprin) penugasan personel.
--	--	--

		Tahap Pelaksanaan Layanan a. Untuk Bentuk Layanan Pengamanan Insidentil (khusus untuk kegiatan non-komersial) Pelaksanaan pengamanan insidentil ditujukan bagi kegiatan masyarakat bersifat umum, sosial, keagamaan, budaya, atau pemerintahan yang dilaksanakan di kawasan wisata tanpa tujuan komersial. Kegiatan ini bertujuan menjaga keamanan, keselamatan, dan kelancaran kegiatan publik dengan tetap mempertahankan suasana wisata yang tertib dan nyaman. Langkah pelaksanaan: 1) Penugasan dan Persiapan • Penempatan personel dilakukan berdasarkan Surat Perintah Tugas (Sprin) sesuai Rencana Pengamanan (Renpam) yang telah disetujui bersama pemohon. • Dilaksanakan apel kesiapan sebelum kegiatan dimulai untuk pengecekan kekuatan personel, kesiapan peralatan (radio komunikasi, HT, metal detector, pengeras suara, drone, kendaraan dinas), serta penegasan pembagian tugas setiap unsur pengamanan (Koordinator Pam, Perwira Pengendali, Tim Pre-emptif, Preventif, dan Gakkum). 2) Pelaksanaan Pengamanan di Lapangan Pengamanan dilaksanakan secara integratif dan adaptif terhadap kondisi kawasan wisata, dengan pola tindakan sebagai berikut: • Pengaturan arus pengunjung dan kendaraan, termasuk area parkir, jalur masuk, dan titik kumpul untuk menghindari kemacetan dan penumpukan massa. • Pengawasan langsung di area rawan, meliputi: ✓ akses pintu masuk dan keluar, ✓ wahana air, area bermain, dan lokasi interaksi padat pengunjung, ✓ fasilitas umum (toilet, parkir, kantin).
--	--	---



		• Penempatan personel pemantau perimeter keselamatan yang bertugas melakukan patroli dengan berbagai moda: ✓ Patroli jalan kaki di area pusat keramaian, ✓ Patroli bersepeda untuk mobilitas cepat di jalur pedestrian dan taman, ✓ Patroli kendaraan pantai (ATV atau trail) untuk pengawasan garis pantai, ✓ Patroli boat karet pada area perairan wisata (pantai/danau) guna memastikan keselamatan pengunjung di perairan. • Pemanfaatan drone pengawasan udara untuk memantau kepadatan, mengidentifikasi titik kerumunan, dan mendeteksi potensi risiko secara cepat, terutama pada kegiatan besar atau libur panjang. • Pendekatan preventif dan komunikatif melalui penyampaian imbauan keamanan, edukasi keselamatan wisata, dan penyelesaian potensi gangguan secara dialogis dengan pengunjung atau penyelenggara. • Penanganan cepat terhadap gangguan kamtibmas, kecelakaan, kehilangan barang, atau keadaan darurat lain dengan berkoordinasi bersama pengelola dan petugas medis di lokasi. 3) Koordinasi dan Komando Lapangan • Koordinasi lapangan dilakukan secara intensif antara Koordinator Pengamanan, Perwira Pengendali, serta pengelola objek wisata atau unsur keamanan internal. • Setiap situasi penting, termasuk perubahan pola pengunjung atau cuaca ekstrem, segera dilaporkan ke Posko Polres untuk penyesuaian strategi pengamanan. 4) Evaluasi dan Pelaporan • Setelah kegiatan selesai, dilakukan evaluasi bersama antara petugas pengamanan dan pengelola objek
--	--	--



		wisata untuk menilai efektivitas, kendala, serta rekomendasi perbaikan. • Hasil evaluasi dituangkan dalam Laporan Hasil Pelaksanaan Tugas (LHPT) kepada Kapolres Singkawang dan digunakan untuk penyempurnaan pola pengamanan kegiatan berikutnya. b. Untuk Bentuk Layanan Patroli Dialogis Preventif Layanan ini bertujuan mewujudkan kehadiran Polri yang komunikatif, edukatif, dan konsisten di kawasan wisata melalui pendekatan preventif dan kemitraan masyarakat. Pola dasarnya mengikuti prinsip “Parking–Walking–Talking” yang menggambarkan filosofi patroli humanis, hadir, menyapa, dan mendengar. Langkah pelaksanaan: 1) Perencanaan dan Penjadwalan • Jadwal patroli ditetapkan oleh Satpamobvit berdasarkan pemetaan kerawanan, waktu padat pengunjung, dan dinamika kegiatan wisata (akhir pekan, libur nasional, atau musim festival). • Tim patroli dilengkapi dengan peralatan komunikasi, formulir laporan, dan perlengkapan P3K dasar. 2) Pelaksanaan Patroli dengan Pola “<i>Parking–Walking–Talking</i>” • <i>Parking</i>: Petugas berhenti di titik strategis (parkir, loket tiket, pusat keramaian) untuk memperlihatkan kehadiran Polri secara terbuka dan menimbulkan deterrent effect (efek cegah dini). • <i>Walking</i>: Personel kemudian berjalan menyusuri area publik, taman, atau wahana untuk mengamati langsung kondisi keamanan, ketertiban, dan perilaku pengunjung. • <i>Talking</i>: Petugas berdialog secara santai dan sopan dengan pengunjung, pedagang, petugas kebersihan, maupun pengelola, untuk memberikan pesan-pesan
--	--	---



		kamtibmas, mengedukasi keselamatan wisata, serta menyerap informasi potensi gangguan. 3) Pendekatan Edukatif dan Kolaboratif • Petugas menyampaikan imbauan keselamatan melalui pengeras suara portabel atau papan informasi ringan (misalnya: “Awasi anak saat bermain air”, “Jangan parkir di jalur evakuasi”). • Mengedepankan komunikasi publik dan pelayanan ramah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polri sebagai pelindung dan mitra wisata. 4) Pemantauan Situasi dan Tindak Lanjut • Tim patroli melakukan observasi terhadap aktivitas mencurigakan, potensi kejahatan (copet, pungli), atau gangguan keselamatan seperti kabel listrik terbuka, genangan air, atau hewan liar. • Bila ditemukan ancaman signifikan, laporan segera dikirim ke Kasat Pamobvit dan diteruskan ke Sat Intelkam untuk analisis serta penentuan langkah preventif lanjutan. 5) Pelaporan dan Evaluasi • Setiap kegiatan patroli ditutup dengan penyusunan Laporan Hasil Patroli (LHP) berisi: ✓ ringkasan situasi dan temuan lapangan, ✓ langkah tindakan cepat yang telah diambil, ✓ rekomendasi pencegahan untuk pengelola wisata. • LHP dikompilasi oleh Satpamobvit untuk bahan evaluasi bulanan dan penyesuaian jadwal patroli berikutnya. c. Untuk bentuk layanan berupa Konsultasi dan Asesmen Keamanan Kawasan Tim Satpamobvit atau gabungan dengan fungsi Intelkam (bila diperlukan) melakukan kegiatan asesmen menyeluruh terhadap kondisi keamanan dan keselamatan kawasan wisata. Langkah pelaksanaannya meliputi:
--	--	---

		1) Koordinasi awal dan penentuan jadwal asesmen bersama pengelola objek wisata untuk menentukan area prioritas dan waktu survei. 2) Pengumpulan data lapangan dengan metode kualitatif deskriptif melalui: • Wawancara terhadap pengelola, pengunjung, dan petugas keamanan internal; • Observasi langsung terhadap fasilitas, tata letak, akses evakuasi, dan titik rawan gangguan; • Kuesioner untuk mengukur persepsi keamanan pengunjung dan pekerja wisata. 3) Analisis risiko keamanan dan keselamatan dilakukan menggunakan pendekatan manajemen risiko, seperti metode HIRARC (Hazard Identification, Risk Assessment, and Risk Control). Analisis ini meliputi: • Identifikasi potensi bahaya fisik, sosial, dan lingkungan; • Penilaian tingkat risiko berdasarkan kemungkinan dan dampaknya; • Perumusan strategi pengendalian risiko, baik dalam bentuk teknis, administratif, maupun edukatif. 4) Penyusunan laporan asesmen keamanan kawasan, berisi hasil identifikasi risiko, peta kerawanan, dan rekomendasi teknis peningkatan keamanan (termasuk desain pengamanan fisik, akses kontrol, sistem CCTV, rambu keselamatan, SOP evakuasi, dan penempatan personel pam swakarsa/ keamanan internal). 5) Penyampaian rekomendasi kepada pengelola objek wisata dan, bila diperlukan, kepada instansi terkait (Dinas Pariwisata, Pemerintah Daerah) untuk tindak lanjut penguatan keamanan.
--	--	---

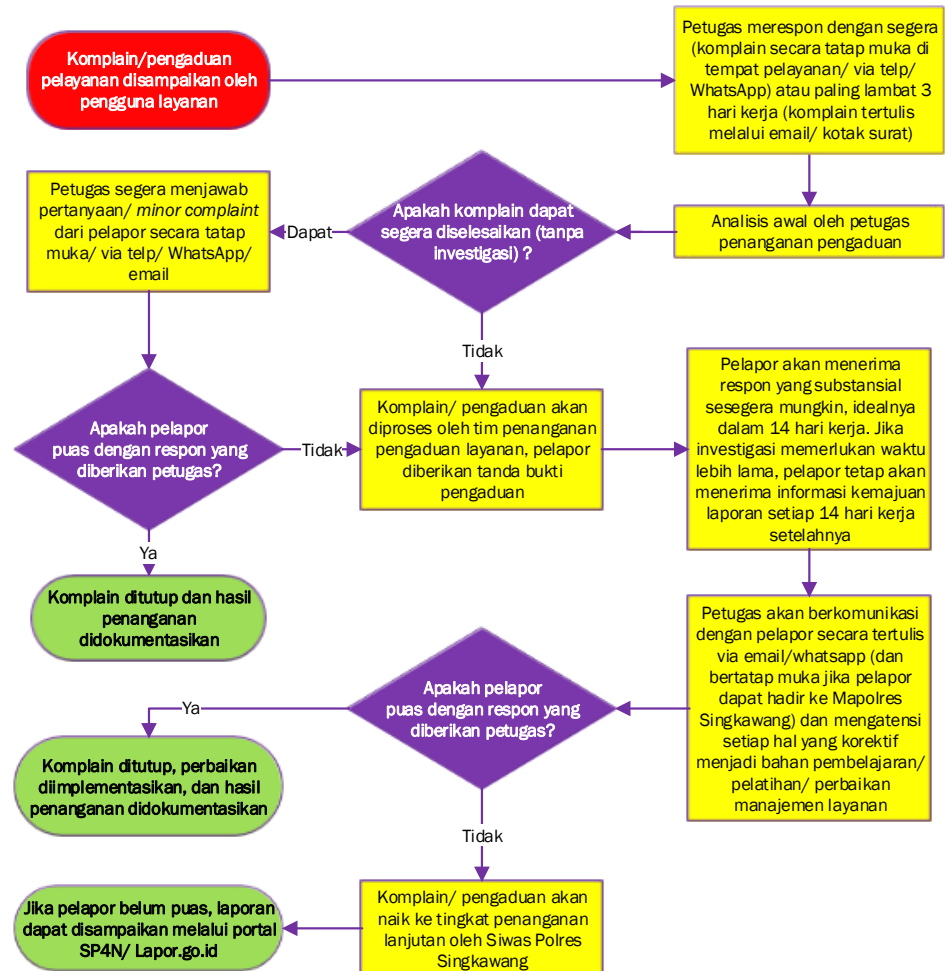


3.	Jangka waktu pelayanan	<table><tr><th colspan="2">Tahapan Administrasi</th><th>Estimasi Waktu</th></tr><tr><td colspan="2">Pengajuan Permohonan dan Verifikasi Kelengkapan</td><td>1 hari kerja</td></tr><tr><td colspan="2">Asesmen Risiko dan Analisis Kebutuhan</td><td>3 hari kerja</td></tr><tr><td colspan="2">Penyusunan Rekomendasi Teknis dan Keputusan Layanan</td><td>1 hari kerja</td></tr><tr><td colspan="2">Penyampaian Hasil dan Rencana Pengamanan-Penerbitan Surat Perintah</td><td>1 hari kerja</td></tr><tr><td colspan="2">Total Waktu</td><td>6 hari kerja</td></tr><tr><th colspan="2">Pelaksanaan Layanan</th><th>Estimasi Waktu</th></tr><tr><td colspan="2">Pengamanan insidentil (khusus untuk kegiatan non-komersial)</td><td>1-3 hari selama kegiatan berlangsung</td></tr><tr><td colspan="2">Patroli dialogis preventif</td><td>Secara berkala sesuai jadwal patroli dalam renpam</td></tr><tr><td colspan="2">Konsultasi dan Asesmen Keamanan Kawasan</td><td>3 hari kerja</td></tr></table>	Tahapan Administrasi		Estimasi Waktu	Pengajuan Permohonan dan Verifikasi Kelengkapan		1 hari kerja	Asesmen Risiko dan Analisis Kebutuhan		3 hari kerja	Penyusunan Rekomendasi Teknis dan Keputusan Layanan		1 hari kerja	Penyampaian Hasil dan Rencana Pengamanan-Penerbitan Surat Perintah		1 hari kerja	Total Waktu		6 hari kerja	Pelaksanaan Layanan		Estimasi Waktu	Pengamanan insidentil (khusus untuk kegiatan non-komersial)		1-3 hari selama kegiatan berlangsung	Patroli dialogis preventif		Secara berkala sesuai jadwal patroli dalam renpam	Konsultasi dan Asesmen Keamanan Kawasan		3 hari kerja
Tahapan Administrasi		Estimasi Waktu																														
Pengajuan Permohonan dan Verifikasi Kelengkapan		1 hari kerja																														
Asesmen Risiko dan Analisis Kebutuhan		3 hari kerja																														
Penyusunan Rekomendasi Teknis dan Keputusan Layanan		1 hari kerja																														
Penyampaian Hasil dan Rencana Pengamanan-Penerbitan Surat Perintah		1 hari kerja																														
Total Waktu		6 hari kerja																														
Pelaksanaan Layanan		Estimasi Waktu																														
Pengamanan insidentil (khusus untuk kegiatan non-komersial)		1-3 hari selama kegiatan berlangsung																														
Patroli dialogis preventif		Secara berkala sesuai jadwal patroli dalam renpam																														
Konsultasi dan Asesmen Keamanan Kawasan		3 hari kerja																														
4.	Biaya/tarif	Seluruh proses pelayanan, mulai dari penerimaan permohonan hingga selesainya kegiatan, tidak dipungut biaya (GRATIS) dan dijamin bebas dari praktik pungutan liar (pungli).																														
5.	Produk Pelayanan	a. Layanan Konsultasi dan Asesmen Keamanan Kawasan Merupakan bentuk pengamanan tidak langsung berupa kegiatan survei lapangan, identifikasi bahaya, analisis risiko, serta penyusunan rekomendasi sistem pengamanan kawasan wisata oleh personel Satpamobvit. Ciri: Tidak melibatkan penempatan personel untuk penjagaan rutin; hasilnya berupa Dokumen Asesmen Keamanan dan Rekomendasi Teknis Pengamanan Kawasan. Tujuan: Memberikan masukan profesional kepada pengelola untuk memperkuat sistem keamanan swakarsa/ pengamanan internal. Kapan dipilih: Bila pengelola ingin mengetahui tingkat kerawanan, memperbaiki sistem pengamanan internal, atau menjadikannya dasar pengajuan pengamanan operasional.																														



		b. Layanan Patroli Dialogis Preventif Merupakan pengamanan langsung dengan intensitas rendah berupa kegiatan pemantauan dan pembinaan keamanan kawasan wisata oleh petugas Polri secara berkala. Ciri: Dilaksanakan dengan pola patroli jalan kaki, kendaraan roda dua, atau roda empat pada waktu-waktu rawan; bersifat terbuka; menonjolkan komunikasi, edukasi, dan efek cegah (deterrent effect). Output: Laporan Hasil Patroli (LHP) berisi temuan potensi gangguan, tindakan preventif, dan rekomendasi lanjutan. Kapan dipilih: Untuk kawasan dengan risiko rendah–menengah atau objek yang membutuhkan kehadiran polisi secara periodik tanpa penjagaan tetap. c. Layanan Pengamanan Kegiatan Khusus Non-Komersial Bentuk pengamanan langsung bersifat sementara, diberikan pada acara internal atau kegiatan sosial, budaya, atau pemerintahan yang diselenggarakan di dalam kawasan wisata dan tidak berorientasi pada keuntungan komersial. Ciri: Didasarkan pada permohonan tertulis dengan jadwal kegiatan yang jelas; dituangkan dalam Renpam Kegiatan Khusus; pelaksanaan berdasarkan Surat Perintah Tugas; hasil dilaporkan melalui Laporan Hasil Pelaksanaan Tugas. Kapan dipilih: Bila kegiatan bersifat insidentil dan menimbulkan peningkatan potensi gangguan keamanan (misalnya peringatan ulang tahun, kunjungan pejabat, festival budaya nirlaba, atau kegiatan pemerintahan di lokasi wisata).
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Sarana Pengaduan: 1. Langsung: Datang ke ruang Siwas (Seksi Pengawasan); 2. Online: Melalui aplikasi/situs web Dumas Presisi atau kanal facebook Pengaduan Polres Singkawang; 3. Telepon/Surat: Melalui nomor telepon 0895 7070 66366 atau surat resmi yang ditujukan kepada Kapolres Singkawang.

- b. **Petugas Pengelola Pengaduan:** Ditangani oleh fungsi Siwas.
- c. **Pengaduan Eksternal:** Masyarakat juga dapat menyampaikan pengaduan melalui lembaga eksternal seperti Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat, atau Kompolnas.



PENGELOLAAN PELAYANAN (*manufacturing*)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; b. Peraturan 2 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolsian Resor Dan Kepolisian Sektor; c. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pemberian Bantuan Pengamanan pada Objek Vital Nasional dan Objek Tertentu.
2.	Sarana Prasarana	a. Sarana Operasional Lapangan 1) Digunakan dalam kegiatan patroli dialogis, pengamanan insidentil, dan pengamanan kegiatan non-komersial: 2) Kendaraan Patroli (R2/R4) dengan identitas Polri, dilengkapi lampu rotator, pengeras suara publik (<i>public address system</i>), dan alat komunikasi HT Rig.



		3) Alat komunikasi individu berupa HT, ponsel dinas, dan <i>body camera</i>. 4) Peralatan pengamanan pribadi: rompi reflektif, peluit, senter, tongkat T, borgol, jas hujan, dan <i>first responder kit</i> (P3K dasar). 5) Perangkat edukasi dan sosialisasi keselamatan wisata, seperti pengeras suara portabel, spanduk imbauan keselamatan, leaflet informasi darurat, serta QR code keamanan wisata untuk pengunjung. 6) <i>Metal detector portable</i> dan <i>mirror inspection tool</i> untuk kegiatan pengamanan insidentil di pintu masuk saat hari libur besar atau acara khusus non-komersial. 7) Drone dengan resolusi kamera min 4K, Kamera dokumentasi digital atau tablet pelaporan cepat untuk keperluan laporan kegiatan dan dokumentasi evaluasi. b. Prasarana Tetap dan Semi Tetap 1) Pos Pengamanan/Pos Patroli Terpadu • Dilengkapi meja, kursi, lemari dokumen, papan informasi, serta jaringan listrik minimal 1.300 watt. • Memiliki papan identitas dan jadwal tugas petugas. • Menyediakan ruang singgah untuk wisatawan yang melapor atau butuh bantuan. 2) Ruang Koordinasi Bersama di kawasan wisata untuk pertemuan evaluasi cepat antara petugas Polri, Satpam, dan pengelola. 3) Area Penunjang Operasional: tempat parkir kendaraan dinas, ruang istirahat personel, area sanitasi, serta <i>hydration point</i> (air minum dan P3K). c. Sarana Edukasi dan Informasi Keamanan 1) Papan informasi keamanan wisata berisi peta kawasan, jalur evakuasi, nomor darurat Polres, dan tata cara pelaporan kejadian. 2) Pengeras suara publik tetap (<i>loudspeaker system</i>) di area parkir atau pusat keramaian, digunakan untuk menyampaikan imbauan keselamatan wisata (misalnya
--	--	---



		keselamatan berenang, pengawasan anak, larangan area berbahaya). 3) Rambu keselamatan dan keamanan wisata: tanda batas berenang, zona berbahaya, area steril, dan zona evakuasi. 4) Media sosialisasi digital (infografis, video, papan LED) bila kawasan memiliki fasilitas teknologi modern. d. Dukungan Sarana dari Pengelola Kawasan Wisata Pengelola wajib menyediakan dukungan minimal sebagai bagian dari kemitraan pengamanan: 1) Area parkir kendaraan patroli. 2) Akses jaringan listrik dan komunikasi. 3) CCTV internal di area vital (gerbang, loket, parkir). 4) Jalur evakuasi dan titik kumpul darurat yang terpelihara. 5) Fasilitas istirahat singkat bagi petugas patroli (ruang teduh, toilet).
3.	Kompetensi Pelaksana	Anda akan dilayani oleh personel Polres Singkawang yang dipilih berdasarkan integritas, kemampuan teknis, dan sikap melayani publik wisata. Petugas pengamanan wisata tidak hanya menjaga keamanan, tetapi juga menjadi duta keselamatan dan keramahan Polri di kawasan wisata. a. Pengetahuan (<i>Knowledge</i>) Petugas pengamanan wajib memiliki pemahaman konseptual dan regulatif yang memadai dalam bidang: 1) Peraturan Perundang-undangan: Menguasai ketentuan tentang tugas dan wewenang Polri, hukum pidana dan perdata yang relevan, serta peraturan tentang kepariwisataan, ketertiban umum, dan perlindungan konsumen wisata. 2) Prosedur Operasional dan Standar Pelayanan: Memahami SOP dan standar pelayanan yang berlaku di kawasan wisata, termasuk mekanisme patroli, pengaturan lalu lintas pengunjung, hingga penanganan insiden. 3) Karakteristik dan Peta Risiko Kawasan Wisata: Mengetahui denah area, titik rawan kriminalitas dan keselamatan, lokasi



		evakuasi, serta fasilitas penting (pintu keluar darurat, pos medis, dan area parkir). 4) Wawasan Kebangsaan dan Kewilayahan: Memahami potensi sosial budaya, isu keamanan lokal, serta ancaman yang dapat memengaruhi stabilitas dan citra wisata daerah. 5) Prinsip Pelayanan Publik: Memahami nilai-nilai transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. b. Keterampilan (<i>Skills</i>) Petugas pengamanan wisata harus mampu melaksanakan fungsi pengamanan dengan keterampilan teknis yang terukur, meliputi: 1) Operasional Pengamanan: Terampil dalam melaksanakan patroli dialogis, penjagaan, dan pengaturan situasi di lapangan dengan memperhatikan kenyamanan wisatawan. 2) Penggunaan Peralatan dan Teknologi Keamanan: Mampu mengoperasikan alat komunikasi (HT, ponsel dinas), CCTV, metal detector portable, pengeras suara publik, dan sistem informasi darurat. 3) Penanganan Keadaan Darurat: Cakap dalam memberikan pertolongan pertama (P3K), evakuasi awal, serta koordinasi cepat dengan petugas medis atau BPBD setempat saat terjadi insiden. 4) Komunikasi, Negosiasi, dan Mediasi: Mampu berinteraksi secara sopan dan efektif dengan pengunjung, pengelola, serta pihak eksternal (pemandu wisata, petugas kebersihan, atau pedagang). 5) Teknik bela diri dan penggunaan kekuatan yaitu menguasai teknik bela diri dasar serta memahami prinsip penggunaan kekuatan yang proporsional sesuai peraturan tentang penggunaan kekuatan dalam tindakan kepolisian. c. Sikap dan Etika Pelayanan (<i>Attitude</i>) Personel pengamanan kawasan wisata wajib menampilkan perilaku yang mencerminkan nilai-nilai Polri sebagai pelindung dan pelayan masyarakat:
--	--	--

		1) Profesional dan disiplin yaitu melaksanakan tugas sesuai prosedur, hadir tepat waktu, dan bertanggung jawab terhadap peralatan maupun laporan kegiatan. 2) Keramahan dan empati yaitu bersikap ramah, sopan, dan menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan wisatawan tanpa membedakan latar belakang sosial atau budaya. 3) Responsif dan proaktif yaitu cepat tanggap terhadap setiap laporan, mampu mengambil inisiatif untuk mencegah gangguan keamanan atau keselamatan wisatawan. 4) Integritas dan antikorupsi yaitu tidak menerima imbalan dalam bentuk apa pun, tidak menyalahgunakan wewenang, dan menjunjung tinggi kode etik profesi Polri. 5) Citra humanis yaitu menjadi teladan dalam menjaga kebersihan, ketertiban, dan kesantunan di kawasan wisata. d. Kemampuan Bahasa dan Lintas Budaya (<i>Language & Cross-Cultural Competence</i>) Untuk mendukung pelayanan wisata yang inklusif dan ramah wisatawan mancanegara: 1) Minimal satu personel pada setiap tim pengamanan memiliki kemampuan komunikasi aktif dalam bahasa internasional (Inggris atau Mandarin), khususnya untuk: 2) Memberikan informasi dasar tentang keamanan dan arah lokasi. 3) Menangani pengunjung asing dalam situasi darurat. 4) Menjadi penghubung (<i>liaison officer</i>) antara pihak Polri dan wisatawan mancanegara atau pengelola tur. 5) Personel dengan kemampuan bahasa asing juga dibekali dengan pemahaman lintas budaya (<i>cross-cultural awareness</i>) untuk berinteraksi secara sopan dan menghargai perbedaan adat, bahasa tubuh, dan etiket komunikasi internasional.
--	--	---



		e. Pengembangan Kompetensi (<i>Continuous Learning</i>) 1) Personel Satpamobvit mengikuti pelatihan secara berkala dalam bidang pelayanan publik, pertolongan pertama, komunikasi lintas budaya, dan keselamatan wisata. 2) Evaluasi kinerja dilakukan secara periodik oleh satuan fungsi pembina SDM dengan penilaian terhadap aspek kompetensi teknis, komunikasi, dan kepuasan pengguna layanan.												
4.	Jumlah Pelaksana	Polres Singkawang menjamin bahwa setiap kegiatan pengamanan kawasan wisata dilaksanakan oleh personel dengan jumlah, kualifikasi, dan kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan keamanan serta karakteristik destinasi wisata, demi menciptakan lingkungan wisata yang aman, tertib, dan ramah bagi seluruh pengunjung. a. Struktur dan Komposisi Pelaksana Pelayanan pengamanan kawasan wisata dilaksanakan oleh Satuan Pengamanan Objek Vital (Satpamobvit) Polres Singkawang yang dapat diperkuat oleh unsur fungsi terkait (Samapta, Intelkam, Binmas, dan Humas) sesuai kebutuhan kegiatan. Komposisi minimal pelaksana dalam setiap kegiatan pengamanan ditetapkan sebagai berikut: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jenis Layanan</th><th>Jumlah Personel Minimal</th><th>Komposisi Peran dan Kualifikasi</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Konsultasi & Asesmen Keamanan Kawasan</td><td>3 personel</td><td> - 1 Perwira Penanggung Jawab (Analisis Risiko) - 1 Personel Satpamobvit (Asesor Lapangan) - 1 Personel Intelkam atau Bhabinkamtibmas (pengumpul data sosial dan kultural) </td></tr> <tr> <td>Patroli Dialogis Preventif</td><td>2–4 personel per regu</td><td> - 1 Komandan Regu (minimal pangkat Bripka) - 1–2 Anggota Patroli (Satpamobvit) - 1 Personel dengan kemampuan komunikasi publik & dokumentasi kegiatan </td></tr> <tr> <td>Pengamanan Kegiatan Khusus Non-Komersial</td><td>10–40 personel (disesuaikan skala kegiatan)</td><td> - 1 Koordinator Pengamanan (sebagai narahubung di lapangan antara pengelola wisata dan tim pengamanan) - 1 Perwira Pengendali Lapangan (jumlah Padal dapat disesuaikan) - 1 Komandan Regu - 10–40 Anggota Pengamanan - 1 Petugas Dokumentasi/ Humas </td></tr> </tbody> </table>	Jenis Layanan	Jumlah Personel Minimal	Komposisi Peran dan Kualifikasi	Konsultasi & Asesmen Keamanan Kawasan	3 personel	- 1 Perwira Penanggung Jawab (Analisis Risiko) - 1 Personel Satpamobvit (Asesor Lapangan) - 1 Personel Intelkam atau Bhabinkamtibmas (pengumpul data sosial dan kultural)	Patroli Dialogis Preventif	2–4 personel per regu	- 1 Komandan Regu (minimal pangkat Bripka) - 1–2 Anggota Patroli (Satpamobvit) - 1 Personel dengan kemampuan komunikasi publik & dokumentasi kegiatan	Pengamanan Kegiatan Khusus Non-Komersial	10–40 personel (disesuaikan skala kegiatan)	- 1 Koordinator Pengamanan (sebagai narahubung di lapangan antara pengelola wisata dan tim pengamanan) - 1 Perwira Pengendali Lapangan (jumlah Padal dapat disesuaikan) - 1 Komandan Regu - 10–40 Anggota Pengamanan - 1 Petugas Dokumentasi/ Humas
Jenis Layanan	Jumlah Personel Minimal	Komposisi Peran dan Kualifikasi												
Konsultasi & Asesmen Keamanan Kawasan	3 personel	- 1 Perwira Penanggung Jawab (Analisis Risiko) - 1 Personel Satpamobvit (Asesor Lapangan) - 1 Personel Intelkam atau Bhabinkamtibmas (pengumpul data sosial dan kultural)												
Patroli Dialogis Preventif	2–4 personel per regu	- 1 Komandan Regu (minimal pangkat Bripka) - 1–2 Anggota Patroli (Satpamobvit) - 1 Personel dengan kemampuan komunikasi publik & dokumentasi kegiatan												
Pengamanan Kegiatan Khusus Non-Komersial	10–40 personel (disesuaikan skala kegiatan)	- 1 Koordinator Pengamanan (sebagai narahubung di lapangan antara pengelola wisata dan tim pengamanan) - 1 Perwira Pengendali Lapangan (jumlah Padal dapat disesuaikan) - 1 Komandan Regu - 10–40 Anggota Pengamanan - 1 Petugas Dokumentasi/ Humas												



				- 1 Personel dengan kemampuan bahasa internasional (Inggris atau Mandarin) sebagai <i>Public Liaison Officer</i> bagi wisatawan mancanegara atau tamu asing
		b. Penugasan dan Pengendalian 4) Setiap kegiatan pengamanan ditetapkan melalui Surat Perintah Kapolres Singkawang atau pejabat yang ditunjuk. 5) Perwira Pengendali Lapangan (Padal) bertanggung jawab langsung atas pelaksanaan, koordinasi dengan pengelola wisata, dan keselamatan seluruh personel. 6) Jumlah dan komposisi personel dapat disesuaikan dengan tingkat risiko, luas area, serta intensitas kunjungan wisata berdasarkan hasil asesmen keamanan. 7) Untuk kawasan wisata dengan aktivitas tinggi (misalnya saat libur nasional, perayaan keagamaan, atau festival daerah), kekuatan pelaksana dapat diperkuat dengan bantuan fungsi Samapta dan/atau Brimob Polda Kalbar. c. Prinsip Penentuan Jumlah Pelaksana Penentuan jumlah pelaksana berpedoman pada asas: 4) Proporsionalitas – jumlah personel sebanding dengan tingkat ancaman dan kebutuhan pengamanan. 5) Efisiensi – penggunaan sumber daya Polri yang optimal tanpa mengganggu fungsi pelayanan umum lainnya. 6) Fleksibilitas Operasional – penyesuaian kekuatan dapat dilakukan cepat berdasarkan situasi lapangan atau hasil koordinasi dengan pengelola wisata. 7) Keterwakilan Kompetensi – dalam setiap tim minimal terdapat: • 1 (satu) personel bersertifikat pengamanan objek wisata (atau telah mengikuti pelatihan Satpamobvit). • 1 (satu) personel dengan kemampuan pertolongan pertama (P3K dasar). • 1 (satu) personel dengan kemampuan komunikasi dalam bahasa internasional (Inggris atau Mandarin).		



5.	Jaminan Pelayanan	Polres Singkawang memberikan jaminan bahwa seluruh proses pengamanan kawasan wisata dilaksanakan dengan prinsip profesional, akuntabel, transparan, dan non-diskriminatif, serta menjunjung tinggi nilai-nilai pelayanan publik Polri. a. Kepastian Pelaksanaan Layanan 1) Setiap permohonan pengamanan kawasan wisata akan diproses berdasarkan hasil asesmen risiko keamanan dan ketersediaan sumber daya Polri. 2) Keputusan diterbitkan secara tertulis dan didasarkan pada prinsip objektivitas, bukan atas pertimbangan pribadi atau kepentingan tertentu. 3) Jadwal pelaksanaan, jumlah personel, dan bentuk kegiatan pengamanan disampaikan secara jelas kepada pengelola kawasan wisata sebelum kegiatan dimulai. b. Kepastian Kompetensi dan Integritas Petugas 1) Pelayanan hanya diberikan oleh personel yang telah memenuhi standar kompetensi sebagaimana ditetapkan dalam Standar Kompetensi Pelaksana Pengamanan Wisata Polres Singkawang. 2) Setiap petugas wajib menunjukkan identitas dinas, menjaga sikap profesional, dan dilarang menerima gratifikasi, imbalan, atau bentuk kompensasi apa pun di luar ketentuan resmi. c. Kepastian Ketersediaan Sarana dan Prasarana 1) Polres Singkawang menjamin kesiapan sarana patroli, alat komunikasi, serta perlengkapan pengamanan sesuai dengan kebutuhan lapangan dan tingkat kerawanan lokasi. 2) Pemeriksaan sarpras dilakukan sebelum kegiatan pengamanan dimulai, dan hasil pengecekan dicatat dalam log kegiatan. d. Kepastian Prosedur dan Waktu Layanan 1) Setiap tahapan pelayanan (permohonan, verifikasi, asesmen, pelaksanaan, dan pelaporan) memiliki jangka waktu yang terukur sebagaimana ditetapkan dalam komponen Jangka Waktu Pelayanan.
----	-------------------	--



		2) Setiap keterlambatan atau perubahan jadwal harus diberitahukan secara tertulis kepada pemohon disertai alasan yang sah. e. Kepastian Tindak Lanjut dan Evaluasi 1) Setiap kegiatan pengamanan kawasan wisata wajib dievaluasi secara berkala, baik oleh Polres Singkawang maupun bersama pengelola objek wisata. 2) Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar peningkatan mutu pelayanan, penyempurnaan prosedur, dan peningkatan kepuasan masyarakat.
6.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	Polres Singkawang berkomitmen memastikan setiap pelaksanaan pengamanan kawasan wisata berlangsung tanpa menimbulkan risiko bagi pengunjung, petugas, maupun lingkungan, dengan menjunjung prinsip “Zero Complaint – Full Safety.” a. Keselamatan Pengunjung dan Masyarakat 1) Setiap kegiatan pengamanan dirancang untuk meminimalkan risiko gangguan fisik, kecelakaan, dan kepanikan di area wisata. 2) Petugas wajib melakukan pemeriksaan titik-titik rawan (akses darurat, jalur evakuasi, area berisiko tinggi) sebelum kegiatan dimulai. 3) Dalam kegiatan pengamanan insidental, petugas dilengkapi dengan pengeras suara untuk menyampaikan imbauan keselamatan wisata dan panduan perilaku aman bagi pengunjung. 4) Petugas juga berkoordinasi dengan pengelola untuk memastikan tersedianya sarana keselamatan dasar seperti P3K, jalur evakuasi, alat pemadam kebakaran, dan CCTV aktif. b. Keamanan Personel Polri dan Mitra 1) Setiap personel pengamanan dilengkapi dengan peralatan standar keselamatan pribadi (rompi reflektif, senter, HT, jas hujan, dan sepatu pengamanan). 2) Penugasan dilaksanakan berdasarkan perhitungan kekuatan personel dan tingkat risiko, serta selalu dalam



		sistem pengendalian operasi (Kabag Ops atau perwira pengendali lapangan). 3) Setiap kejadian yang berpotensi mengancam keselamatan petugas dilaporkan segera melalui <i>command line</i> ke Posko Polres untuk penanganan cepat. c. Prosedur Penanganan Keadaan Darurat 1) Bila terjadi keadaan darurat (kebakaran, kecelakaan, gangguan keamanan, atau bencana alam), petugas melakukan langkah-langkah: • Melindungi keselamatan jiwa manusia sebagai prioritas utama. • Menghubungi instansi terkait (Damkar, BPBD, Dinas Kesehatan). • Melakukan evakuasi terarah menuju titik kumpul aman yang telah ditetapkan pengelola. 2) Setiap insiden dicatat dalam laporan kegiatan dan menjadi bahan evaluasi peningkatan keselamatan layanan. d. Perlindungan terhadap Barang dan Fasilitas 1) Petugas wajib menjaga agar kegiatan pengamanan tidak menimbulkan kerusakan pada fasilitas wisata atau properti pengunjung. 2) Pemeriksaan barang dilakukan dengan cara sopan, berdasarkan asas kepatutan dan tidak melanggar hak privasi pengunjung. e. Manajemen Risiko dan Asuransi Kegiatan 1) Sebelum pelaksanaan kegiatan besar (misalnya acara hari raya atau festival non-komersial), Polres Singkawang bersama pengelola menyusun analisis risiko keamanan untuk mengantisipasi potensi gangguan atau kecelakaan massal. 2) Pengelola disarankan memiliki asuransi tanggung jawab publik (<i>public liability insurance</i>) untuk melindungi pengunjung dari kerugian akibat kejadian tak terduga.
--	--	---

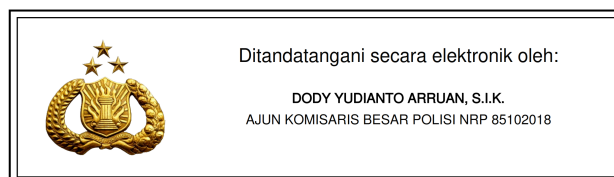


		f. Pemantauan dan Evaluasi Keselamatan 1) Selama kegiatan berlangsung, perwira pengendali lapangan (sebagai <i>firstline supervisor</i>) melakukan observasi lapangan untuk memastikan protokol keselamatan dijalankan. 2) Setelah kegiatan, dilakukan <i>de-briefing/post-event review</i> untuk menilai efektivitas pengamanan dan keselamatan layanan.
7.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan secara berlapis untuk menjamin kualitas pelayanan: a. Lini Pertama: Pengawasan melekat oleh Perwira Pengendali yang ditugaskan sesuai surat perintah dan Kasatpamobvit Polres Singkawang; b. Lini Kedua: Pengawasan fungsional oleh Siwas Polres Singkawang; c. Lini Ketiga: Audit dan pemeriksaan rutin oleh Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) Polda Kalbar.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Feedback: Pengguna layanan dapat memberikan penilaian langsung melalui Survei Kepuasan (SKM) yang tersedia. b. Analisis Internal: Pimpinan melakukan evaluasi bulanan berdasarkan data pada laporan pelaksanaan tugas dan <i>feedback</i> pengguna layanan. c. Transparansi Hasil: Hasil SKM dan ringkasan evaluasi kinerja dipublikasikan secara berkala sebagai bentuk akuntabilitas.

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR

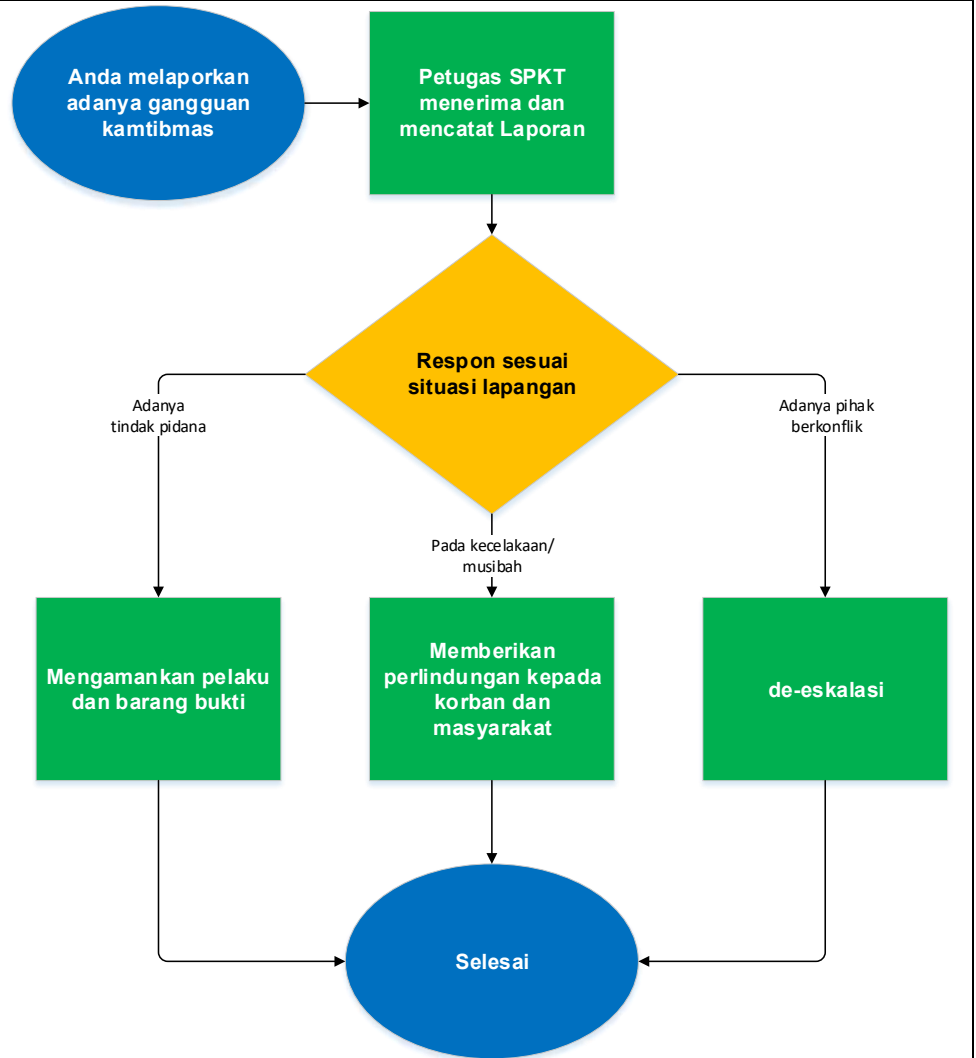


LAMPIRAN XVIII
 KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
 RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
 NOMOR : KEP/51/X/2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
 KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
 PENANGANAN LAPORAN ADANYA GANGGUAN KAMTIBMAS

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Untuk mempercepat respons, mohon sampaikan informasi berikut: a. Informasi Kejadian: • Apa: Jenis gangguan yang terjadi (misalnya: perkelahian, kerumunan yang meresahkan, kebisingan, dll). • Di mana: Lokasi kejadian yang spesifik dan jelas. • Kapan: Waktu terjadinya gangguan. b. Identitas Pelapor: • Anda dianjurkan untuk memberikan identitas (nama dan nomor telepon) agar kami dapat memberikan informasi balik. • Jaminan: Pelayanan tetap diberikan meskipun Anda tidak dapat menunjukkan KTP atau dalam kondisi darurat. Anda juga berhak meminta identitas dirahasiakan (anonim) jika ada kekhawatiran keamanan.

2. Sistem,
mekanisme
dan prosedur



Uraian:

a. Anda Melapor

Anda dapat menyampaikan laporan melalui salah satu kanal berikut:

- Datang langsung ke SPKT Polres Singkawang atau Polsek terdekat.
- Menghubungi Call Center Polri 110.
- Menyampaikan langsung kepada petugas patroli di lapangan.

b. Petugas SPKT Menerima & Mencatat Laporan

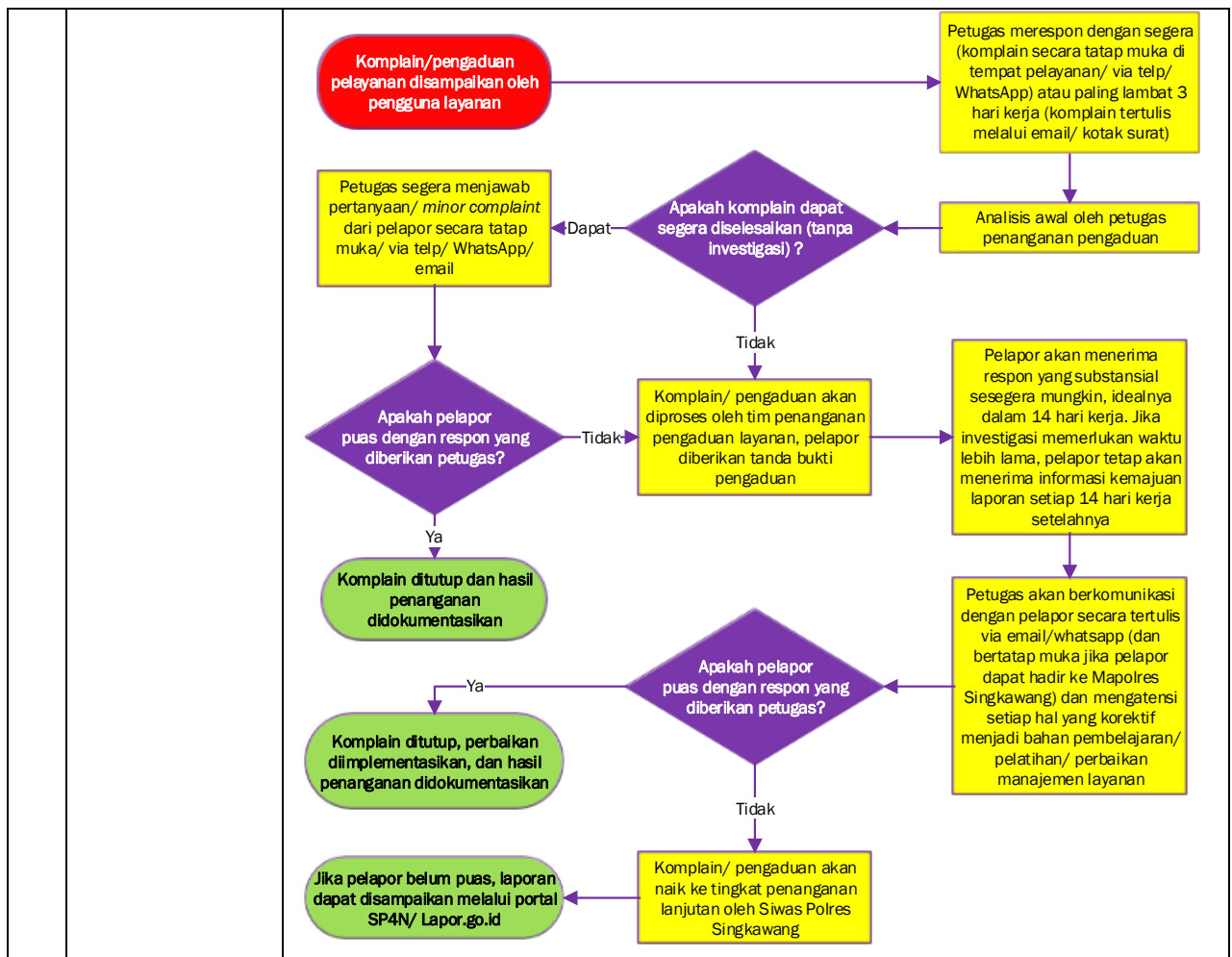
Petugas akan menerima laporan Anda dengan ramah dan segera mencatatnya ke dalam register laporan. Anda akan diberikan Nomor Register Laporan sebagai tanda bukti.

c. Respons Petugas Lapangan

Berdasarkan laporan Anda, petugas dari satuan fungsi terkait (seperti Samapta, Reskrim, Narkoba, atau Lalu Lintas) akan segera mendatangi lokasi untuk melakukan penanganan.

		d. Tindakan di Lokasi Kejadian Di lokasi, petugas akan melakukan tindakan kepolisian yang diperlukan, meliputi: • Menenangkan situasi dan mencegah eskalasi konflik (de-eskalasi). • Memberikan perlindungan kepada korban dan masyarakat sekitar. • Mengamankan pelaku dan barang bukti jika ditemukan adanya tindak pidana. e. Anda Menerima Informasi Lanjutan Setelah penanganan awal selesai, Anda sebagai pelapor akan diberikan informasi balik mengenai hasil penanganan di lokasi.
3.	Jangka waktu pelayanan	a. Waktu Respons Awal: Petugas terdekat akan diberangkatkan ke lokasi dalam waktu paling lama 10 menit setelah laporan diterima melalui Call Center 110 atau SPKT. b. Waktu Penanganan di TKP: Dilaksanakan hingga situasi di lokasi dinyatakan aman dan kondusif. c. Waktu Pemberian Informasi Balik: Informasi tindak lanjut akan disampaikan kepada Anda paling lambat 1 x 24 jam setelah penanganan di TKP selesai.
4.	Biaya/tarif	Seluruh proses pelayanan, mulai dari penerimaan laporan hingga penanganan di lokasi, dijamin tidak dipungut biaya (GRATIS) dan bersih dari praktik pungutan liar (pungli).
5.	Produk Pelayanan	a. Kehadiran Petugas di TKP untuk memberikan rasa aman dan melakukan penanganan. b. Informasi Balik mengenai hasil penanganan awal dan tindak lanjutnya (apabila pelapor menyertakan nomor teleponnya).
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Sarana Pengaduan: 1. Langsung: Datang ke ruang Siwas (Seksi Pengawasan); 2. Online: Melalui aplikasi/situs web Dumas Presisi atau kanal facebook Pengaduan Polres Singkawang; 3. Telepon/Surat: Melalui nomor telepon 0895 7070 66366 atau surat resmi yang ditujukan kepada Kapolres Singkawang. b. Petugas Pengelola Pengaduan: Ditangani oleh fungsi Siwas. c. Pengaduan Eksternal: Masyarakat juga dapat menyampaikan pengaduan melalui lembaga eksternal seperti Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat, atau Kompolnas.





PENGELOLAAN PELAYANAN (*manufacturing*)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 30 ayat (4); b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (KUHP); c. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
2.	Sarana Prasarana	a. Fasilitas di Mapolres: Ruang pelayanan SPKT yang bersih dan nyaman, area tunggu, toilet, area parkir, serta fasilitas aksesibilitas bagi kelompok rentan (jalur landai, ruang laktasi, dll). b. Sarana Operasional - Komunikasi & koordinasi ✓ Call Center 110 aktif 24 jam ✓ <i>Handie Talkie</i> (HT)/Radio - Mobilitas ✓ Kendaraan patroli roda 4 dan roda 2 yang siaga ✓ Kendaraan evakuasi (ambulans bila diperlukan, bekerja sama dengan instansi terkait)



		• Pengendalian TKP & lalu lintas ✓ Lampu pengaturan lalu lintas portable ✓ <i>Police Line</i> (garis polisi) ✓ Rambu darurat & kerucut lalu lintas ✓ Senter/alat penerangan portable ✓ <i>Megaphone</i> (pengeras suara) ✓ Kamera dokumentasi • Keselamatan & penanggulangan darurat ✓ APAR (Alat Pemadam Api Ringan) ✓ Kotak P3K ✓ Helm pengaman, rompi reflektif, jas hujan • Penegakan hukum ✓ Borgol/perlengkapan pengamanan orang ✓ Tongkat Polri ✓ <i>Bodycam</i> ✓ Senjata Api Dinas
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang melayani Anda dijamin memiliki kompetensi: - Menerima laporan dengan sikap ramah, empati, dan profesional; - Kemampuan merespons cepat dan taktis di lapangan; - Keterampilan komunikasi, negosiasi, dan de-eskalasi konflik; - Kemampuan memberikan Pertolongan Pertama Gawat Darurat (PPGD); - Memegang teguh etika pelayanan publik dan integritas.
4.	Jumlah Pelaksana	SPKT: Dilayani oleh minimal 2 (dua) personel yang bertugas dalam setiap shift selama 24 jam. Fungsi Operasional di Lapangan: Personel dari Satuan Samapta, Lantas, Reskrim, dan Intelkam disiagakan 24 jam untuk merespons sesuai jenis gangguan.
5.	Jaminan Pelayanan	- Laporan Anda pasti diterima, dicatat, dan ditindaklanjuti. - Anda dijamin akan mendapatkan respons sesuai standar waktu yang ditetapkan. - Identitas Anda akan dirahasiakan jika diminta. - Pelayanan diberikan tanpa memandang suku, agama, ras, status sosial, maupun latar belakang lainnya.

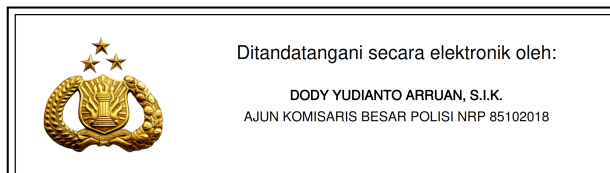


6.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	a. Petugas yang datang ke lokasi dijamin memiliki kompetensi dan perlengkapan untuk mengendalikan situasi. b. Anda sebagai pelapor akan diberikan perlindungan hukum dari potensi ancaman atau intimidasi sebagai akibat dari laporan yang Anda buat. c. Lingkungan pelayanan di kantor polisi (SPKT) dijamin aman dan diawasi secara berkelanjutan.
7.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan secara berlapis untuk menjamin kualitas pelayanan: a. Lini Pertama: Pengawasan melekat oleh Kepala SPKT (Ka SPKT) dan Perwira Samapta (Pamapta) yang bertugas setiap hari; b. Lini Kedua: Pengawasan fungsional oleh Siwas Polres Singkawang; c. Lini Ketiga: Audit dan pemeriksaan rutin oleh Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) Polda Kalbar.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Feedback Masyarakat: Anda dapat memberikan penilaian langsung melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang tersedia. b. Analisis Internal: Pimpinan melakukan evaluasi bulanan berdasarkan data laporan, waktu respons, dan hasil penanganan di lapangan. c. Transparansi Hasil: Hasil SKM dan ringkasan evaluasi kinerja dipublikasikan secara berkala sebagai bentuk akuntabilitas.

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR

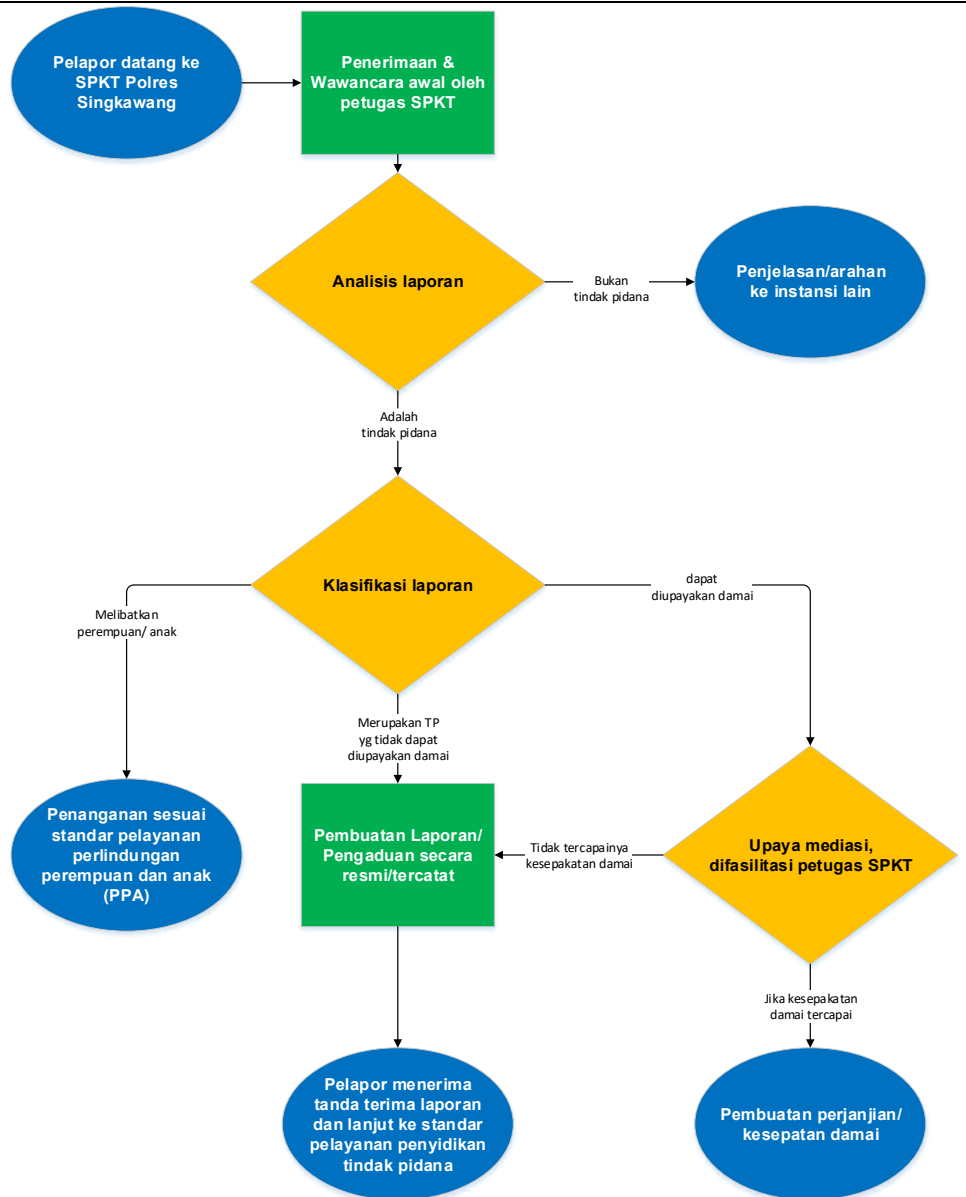


LAMPIRAN XIX
KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
NOMOR : KEP/51/X/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
PENERIMAAN LAPORAN/PENGADUAN PERISTIWA TINDAK PIDANA

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Pelapor • Untuk Laporan (Delik Biasa): Dapat disampaikan oleh siapa saja (korban, saksi, atau setiap orang yang mengetahui adanya dugaan tindak pidana). • Untuk Pengaduan (Delik Aduan): Wajib disampaikan oleh korban langsung atau melalui kuasa hukumnya. b. Informasi Menyampaikan kronologi kejadian (waktu, tempat, peristiwa, pelaku, korban, saksi). c. Identitas Diri Menunjukkan KTP/SIM atau identitas lain yang sah (jika ada dan memungkinkan). Pelayanan tetap diberikan meskipun pelapor tidak membawa identitas. d. Bukti Awal Menyerahkan bukti awal (jika ada), seperti foto, rekaman, atau dokumen terkait. e. Batas Waktu (Daluwarsa) Khusus untuk Pengaduan (Delik Aduan), pengajuan harus dilakukan dalam waktu paling lama 6 bulan sejak korban mengetahui adanya tindak pidana tersebut.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur



Uraian:

a. Anda Menyampaikan Laporan/Pengaduan

Anda dapat memilih cara yang paling mudah untuk menyampaikan informasi awal:

- **Datang Langsung:** Ke ruang pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Singkawang yang siaga 24 jam.
- **Melalui Telepon:** Menghubungi Call Center Polri di nomor 110.

b. Proses Penerimaan dan Wawancara Awal

- Anda akan dilayani oleh petugas SPKT yang terlatih untuk mendengarkan dengan sikap ramah, empati, dan profesional.
- Anda akan diminta untuk menceritakan kronologi kejadian dan menunjukkan identitas anda untuk dicatat.



	c. Analisis, Verifikasi, dan Klasifikasi Laporan - Petugas akan menganalisis keterangan Anda untuk membantu mengklasifikasikan apakah peristiwa yang disampaikan tergolong Delik Biasa (yang memerlukan Laporan) atau Delik Aduan (yang memerlukan Pengaduan). - Pada tahap ini, petugas akan menjelaskan konsekuensi hukumnya, yaitu: - Untuk Laporan, proses hukum tidak dapat dicabut oleh pelapor. - Untuk Pengaduan, Anda sebagai pengadu memiliki hak untuk mencabut kembali pengaduan tersebut dalam waktu 3 bulan setelah diajukan, yang akan menghentikan proses hukum. - Jika bukan tindak pidana, petugas akan menjelaskan alasannya dengan sopan dan memberikan arahan ke instansi yang lebih berwenang. d. Opsi penyelesaian melalui problem solving (pemecahan masalah) Sebelum membuat Laporan Polisi secara formal, petugas SPKT dapat melakukan tindakan diskresi, yaitu menasihati dan mendorong kedua belah pihak untuk berdamai di tempat. - Petugas akan mempertimbangkan beberapa hal, antara lain: - Perkara merupakan kategori ringan, tindak pidana denda, atau delik aduan. - Pelaku bukan residivis (pengulangan tindak pidana), merupakan anak di bawah umur, atau ada pertimbangan khusus lainnya. - Opsi ini tidak berlaku untuk tindak pidana berat dan serius seperti pembunuhan, kekerasan seksual terhadap anak, narkoba, terorisme, korupsi, dan kejahatan terhadap keamanan negara. - Jika kondisi/syarat di atas terpenuhi, petugas akan menawarkan opsi penyelesaian damai kepada Anda (sebagai pelapor/korban) dan pihak terlapor. Pilihan untuk menempuh jalur ini sepenuhnya merupakan hak dan kesepakatan Anda. - Jika Anda setuju, akan diselenggarakan pertemuan yang mempertemukan Anda dengan pihak terlapor. Dalam proses ini: - Petugas akan bertindak sebagai mediator yang netral dan tidak memihak. - Proses dapat melibatkan keluarga, tokoh masyarakat, atau pendamping yang Anda percaya. - Tujuannya adalah untuk mencapai musyawarah dan kesepakatan yang adil serta memulihkan kerugian yang Anda alami (baik materiel maupun imateriel).
--	--



		4) Jika tercapai kesepakatan damai akan dibuatkan Surat Kesepakatan Perdamaian bermaterai yang ditandatangani kedua pihak dan para saksi, serta dan para pihak akan diberikan salinan aslinya. 5) Jika Tidak Tercapai Kesepakatan: Maka proses hukum akan dilanjutkan ke tahap berikutnya. e. Pembuatan Laporan Polisi (LP) dan Penerbitan Bukti Lapor • Jika mediasi tidak tercapai, tidak memenuhi syarat, atau Anda memilih untuk melanjutkan proses hukum, maka petugas akan membuat Laporan Polisi (LP) secara resmi. • Berdasarkan LP tersebut, Anda akan menerima bukti lapor yang sah, yaitu: 1) Surat Tanda Penerimaan Laporan (STPL) untuk tindak pidana biasa. 2) Tanda Terima Pengaduan untuk delik aduan. f. Penjelasan Tindak Lanjut • Setelah Anda menerima bukti lapor, petugas akan menjelaskan bahwa laporan Anda akan segera diteruskan ke Satuan Fungsi Penyidik yang berwenang (Satreskrim/ Satresnarkoba) untuk ditindaklanjuti dengan proses penyelidikan dan penyidikan lebih lanjut. g. Penanganan Kondisi Khusus Polres Singkawang memahami bahwa setiap pelapor datang dengan kondisi yang berbeda. Oleh karena itu, diterapkan mekanisme khusus sebagai berikut: • Jika Anda Datang dalam Kondisi Trauma atau Terluka: 1) Prioritas Utama adalah Keselamatan Anda. Jika Anda terluka, petugas akan segera memfasilitasi pertolongan medis ke rumah sakit. Jika Anda trauma, Anda akan diarahkan ke Ruang Pelayanan Khusus (RPK) yang lebih tenang dan nyaman. 2) Proses Pelaporan yang Fleksibel. Proses pembuatan laporan akan ditunda hingga kondisi Anda stabil dan siap. Jika anda seorang wanita, anda akan didampingi oleh Polwan atau difasilitasi untuk mendapatkan pendampingan psikologis jika diperlukan. • Jika Anda Ingin Melapor Namun Khawatir Mengungkapkan Identitas: (Misalnya melaporkan perjudian, peredaran barang ilegal, atau aktivitas kriminal lain di lingkungan Anda). 1) Kerahasiaan Dijamin Sampaikan kekhawatiran Anda kepada petugas. Permintaan Anda untuk tidak mencantumkan identitas secara formal akan kami hormati.
--	--	--



		2) Mekanisme "Informasi Masyarakat" Keterangan Anda akan dicatat sebagai "Informasi Masyarakat" yang bersifat rahasia. Informasi ini akan langsung diteruskan ke unit operasional terkait (Reskrim/ Narkoba) untuk dilakukan penyelidikan awal. 3) Tindak Lanjut oleh Penyidik Jika hasil penyelidikan menemukan bukti yang cukup, maka akan dibuat Laporan Polisi Model A (laporan yang dibuat oleh Anggota Polri yang mengetahui/mengalami/ menemukan peristiwa tindak pidana) untuk menindaklanjuti kasus tersebut secara tuntas. Dengan cara ini, informasi Anda tetap dapat diproses tanpa membahayakan keselamatan Anda sebagai pemberi informasi.
3.	Jangka waktu pelayanan	a. Proses pelayanan di SPKT, mulai dari penerimaan laporan hingga diterbitkannya Surat Tanda Penerimaan Laporan (STPL), diselesaikan dalam waktu paling lama 60 menit. b. Untuk laporan melalui Call Center 110, respons dan pencatatan awal dilakukan seketika.
4.	Biaya/tarif	GRATIS/Rp 0,- (Nol Rupiah) Seluruh proses pelayanan penerimaan laporan tidak dipungut biaya apapun. Pelayanan ini merupakan wujud pelayanan publik Polres Singkawang kepada masyarakat. Dilarang keras memberikan imbalan, uang "tips", atau gratifikasi dalam bentuk apapun kepada petugas.
5.	Produk Pelayanan	a. Surat Tanda Penerimaan Laporan (STPL) Diberikan kepada pelapor untuk Laporan tindak pidana biasa. b. Tanda Terima Pengaduan Diberikan kepada pengadu khusus untuk tindak pidana delik aduan. c. Laporan Polisi (LP) Dokumen internal yang teregister secara resmi sebagai dasar dimulainya proses penyelidikan. d. Surat Kesepakatan Perdamaian Hanya jika upaya problem solving tercapai.



6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Sarana Pengaduan: 1) Langsung: Datang ke ruang Siwas (Seksi Pengawasan); 2) Online: Melalui aplikasi/situs web Dumas Presisi atau kanal facebook Pengaduan Polres Singkawang; 3) Telepon/Surat: Melalui nomor telepon 0895 7070 66366 atau surat resmi yang ditujukan kepada Kapolres Singkawang. b. Petugas Pengelola Pengaduan: Ditangani oleh fungsi Siwas. c. Pengaduan Eksternal: Masyarakat juga dapat menyampaikan pengaduan melalui lembaga eksternal seperti Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat, atau Kompolnas.
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (KUHP). b. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. d. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 tentang Penyidikan Tindak Pidana.

2.	Sarana Prasarana	Fasilitas berwujud yang dapat Anda lihat dan gunakan untuk mendukung kenyamanan dan kelancaran proses pelaporan: a. Ruang Pelayanan: • Ruang tunggu yang bersih, nyaman, dan berpendingin udara; • Loker/meja pelayanan SPKT yang representatif dengan sekat untuk menjaga privasi; • Ruang Pelayanan Khusus (RPK) yang aman dan nyaman untuk penanganan korban rentan (perempuan, anak, penyandang disabilitas); • Toilet bersih yang terpisah untuk pria dan wanita, termasuk toilet khusus disabilitas. b. Perangkat Kerja Petugas: • Komputer, printer, dan scanner untuk administrasi laporan; • Alat Tulis Kantor (ATK) yang memadai. c. Fasilitas Pendukung Aksesibilitas dan Informasi: • Area parkir yang memadai dan aman; • Jalur landai (ramp) dan pegangan rambat (handrail) untuk akses penyandang disabilitas; • Kursi roda yang tersedia di SPKT; • Dispenser air minum gratis untuk pelapor/pengunjung; • Publikasi informasi visual yang memuat alur pelayanan, persyaratan, dan maklumat pelayanan; • Kotak saran dan masukan berwujud/fisik. d. Sistem, aplikasi, dan jaringan pendukung tidak berwujud (Non-Materil) yang menjadi tulang punggung pelayanan modern: • Perangkat lunak yang digunakan petugas untuk mencatat, meregister, dan mengelola laporan secara digital; • Website dan Media Sosial Resmi untuk penyampaian informasi, edukasi, dan sebagai salah satu pintu pengaduan; • Call Center Polri 110 yang aktif 24 jam untuk menerima laporan darurat; • Softcopy peraturan perundang-undangan yang memungkinkan petugas membuka sumber hukum secara cepat untuk memberikan penjelasan yang akurat kepada pelapor; • Jaringan komunikasi dan koordinasi yang telah terbangun dengan stakeholder eksternal (seperti UPTD PPA, Dinas Sosial, RSUD)
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas SPKT dijamin memiliki kompetensi: a. Sikap ramah, empati, dan tidak menghakimi.



		b. Kemampuan wawancara dan <i>active listening</i> untuk menggali informasi. c. Memiliki kemampuan dasar mediasi dan penyelesaian masalah (<i>problem solving skills</i>). d. Pemahaman dasar mengenai unsur-unsur tindak pidana. e. Keterampilan administrasi dan penggunaan sistem pelaporan.
4.	Jumlah Pelaksana	Tim pelayanan pada setiap regu jaga terdiri dari: a. 1 (satu) orang Petugas Informasi (<i>Front Desk</i>) bertugas menyambut, memberikan informasi awal, dan mengarahkan pengguna layanan. b. 2 (dua) orang Petugas Loker Pelayanan bertugas melakukan verifikasi, membuat laporan, dan menerbitkan Surat Tanda Penerimaan Laporan. c. 1 (satu) orang Pamapta (<i>Firstline Supervisor</i>) Bertugas melakukan pengawasan, menangani jika terdapat kendala atau eskalasi permasalahan, termasuk mediasi antara pelapor dan terlapor (untuk perkara yang dapat diupayakan damai). d. 1 (satu) orang personel piket reskrim untuk analisa awal laporan yang disampaikan termasuk tindak pidana atau bukan serta delik laporannya.
5.	Jaminan Pelayanan	a. Apabila merupakan tindak pidana, laporan/pengaduan Anda pasti diterima dan dicatat secara resmi. b. Proses pelayanan dijamin cepat, mudah, dan transparan. c. Anda akan dilayani secara profesional, humanis, dan non-diskriminatif. d. Identitas Anda sebagai pelapor dijamin kerahasiaannya. e. Jaminan Informasi Hukum: Anda dijamin akan mendapatkan penjelasan yang akurat mengenai hak dan kewajiban hukum Anda, termasuk perbedaan antara laporan dan pengaduan, serta hak untuk mencabut pengaduan (untuk delik aduan) sesuai batas waktu yang berlaku.
6.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	a. Kerahasiaan dan privasi Anda selama memberikan keterangan dijamin sepenuhnya. b. Pelapor dilindungi dari segala bentuk tindakan acaman, intimidasi, pelecehan, atau diskriminasi yang bisa timbul akibat laporan yang disampaikan. c. Pelapor diberikan akses ke bantuan hukum, terutama jika menghadapi tuntutan hukum dari pihak yang dilaporkan. b. Anda mendapatkan perlindungan hukum sebagai pelapor sesuai ketentuan perundang-undangan.

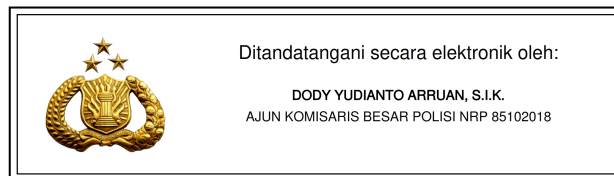


7.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan secara berlapis untuk menjamin kualitas pelayanan: Lini Pertama: Pengawasan melekat oleh Kepala SPKT (Ka SPKT) dan Perwira Samapta (Pamapta) yang bertugas setiap hari; Lini Kedua: Pengawasan fungsional oleh Siwas Polres Singkawang; Lini Ketiga: Audit dan pemeriksaan rutin oleh Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) Polda Kalbar.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Feedback Masyarakat: Anda dapat memberikan penilaian langsung melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang tersedia. Analisis Internal: Pimpinan melakukan evaluasi bulanan berdasarkan data laporan, waktu respons, dan hasil penanganan di lapangan. Transparansi Hasil: Hasil SKM dan ringkasan evaluasi kinerja dipublikasikan secara berkala sebagai bentuk akuntabilitas.

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



LAMPIRAN XX
 KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
 RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
 NOMOR : KEP/51/X/2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
 KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
 PENERIMAAN LAPORAN ORANG HILANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Komponen ini menjelaskan apa saja yang perlu Anda siapkan untuk mempercepat proses pelaporan. Namun, perlu ditekankan bahwa ketiadaan salah satu persyaratan tidak akan menghalangi diterimanya laporan awal. Laporan harus segera diterima dan ditindaklanjuti. a. Identitas Pelapor Anda sebagai pelapor diharapkan membawa identitas diri yang sah untuk keperluan verifikasi data. • Kartu Tanda Penduduk (KTP)/SIM/Paspor yang masih berlaku. b. Hubungan dengan Orang yang hilang • Surat keterangan hubungan keluarga (jika keluarga inti). • Surat kuasa bermaterai dari keluarga terdekat (jika bukan keluarga inti). • Dokumen pendukung hubungan (akta kelahiran, akta nikah, dll). c. Data dan Informasi Orang yang Hilang Untuk membantu proses pencarian, siapkan informasi sedetail mungkin mengenai orang yang hilang: 1) Foto Terbaru, bawa foto orang yang hilang yang paling baru dan jelas. 2) Identitas Lengkap: • Nama lengkap dan nama panggilan. • Tempat dan tanggal lahir (usia). • Jenis kelamin.

		• Alamat terakhir. • Nomor Induk Kependudukan (NIK) jika ada. 3) Ciri-Ciri Fisik: • Tinggi dan berat badan (perkiraan). • Warna dan bentuk rambut. • Warna kulit. • Ciri-ciri khusus yang mudah dikenali (misalnya: tahi lalat, bekas luka, tato, atau cara berjalan yang khas). 4) Informasi Terakhir: • Pakaian yang terakhir kali dikenakan. • Lokasi dan waktu terakhir kali terlihat. • Dengan siapa orang tersebut terakhir kali bersama. • Nomor telepon yang bisa dihubungi (jika ada). • Informasi kendaraan yang digunakan (jika ada). 5) Informasi Tambahan (jika relevan): • Riwayat medis atau kondisi khusus (misalnya: demensia, depresi, atau kebutuhan obat-obatan rutin). • Kebiasaan atau tempat-tempat yang sering dikunjungi. • Saksi-saksi yang dapat dihubungi (jika ada). • Kontak teman-teman terdekatnya. PENTING: Anda tidak perlu menunggu 1x24 jam untuk membuat laporan. Segera laporkan jika Anda merasa khawatir akan keselamatan seseorang, terutama untuk anak-anak, lansia, atau individu dengan kondisi khusus.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	a. Kedatangan Pelapor Anda datang ke kantor kepolisian terdekat (Polsek/Polres) dan menuju ke bagian Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). b. Penyampaian Maksud Sampaikan kepada petugas jaga bahwa Anda ingin membuat "Laporan Orang Hilang". Anda akan diarahkan oleh petugas untuk mengisi formulir laporan orang hilang. c. Wawancara dan Pemberian Informasi Petugas akan melakukan wawancara untuk mendapatkan informasi detail sesuai Komponen Persyaratan. Ceritakan kronologi kejadian secara jelas dan jujur.

	d. Pencatatan dan pembuatan Laporan Petugas akan mencatat laporan anda dalam sistem atau register khusus kehilangan orang dan menuangkan keterangan Anda ke dalam Laporan orang hilang. e. Verifikasi dan Penandatanganan Anda akan diminta untuk membaca kembali laporan yang telah dibuat untuk memastikan semua informasi sudah benar. Jika sudah sesuai, Anda akan menandatangani laporan tersebut. f. Penerimaan Bukti Lapor Petugas akan memberikan Anda Surat Tanda Penerimaan Laporan Orang Hilang. Simpan surat ini dengan baik sebagai bukti bahwa Anda telah melapor dan untuk memantau perkembangan kasus. g. Tindak Lanjut Awal oleh Petugas Segera setelah laporan dibuat, petugas akan menyebarkan informasi awal ke unit-unit terkait hingga tingkat polsek jajaran (seperti unit lapangan, reskrim, intelkam, dan bhabinkamtibmas) untuk memulai proses pencarian serta publikasi melalui media sosial resmi SPKT Polres Singkawang sehingga publik mengetahuinya. h. Pemberian Informasi Kepada Pelapor Anda akan mendapatkan penjelasan tentang tahapan penelusuran dan kontak yang dapat dihubungi untuk memantau perkembangan pencarian. i. Pentupan Kasus (bila orang ditemukan) Apabila Anda/ pihak keluarga terlebih dahulu menemukan orang yang dilaporkan telah hilang tersebut, maka wajib menginformasikan kembali ke SPKT Polres Singkawang tempat Anda membuat laporan. Apabila orang yang hilang tersebut ditemukan oleh petugas operasional Polres Singkawang, penyerahannya dilengkapi dengan berita acara penemuan/penyerahan atas orang hilang.
--	---



3.	Jangka waktu pelayanan	Pelayanan penerimaan laporan kehilangan orang diberikan setiap hari selama 24 (dua puluh empat) jam, termasuk hari libur nasional. a. Waktu Pelayanan di Loker/Meja SPKT: • Proses penerimaan dan pencatatan laporan dilaksanakan secara langsung dan selesai pada hari yang sama sejak pelapor datang dan memenuhi persyaratan administrasi. • Estimasi waktu pelayanan normal adalah 10 sampai 30 menit, tergantung kelengkapan data dan kronologi yang disampaikan oleh pelapor. b. Waktu Penerbitan Produk Layanan: • Surat Tanda Penerimaan Laporan Orang Hilang diterbitkan langsung setelah laporan dicatat oleh petugas SPKT. • Surat Keterangan Orang Hilang (bila diminta untuk keperluan administrasi lainnya) diterbitkan paling cepat 3 (tiga) hari setelah laporan diterima. c. Waktu Tindak Lanjut (Pasca Pelaporan): • Penyebaran informasi internal kepolisian dilakukan seketika setelah laporan selesai dibuat, melalui jaringan komunikasi Polres dan seluruh Polsek jajaran. • Penyebaran informasi eksternal (media sosial resmi SPKT Polres Singkawang) dilakukan maksimal 30 menit setelah laporan diterima, setelah dilakukan verifikasi akhir oleh petugas penanggung jawab SPKT. • Penyelidikan dan penelusuran awal dimulai segera setelah laporan diterima. • Informasi status: pembaruan pertama dalam 24 jam setelah laporan diterima, kemudian setiap 48 jam atau sesuai perkembangan pencarian.
4.	Biaya/tarif	GRATIS/Rp 0,- (Nol Rupiah) Seluruh proses pelayanan penerimaan laporan tidak dipungut biaya apapun. Pelayanan ini merupakan wujud pelayanan publik Polres Singkawang kepada masyarakat. Dilarang keras memberikan imbalan, uang "tips", atau gratifikasi dalam bentuk apapun kepada petugas.



5.	Produk Pelayanan	a. Surat Tanda Penerimaan Laporan Orang Hilang Dokumen resmi yang diberikan pada saat pelapor datang dan laporan telah diverifikasi. Surat ini menjadi bukti sah bahwa laporan kehilangan telah diterima dan dicatat oleh Polres Singkawang. b. Surat Keterangan Orang Hilang Dokumen yang diterbitkan atas permintaan pelapor, untuk keperluan administratif (misalnya pengurusan sekolah, perbankan, asuransi, atau keperluan hukum lainnya). Surat ini diterbitkan paling cepat setelah 3 x 24 jam sejak laporan diterima, sebagai bentuk verifikasi dan pencegahan penyalahgunaan laporan sebelum dikeluarkannya surat keterangan resmi.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Sarana Pengaduan: 1. Langsung: Datang ke ruang Siwas (Seksi Pengawasan); 2. Online: Melalui aplikasi/situs web Dumas Presisi atau kanal facebook Pengaduan Polres Singkawang; 3. Telepon/Surat: Melalui nomor telepon 0895 7070 66366 atau surat resmi yang ditujukan kepada Kapolres Singkawang. b. Petugas Pengelola Pengaduan: Ditangani oleh fungsi Siwas. c. Pengaduan Eksternal: Masyarakat juga dapat menyampaikan pengaduan melalui lembaga eksternal seperti Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat, atau Kompolnas.
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; b. Perpol 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.



2.	Sarana Prasarana	Untuk menunjang kenyamanan dan kemudahan selama proses pelayanan, SPKT Polres Singkawang menyediakan berbagai fasilitas yang lengkap dan ramah bagi seluruh pengguna layanan. - Ruang pelayanan terpadu bersih, sejuk (ber-AC), dan nyaman. - Dua loket pelayanan dengan penanda yang jelas untuk mempercepat proses pelayanan. - Sistem antrean digital untuk menjamin ketertiban dan keadilan dalam urutan pelayanan. - Area tunggu yang nyaman dengan kapasitas memadai bagi pengguna layanan. - Area parkir aman dan mudah diakses untuk kendaraan roda dua maupun roda empat. - Toilet bersih untuk pria dan wanita serta toilet khusus bagi penyandang disabilitas. - Jalur landai (ramp), kursi roda, dan guiding block untuk mendukung aksesibilitas pengguna berkebutuhan khusus. - Ruang laktasi bagi ibu menyusui. - Pojok pengisian daya (charging station) untuk perangkat elektronik. - Dispenser air minum galon yang dapat digunakan oleh seluruh pengguna layanan. - Pojok SKM digital dengan QR Code untuk pengisian Survei Kepuasan secara daring. - Dokumen standar pelayanan dalam bentuk huruf braile bagi penyandang tunanetra. - Kacamata baca single vision yang dapat digunakan di ruang pelayanan bagi masyarakat lanjut usia atau pengguna dengan gangguan penglihatan ringan.
3.	Kompetensi Pelaksana	Setiap petugas yang memberikan pelayanan wajib memenuhi standar kompetensi berikut: - Menguasai secara mendalam alur, persyaratan, dan dasar hukum terkait penerimaan laporan. - Mampu berkomunikasi secara efektif, santun, jelas, dan empatik kepada semua lapisan masyarakat. - Mahir mengoperasikan sistem aplikasi pelaporan dan perangkat pendukung lainnya untuk memastikan kecepatan serta akurasi data. - Memiliki komitmen kuat untuk memberikan pelayanan yang jujur, adil, tidak diskriminatif, dan bersih dari praktik suap/pungli. - Mampu memberikan penjelasan dan arahan yang solutif, termasuk menginformasikan langkah selanjutnya yang perlu ditempuh oleh pengguna layanan.



4.	Jumlah Pelaksana	Tim pelayanan pada setiap regu jaga terdiri dari: e. 1 (satu) orang Petugas Informasi (<i>Front Desk</i>) bertugas menyambut, memberikan informasi awal, dan mengarahkan pengguna layanan. f. 2 (dua) orang Petugas Loker Pelayanan bertugas melakukan verifikasi, membuat laporan, dan menerbitkan Surat Tanda Penerimaan Laporan. g. 1 (satu) orang Pamapta (<i>Firstline Supervisor</i>) Bertugas melakukan pengawasan, dan menangani jika terdapat kendala atau eskalasi permasalahan.
5.	Jaminan Pelayanan	SPKT Polres Singkawang berkomitmen memberikan pelayanan terbaik melalui jaminan berikut: a. Petugas melayani secara cepat, sopan, dan empatik terhadap pelapor. b. Petugas pelayanan memiliki kompetensi profesional, bersikap sopan, ramah, dan komunikatif dalam memberikan informasi. c. Seluruh proses penerbitan Surat Tanda Penerimaan Laporan dilakukan tanpa biaya atau pungutan dalam bentuk apa pun. d. Pelayanan diberikan secara adil dan setara tanpa diskriminasi berdasarkan suku, agama, ras, gender, atau status sosial. e. Laporan diterima setiap hari selama 24 jam melalui SPKT Polres dan Polsek jajaran. f. Apabila diperlukan Polres Singkawang akan melakukan koordinasi lintas wilayah ke Polres tetangga untuk mempercepat pencarian. g. Pelapor akan diberikan nomor kontak/WhatsApp yang dapat dihubungi 24 jam.
6.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	SPKT Polres Singkawang memastikan seluruh proses pelayanan berlangsung dalam suasana yang aman, tertib, dan nyaman. a. Seluruh area pelayanan, ruang tunggu, dan area parkir dipantau dengan kamera CCTV selama 24 jam serta dijaga oleh petugas Polri. b. Data pribadi yang disampaikan masyarakat dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penerbitan laporan sesuai ketentuan perlindungan data pribadi. c. Gedung pelayanan dilengkapi dengan alat pemadam api ringan (APAR) di titik-titik strategis sebagai langkah antisipasi bahaya kebakaran. d. Bila orang yang hilang ditemukan dalam kondisi memerlukan pertolongan medis atau psikologis, Polres Singkawang memfasilitasi rujukan ke instansi terkait (puskesmas/rumah sakit/UPTD PPA).

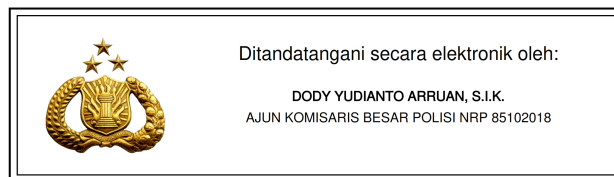


7.	Pengawasan Internal	a. Pengawasan melekat oleh Perwira Samapta (Pamapta) dan Ka SPKT; b. Pemeriksaan berkala oleh Siwas Polres Singkawang; c. Audit kinerja oleh Itwasda Polda Kalbar.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Survei kepuasan masyarakat; b. Pemantauan langsung oleh perwira SPKT; c. Pengaduan/ keluhan masyarakat atas pemberian layanan.

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



LAMPIRAN XXI
KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
NOMOR : KEP/51/X/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
LAPORAN KEHILANGAN SERTIPIKAT TANAH

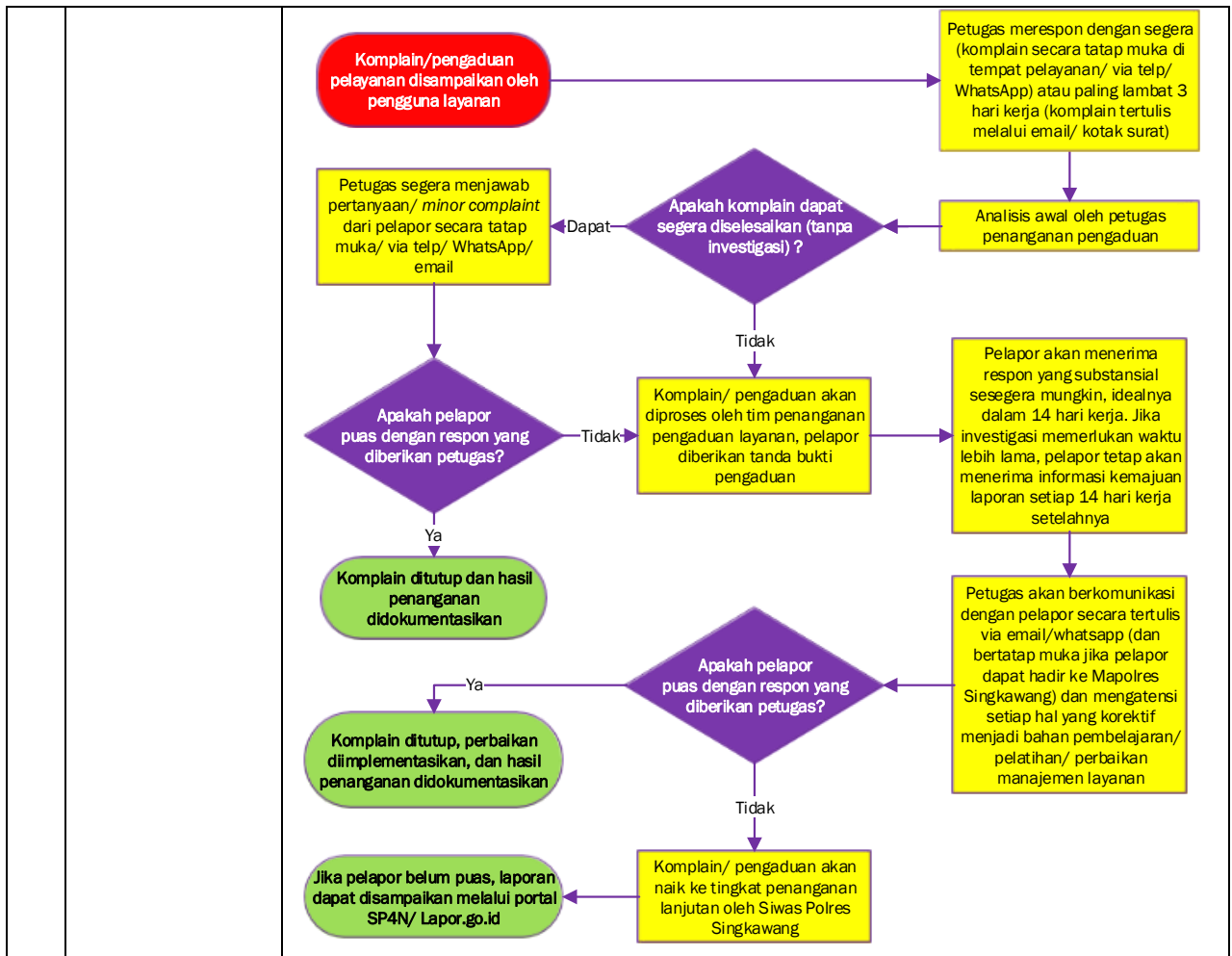
NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Untuk memastikan proses pelaporan berjalan lancar dan cepat, mohon persiapkan dokumen berikut sesuai dengan status Anda sebagai pelapor: Jika Pelapor adalah Pemegang Hak (Nama sesuai di Sertipikat) - Identitas Diri yang Sah (Asli dan Fotokopi) - Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP). - Catatan: Petugas akan memverifikasi dokumen asli dan mengambil fotokopinya. - Surat Pernyataan Kehilangan - Diisi oleh pemohon (Formulirnya tersedia di SPKT), ditandatangani di atas Materai Rp10.000. - Isi surat harus secara sadar menyatakan bahwa sertipikat tanah benar-benar hilang, tidak sedang dijaminakan sebagai agunan di bank atau pihak lain, tidak dalam sengketa, dan tidak sedang dalam proses peradilan. - Surat Keterangan Pendaftaran Tanah (SKPT) yang anda peroleh dari Kantor Pertanahan Singkawag - Fotokopi sertipikat tanah yang hilang (jika ada) Jika Pelapor Diberi Kuasa oleh Pemegang Hak - Seluruh dokumen pada Poin 1 di atas. - Surat Kuasa (Asli dan Fotokopi) - Surat kuasa yang secara spesifik memberikan wewenang untuk melaporkan kehilangan sertipikat tanah dengan nomor hak yang jelas. - Ditandatangani oleh pemberi kuasa (pemegang hak) di atas Materai Rp10.000. - Identitas Diri Pemberi dan Penerima Kuasa (Asli dan Fotokopi) - KTP milik pemegang hak (pemberi kuasa). - KTP milik pihak yang diberi kuasa (pelapor).

		Frequently Asked Questions (FAQ) - Laporan Kehilangan Sertipikat Tanah Tanya: <i>Mengapa saya harus memberikan informasi yang jujur dan akurat saat membuat laporan kehilangan?</i> Jawab: Kejujuran dan akurasi data Anda adalah dasar dari seluruh proses ini. Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) yang diterbitkan didasarkan pada itikad baik dan kebenaran informasi dari Anda. Dokumen ini adalah bukti sah yang akan menjadi syarat utama untuk proses administratif selanjutnya, yaitu pengajuan sertipikat pengganti di Kantor Pertanahan (BPN). Tanya: <i>Apa yang akan terjadi jika saya memberikan keterangan yang tidak benar?</i> Jawab: Apabila informasi yang Anda berikan ternyata tidak benar (misalnya, sertipikat ternyata sedang dijamin, dalam sengketa, atau tidak benar-benar hilang), maka proses pengajuan sertipikat pengganti Anda di BPN akan terhenti dan dapat dibatalkan. Oleh karena itu, memastikan semua keterangan yang disampaikan adalah benar dan akurat akan melindungi Anda dari kendala hukum dan administrasi di kemudian hari.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	a. Datang langsung dan Ambil Nomor Antrean Anda akan disambut oleh petugas informasi, diarahkan untuk mengambil nomor antrean layanan, dan menunggu di ruang tunggu yang telah disediakan. b. Verifikasi Kelengkapan Berkas di Loker Saat nomor antrean Anda dipanggil, petugas di loket akan: • Menerima dan memeriksa kelengkapan seluruh dokumen persyaratan. • Memberikan konfirmasi jika dokumen sudah lengkap atau memberitahukan jika ada yang perlu dilengkapi. c. Penyusunan Laporan dan Berita Acara (BAP) Singkat • Petugas akan meminta keterangan singkat mengenai kronologi peristiwa hilangnya sertipikat. • Informasi ini akan dituangkan ke dalam Berita Acara Pemeriksaan (BAP) awal sebagai dasar penerbitan surat kehilangan. d. Penerbitan dan Penandatanganan SKTLK • Setelah BAP singkat selesai, petugas akan mencetak Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) • Anda akan diminta untuk menandatangani beberapa dokumen sebagai bukti pelaporan e. Penyerahan Dokumen dan Edukasi Tahap Selanjutnya • Petugas menyerahkan SKTLK asli kepada Anda.



		Secara proaktif, petugas akan memberikan informasi mengenai langkah selanjutnya, yaitu: "Dengan surat ini, Bapak/Ibu disarankan untuk segera melanjutkan proses ke Kantor Pertanahan/BPN Kota Singkawang untuk pengurusan sertipikat pengganti. f. Pengisian Survei Kepuasan Petugas akan mengarahkan Anda untuk memberikan penilaian terhadap layanan yang diterima melalui pemindaian (scan) QR Code atau melalui perangkat yang tersedia di SPKT.
3.	Jangka waktu pelayanan	30 (Tiga Puluh) Menit Waktu penyelesaian layanan dihitung sejak seluruh berkas persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas di loket pelayanan. Alokasi waktu ini telah mencakup keseluruhan proses, mulai dari verifikasi akhir, wawancara singkat untuk Berita Acara Pemeriksaan (BAP), proses pencetakan SKTLK, hingga penyerahan dokumen kembali kepada Anda.
4.	Biaya/tarif	GRATIS/Rp 0,- (Nol Rupiah) Seluruh proses pelayanan laporan kehilangan tidak dipungut biaya apapun. Pelayanan ini merupakan wujud pelayanan publik Polres Singkawang kepada masyarakat. Dilarang keras memberikan imbalan, uang "tips", atau gratifikasi dalam bentuk apapun kepada petugas.
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) Deskripsi: Sebuah dokumen resmi yang diterbitkan oleh SPKT Polres Singkawang sebagai bukti sah bahwa Anda telah melaporkan kehilangan sertipikat tanah. Dokumen ini memuat detail pelapor, waktu pelaporan, dan informasi singkat mengenai objek yang hilang.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Sarana Pengaduan: Langsung: Datang ke ruang Siwas (Seksi Pengawasan); Online: Melalui aplikasi/situs web Dumas Presisi atau kanal facebook Pengaduan Polres Singkawang; Telepon/Surat: Melalui nomor telepon 0895 7070 66366 atau surat resmi yang ditujukan kepada Kapolres Singkawang. b. Petugas Pengelola Pengaduan: Ditangani oleh fungsi Siwas. c. Pengaduan Eksternal: Masyarakat juga dapat menyampaikan pengaduan melalui lembaga eksternal seperti Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat, atau Kompolnas.





PENGELOLAAN PELAYANAN (*manufacturing*)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; b. Perpol 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.
2.	Sarana Prasarana	Untuk menunjang kenyamanan dan kemudahan selama proses pelayanan, SPKT Polres Singkawang menyediakan berbagai fasilitas yang lengkap dan ramah bagi seluruh pengguna layanan. a. Ruang pelayanan terpadu bersih, sejuk (ber-AC), dan nyaman. b. Dua loket pelayanan dengan penanda yang jelas untuk mempercepat proses pelayanan. c. Sistem antrean digital untuk menjamin ketertiban dan keadilan dalam urutan pelayanan. d. Area tunggu yang nyaman dengan kapasitas memadai bagi pengguna layanan. e. Area parkir aman dan mudah diakses untuk kendaraan roda dua maupun roda empat. f. Toilet bersih untuk pria dan wanita serta toilet khusus bagi penyandang disabilitas.



		g. Jalur landai (<i>ramp</i>), kursi roda, dan guiding block untuk mendukung aksesibilitas pengguna berkebutuhan khusus. h. Ruang laktasi bagi ibu menyusui. i. Pojok pengisian daya (<i>charging station</i>) untuk perangkat elektronik. j. Dispenser air minum galon yang dapat digunakan oleh seluruh pengguna layanan. k. Pojok SKM digital dengan QR Code untuk pengisian Survei Kepuasan secara daring. l. Dokumen standar pelayanan dalam bentuk huruf braile bagi penyandang tunanetra. m. Kacamata baca <i>single vision</i> yang dapat digunakan di ruang pelayanan bagi masyarakat lanjut usia atau pengguna dengan gangguan penglihatan ringan.
3.	Kompetensi Pelaksana	Setiap petugas yang memberikan pelayanan wajib memenuhi standar kompetensi berikut: a. Menguasai secara mendalam alur, persyaratan, dan dasar hukum terkait penerbitan SKTLK. b. Mampu berkomunikasi secara efektif, santun, jelas, dan empatik kepada semua lapisan masyarakat. c. Mahir mengoperasikan sistem aplikasi pelaporan dan perangkat pendukung lainnya untuk memastikan kecepatan serta akurasi data. d. Memiliki komitmen kuat untuk memberikan pelayanan yang jujur, adil, tidak diskriminatif, dan bersih dari praktik suap/pungli. e. Mampu memberikan penjelasan dan arahan yang solutif, termasuk menginformasikan langkah selanjutnya yang perlu ditempuh oleh pengguna layanan.
4.	Jumlah Pelaksana	Tim pelayanan pada setiap regu jaga terdiri dari: a. 1 (satu) orang Petugas Informasi (<i>Front Desk</i>) yang bertugas menyambut, memberikan informasi awal, dan mengarahkan pengguna layanan. b. 2 (dua) orang Petugas Loker Pelayanan yang bertugas melakukan verifikasi berkas, membuat laporan, dan menerbitkan SKTLK. c. 1 (satu) orang Pamapta (<i>Firstline Supervisor</i>) yang bertugas melakukan pengawasan, dan menangani jika terdapat kendala atau eskalasi permasalahan.
5.	Jaminan Pelayanan	SPKT Polres Singkawang berkomitmen memberikan pelayanan terbaik melalui jaminan berikut: a. Kepastian waktu dan prosedur pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan waktu penyelesaian maksimal 10 menit.

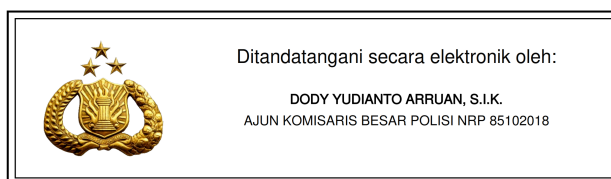


		b. Petugas pelayanan memiliki kompetensi profesional, bersikap sopan, ramah, dan komunikatif dalam memberikan informasi. c. Seluruh proses penerbitan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) dilaksanakan tanpa biaya atau pungutan dalam bentuk apa pun. d. Pelayanan diberikan secara adil dan setara tanpa diskriminasi berdasarkan suku, agama, ras, gender, atau status sosial. e. SKTLK yang diterbitkan dijamin keaslian dan keabsahannya untuk digunakan dalam proses administratif di instansi lain, termasuk Kantor Pertanahan (BPN).
6.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	SPKT Polres Singkawang memastikan seluruh proses pelayanan berlangsung dalam suasana yang aman, tertib, dan nyaman. a. Seluruh area pelayanan, ruang tunggu, dan area parkir dipantau dengan kamera CCTV selama 24 jam serta dijaga oleh petugas Polri. b. Data pribadi yang disampaikan masyarakat dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penerbitan laporan sesuai ketentuan perlindungan data pribadi. c. Gedung pelayanan dilengkapi dengan alat pemadam api ringan (APAR) di titik-titik strategis sebagai langkah antisipasi bahaya kebakaran. d. Kebersihan, kesehatan lingkungan, dan kelayakan sarana prasarana selalu dijaga untuk menjamin keselamatan pengguna layanan.
7.	Pengawasan Internal	a. Pengawasan melekat oleh Pamapta dan Ka SPKT; b. Pemeriksaan berkala oleh Siwas Polres Singkawang; c. Audit kinerja oleh Itwasda Polda Kalbar.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Survei kepuasan masyarakat; b. Pemantauan langsung oleh perwira SPKT; c. Pengaduan/ keluhan masyarakat atas pemberian layanan.

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



LAMPIRAN XXII
KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
NOMOR : KEP/51/X/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN LAPORAN KEHILANGAN DOKUMEN PRIBADI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Untuk memastikan proses pelaporan Anda berjalan lancar, mohon siapkan dokumen sesuai panduan di bawah ini. Persyaratan dibagi menjadi dua bagian: Persyaratan Wajib yang berlaku untuk semua jenis kehilangan, dan Persyaratan Khusus yang disesuaikan dengan dokumen yang hilang. Persyaratan Wajib (Berlaku untuk SEMUA jenis kehilangan) a. Identitas Diri Pelapor (Asli dan Fotokopi) • Kartu Tanda Penduduk (KTP), atau; • Surat Keterangan (Suket) pengganti KTP yang masih berlaku dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Catatan: Petugas akan memverifikasi dokumen asli dan menyimpan fotokopinya sebagai arsip. Persyaratan Khusus (Mohon siapkan dokumen tambahan sesuai item yang hilang) a. Kehilangan Surat Izin Mengemudi (SIM)/Kartu NPWP • Cukup melampirkan Persyaratan Wajib di atas. b. Kehilangan Kartu ATM • Fotokopi buku tabungan yang nomor rekeningnya terhubung dengan kartu ATM yang hilang. c. Kehilangan Buku Tabungan • Informasi rekening seperti Nama Bank dan Nomor Rekening (jika hafal). d. Kehilangan SIM Card Handphone • Nomor telepon dari SIM Card yang hilang.



e. Kehilangan Paspor

- Nomor Paspor yang hilang.

Saran: Jika Anda tidak mengingat nomornya, Anda dapat memintanya terlebih dahulu ke Kantor Imigrasi terdekat.

f. Kehilangan Kartu Indonesia Sehat (KIS)/BPJS

- Nomor Kartu KIS/BPJS yang hilang.

Saran: Jika Anda tidak mengingat nomornya, Anda dapat menghubungi atau mendatangi Kantor BPJS Kesehatan untuk mendapatkan informasi nomor kartu Anda.

g. Kehilangan Buku Nikah

- Fotokopi Buku Nikah (jika ada).

Surat Keterangan dari Kantor Urusan Agama (KUA) tempat pernikahan dicatatkan.

Frequently Asked Questions (FAQ) - Laporan Kehilangan Dokumen Pribadi

Tanya: ***Mengapa saya harus memberikan informasi yang jujur dan akurat saat membuat laporan kehilangan?***

Jawab:

Kejujuran dan akurasi data Anda adalah dasar dari seluruh proses ini. Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) yang diterbitkan didasarkan pada itikad baik dan kebenaran informasi dari Anda. Dokumen ini adalah bukti sah yang akan menjadi syarat utama untuk proses administratif selanjutnya, seperti pengajuan dokumen pengganti di instansi terkait (misalnya Bank, Kantor Imigrasi, Satpas SIM, Kantor BPJS, dan lainnya).

Tanya: ***Apa yang akan terjadi jika saya memberikan keterangan yang tidak benar?***

Jawab:

Apabila informasi yang Anda berikan ternyata tidak benar (misalnya, dokumen sengaja disembunyikan, sedang dijamin, atau dilaporkan hilang untuk tujuan yang tidak benar), maka proses pengajuan dokumen pengganti Anda di instansi terkait dapat ditolak atau dibatalkan. Oleh karena itu, memastikan semua keterangan yang disampaikan adalah benar dan akurat akan melindungi Anda dari kendala hukum dan administrasi di kemudian hari.

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	a. Datang langsung dan Ambil Nomor Antrean Anda akan disambut oleh petugas informasi, diarahkan untuk mengambil nomor antrean layanan, dan menunggu di ruang tunggu yang telah disediakan. b. Verifikasi Kelengkapan Berkas di Loker Saat nomor antrean Anda dipanggil, petugas di loket akan: • Menerima dan memeriksa kelengkapan seluruh dokumen persyaratan. • Memberikan konfirmasi jika dokumen sudah lengkap atau memberitahukan jika ada yang perlu dilengkapi. c. Pencatatan Laproan & Keterangan Singkat • Petugas akan mencatat data Anda ke dalam sistem pelaporan. • Anda akan diminta memberikan keterangan singkat mengenai jenis dokumen yang hilang dan perkiraan waktu serta lokasi kehilangan. d. Penerbitan, Penandatanganan & Penyerahan SKTLK • Petugas mencetak Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK) • Anda akan diminta menandatangani buku register laporan, dan setelah itu petugas akan menyerahkan SKTLK yang sudah jadi kepada Anda. e. Pengisian Survei Kepuasan Petugas akan mengarahkan Anda untuk memberikan penilaian terhadap layanan yang diterima melalui pemindaian (scan) QR Code atau melalui perangkat yang tersedia di SPKT.
3.	Jangka waktu pelayanan	10 (Sepuluh) Menit Waktu penyelesaian layanan dihitung sejak Anda menyerahkan seluruh berkas persyaratan dan dinyatakan LENGKAP oleh petugas pelayanan di loket. Alokasi waktu ini telah mencakup keseluruhan proses, mulai dari verifikasi, pencatatan data ke dalam sistem, hingga pencetakan dan penyerahan SKTLK kepada Anda.
4.	Biaya/tarif	GRATIS/Rp 0,- (Nol Rupiah) Seluruh proses pelayanan laporan kehilangan tidak dipungut biaya apapun. Pelayanan ini merupakan wujud pelayanan publik Polres Singkawang kepada masyarakat. Dilarang keras memberikan imbalan, uang "tips", atau gratifikasi dalam bentuk apapun kepada petugas.



5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK) Deskripsi: Sebuah dokumen resmi yang diterbitkan oleh SPKT Polres Singkawang sebagai bukti sah bahwa Anda telah melaporkan kehilangan sertifikat tanah. Dokumen ini memuat detail pelapor, waktu pelaporan, dan informasi singkat mengenai objek yang hilang.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	d. Sarana Pengaduan: 4. Langsung: Datang ke ruang Siwas (Seksi Pengawasan); 5. Online: Melalui aplikasi/situs web Dumas Presisi atau kanal facebook Pengaduan Polres Singkawang; 6. Telepon/Surat: Melalui nomor telepon 0895 7070 66366 atau surat resmi yang ditujukan kepada Kapolres Singkawang. e. Petugas Pengelola Pengaduan: Ditangani oleh fungsi Siwas. f. Pengaduan Eksternal: Masyarakat juga dapat menyampaikan pengaduan melalui lembaga eksternal seperti Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat, atau Kompolnas. <pre> graph TD A([Komplain/pengaduan pelayanan disampaikan oleh pengguna layanan]) --> B[Petugas merespon dengan segera (komplain secara tatap muka di tempat pelayanan/ via telp/ WhatsApp) atau paling lambat 3 hari kerja (komplain tertulis melalui email/ kotak surat)] B --> C{Apakah komplain dapat segera diselesaikan (tanpa investigasi)?} C -- Dapat --> D[Petugas segera menjawab pertanyaan/ minor complaint dari pelapor secara tatap muka/ via telp/ WhatsApp/ email] C -- Tidak --> E[Komplain/ pengaduan akan diproses oleh tim penanganan pengaduan layanan, pelapor diberikan tanda bukti pengaduan] D --> F{Apakah pelapor puas dengan respon yang diberikan petugas?} E --> G[Pelapor akan menerima respon yang substansial sesegera mungkin, idealnya dalam 14 hari kerja. Jika investigasi memerlukan waktu lebih lama, pelapor tetap akan menerima informasi kemajuan laporan setiap 14 hari kerja setelahnya] G --> H[Petugas akan berkomunikasi dengan pelapor secara tertulis via email/whatsapp (dan bertatap muka jika pelapor dapat hadir ke Mapolres Singkawang) dan mengatensi setiap hal yang korektif menjadi bahan pembelajaran/ pelatihan/ perbaikan manajemen layanan] H --> I{Apakah pelapor puas dengan respon yang diberikan petugas?} I -- Ya --> J([Komplain ditutup dan hasil penanganan didokumentasikan]) I -- Tidak --> K[Komplain/ pengaduan akan naik ke tingkat penanganan lanjutan oleh Siwas Polres Singkawang] K --> L([Jika pelapor belum puas, laporan dapat disampaikan melalui portal SP4N/ Lapor.go.id]) </pre>

PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	c. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; d. Perpol 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.
2.	Sarana Prasarana	Untuk menunjang kenyamanan dan kemudahan selama proses pelayanan, SPKT Polres Singkawang menyediakan berbagai fasilitas yang lengkap dan ramah bagi seluruh pengguna layanan. n. Ruang pelayanan terpadu bersih, sejuk (ber-AC), dan nyaman. o. Dua loket pelayanan dengan penanda yang jelas untuk mempercepat proses pelayanan. p. Sistem antrean digital untuk menjamin ketertiban dan keadilan dalam urutan pelayanan. q. Area tunggu yang nyaman dengan kapasitas memadai bagi pengguna layanan. r. Area parkir aman dan mudah diakses untuk kendaraan roda dua maupun roda empat. s. Toilet bersih untuk pria dan wanita serta toilet khusus bagi penyandang disabilitas. t. Jalur landai (ramp), kursi roda, dan guiding block untuk mendukung aksesibilitas pengguna berkebutuhan khusus. u. Ruang laktasi bagi ibu menyusui. v. Pojok pengisian daya (charging station) untuk perangkat elektronik. w. Dispenser air minum galon yang dapat digunakan oleh seluruh pengguna layanan. x. Pojok SKM digital dengan QR Code untuk pengisian Survei Kepuasan secara daring. y. Dokumen standar pelayanan dalam bentuk huruf braile bagi penyandang tunanetra. z. Kacamata baca single vision yang dapat digunakan di ruang pelayanan bagi masyarakat lanjut usia atau pengguna dengan gangguan penglihatan ringan.



3.	Kompetensi Pelaksana	Setiap petugas yang memberikan pelayanan wajib memenuhi standar kompetensi berikut: f. Menguasai secara mendalam alur, persyaratan, dan dasar hukum terkait penerbitan SKTLK. g. Mampu berkomunikasi secara efektif, santun, jelas, dan empatik kepada semua lapisan masyarakat. h. Mahir mengoperasikan sistem aplikasi pelaporan dan perangkat pendukung lainnya untuk memastikan kecepatan serta akurasi data. i. Memiliki komitmen kuat untuk memberikan pelayanan yang jujur, adil, tidak diskriminatif, dan bersih dari praktik suap/pungli. j. Mampu memberikan penjelasan dan arahan yang solutif, termasuk menginformasikan langkah selanjutnya yang perlu ditempuh oleh pengguna layanan.
4.	Jumlah Pelaksana	Tim pelayanan pada setiap regu jaga terdiri dari: h. 1 (satu) orang Petugas Informasi (Front Desk) bertugas menyambut, memberikan informasi awal, dan mengarahkan pengguna layanan. i. 2 (dua) orang Petugas Loker Pelayanan bertugas melakukan verifikasi berkas, membuat laporan, dan menerbitkan SKTLK. j. 1 (satu) orang Pamapta (<i>Firstline Supervisor</i>) Bertugas melakukan pengawasan, dan menangani jika terdapat kendala atau eskalasi permasalahan.
5.	Jaminan Pelayanan	SPKT Polres Singkawang berkomitmen memberikan pelayanan terbaik melalui jaminan berikut: h. Kepastian waktu dan prosedur pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan waktu penyelesaian maksimal 10 menit. i. Petugas pelayanan memiliki kompetensi profesional, bersikap sopan, ramah, dan komunikatif dalam memberikan informasi. j. Seluruh proses penerbitan Surat Keterangan Tanda Lapar Kehilangan (SKTLK) dilaksanakan tanpa biaya atau pungutan dalam bentuk apa pun. k. Pelayanan diberikan secara adil dan setara tanpa diskriminasi berdasarkan suku, agama, ras, gender, atau status sosial. l. SKTLK yang diterbitkan dijamin keaslian dan keabsahannya untuk digunakan dalam proses administratif di instansi lain.

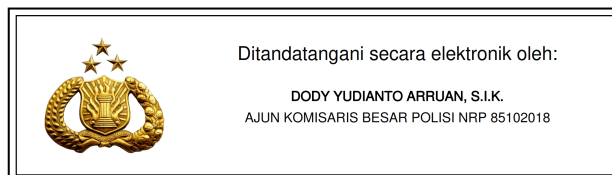


6.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	SPKT Polres Singkawang memastikan seluruh proses pelayanan berlangsung dalam suasana yang aman, tertib, dan nyaman. e. Seluruh area pelayanan, ruang tunggu, dan area parkir dipantau dengan kamera CCTV selama 24 jam serta dijaga oleh petugas Polri. f. Data pribadi yang disampaikan masyarakat dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penerbitan laporan sesuai ketentuan perlindungan data pribadi. g. Gedung pelayanan dilengkapi dengan alat pemadam api ringan (APAR) di titik-titik strategis sebagai langkah antisipasi bahaya kebakaran. h. Kebersihan, kesehatan lingkungan, dan kelayakan sarana prasarana selalu dijaga untuk menjamin keselamatan pengguna layanan.
7.	Pengawasan Internal	d. Pengawasan melekat oleh Perwira Samapta (Pamapta) dan Ka SPKT; e. Pemeriksaan berkala oleh Siwas Polres Singkawang; f. Audit kinerja oleh Itwasda Polda Kalbar.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	d. Survei kepuasan masyarakat; e. Pemantauan langsung oleh perwira SPKT; f. Pengaduan/ keluhan masyarakat atas pemberian layanan.

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



LAMPIRAN XXIII
KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
NOMOR : KEP/51/X/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
PENGAWALAN LALU LINTAS

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Siapa yang dapat mengajukan pengawalan lalu lintas? - Perorangan/Perwakilan Keluarga, khusus untuk pengawalan konvoi pengantar jenazah dari rumah duka ke pemakaman. - Organisasi/Komunitas, untuk kegiatan konvoi (klub otomotif), parade, atau kegiatan olahraga di jalan raya (sepeda, lari). - Badan Hukum/Perusahaan Transportasi, untuk pengawalan kendaraan/alat berat yang dimensi atau beratnya memerlukan pengaturan lalu lintas khusus, baik yang melintas maupun bertujuan di Singkawang. - Instansi Pemerintah/Lembaga Negara, untuk pengawalan rombongan kedinasan atau acara kenegaraan yang memerlukan prioritas lalu lintas. Kriteria dan Penilaian Kelayakan Pengawalan Lalu Lintas? - Prioritas Utama (Tingkat Urgensi & Dampak Tinggi): - Kendaraan dengan Dimensi/Beban Lebih Sesuai Pasal 162 ayat (2) UU No. 22/2009, setiap kendaraan yang mengangkut alat berat dengan dimensi yang melebihi batas ukuran untuk kelas jalan yang akan dilalui wajib mendapat pengawalan dari Kepolisian Negara Republik Indonesia. - Pengawalan Konvoi Pengantar Jenazah Memastikan kelancaran dan prioritas pergerakan rombongan duka. - Prioritas Kedua (Potensi Gangguan Lalin & Kamtibmas Akibat Pergerakan): - Konvoi atau Rombongan Besar Terencana Klub otomotif, sepeda, atau rombongan lain dengan jumlah peserta signifikan yang berpotensi memecah arus lalu lintas, menimbulkan kemacetan, atau gesekan dengan pengguna jalan lain.



		• Kegiatan Olahraga di Jalan Raya Event balap sepeda, lari maraton, atau gerak jalan massal yang memerlukan pengaturan rute atau penutupan jalan sementara demi keselamatan peserta dan kelancaran lalu lintas di rute lain. Batas Waktu Pengajuan Permohonan a. Pengawalan Konvoi Pengantar Jenazah Terencana Berlaku untuk prosesi pemakaman yang jadwalnya telah diketahui beberapa hari sebelumnya (misalnya, jenazah yang disemayamkan terlebih dahulu di rumah duka). Permohonan diajukan paling lambat 1 (satu) hari kerja sebelum pelaksanaan. b. Pengawalan Konvoi Pengantar Jenazah Mendesak Berlaku untuk prosesi pemakaman yang harus segera dilaksanakan pada hari yang sama dengan waktu meninggalnya jenazah. Permohonan dapat diajukan saat itu juga (on the spot) melalui WhatsApp ke Layanan Satlantas 0811 1544 639 atau langsung ke kantor Satlantas Polres Singkawang. Mekanisme ini siaga 24 jam. c. Pengawalan Kendaraan/Alat Berat (Mendesak atau Melintas): Hal ini untuk merespons kebutuhan mendesak saat kendaraan berat sudah mendekati atau berada di perbatasan kota. Pengajuan dapat dilakukan saat itu juga (on the spot) melalui WhatsApp ke Layanan Satlantas 0811 1544 639 atau langsung ke kantor Satlantas Polres Singkawang. Mekanisme ini siaga 24 jam. Administrasi dan surat permohonan resmi wajib menyusul atau diserahkan oleh perwakilan setelah pengawalan selesai atau diwakilkan. d. Konvoi atau Rombongan Terencana (Non-Darurat) Diajukan paling lambat 3 (tiga) hari kerja sebelum pelaksanaan. e. Event Besar, Rute Panjang & Kompleks Diajukan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum pelaksanaan, atau satu pintu bersama saat pengurusan Izin Keramaian (terhadap kegiatan yang perlu izin keramaian). Syarat Wajib yang Harus Dipenuhi a. Kegiatan yang akan dikawal wajib telah memiliki izin (misalnya Izin Keramaian dari Satintelkam) jika jenis kegiatannya memang mensyaratkan izin tersebut. b. Setiap kendaraan dan pengemudi dalam rombongan wajib mematuhi hukum lalu lintas, termasuk kelengkapan dokumen (SIM, STNK) dan penggunaan perlengkapan keselamatan
--	--	--



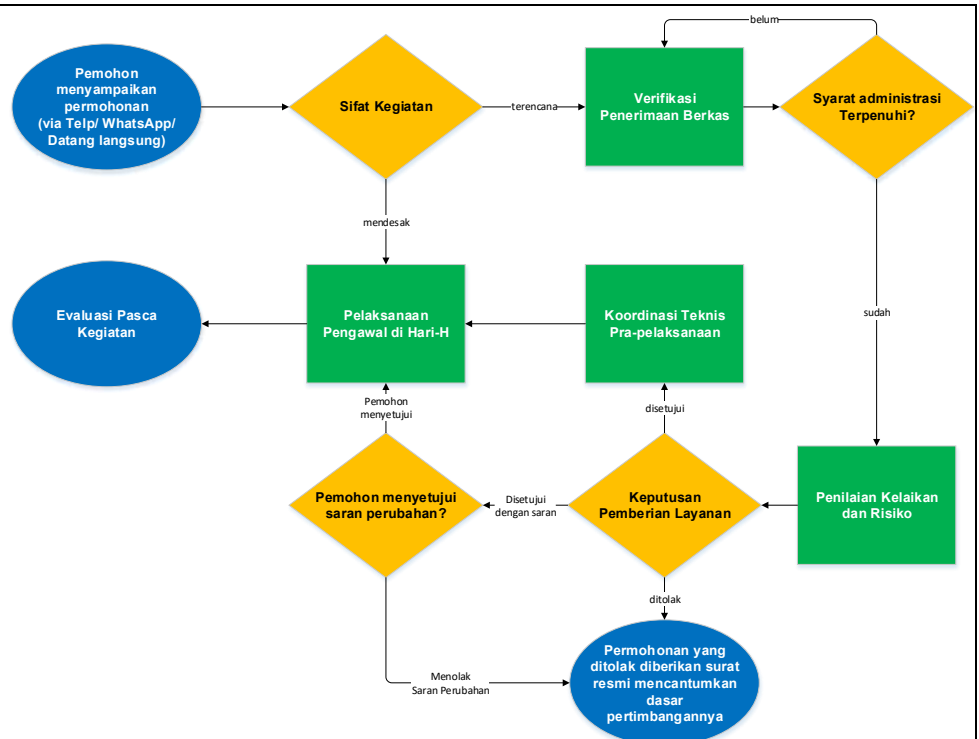
	(helm, sabuk pengaman). Pengawasan tidak membebaskan rombongan dari kewajiban hukum ini. Kegiatan yang Tidak Dapat Diberikan Pengawasan - Tidak memiliki izin resmi yang dipersyaratkan (misalnya, izin keramaian). - Secara substansi melanggar hukum atau peraturan perundang-undangan. - Berdasarkan analisis, dinilai berpotensi sangat tinggi menimbulkan gangguan ketertiban umum yang tidak dapat dimitigasi, antara lain: - Konvoi yang Bertujuan Mengintimidasi atau Memprovokasi Kelompok Lain. Contoh: Sebuah klub motor dengan riwayat konflik mengajukan permohonan pengawasan untuk melakukan konvoi melewati basis atau wilayah dari klub motor rivalnya. - Konvoi Dadakan dalam Jumlah Ekstrem yang Tidak Terorganisir Contoh: Sekelompok besar pelajar (ribuan orang) yang baru merayakan kelulusan secara spontan meminta pengawasan untuk melakukan konvoi "kemenangan" keliling kota. - Permohonan Pengawasan yang Memaksa Penutupan Arteri Jalan Nasional pada Jam Sibuk Tanpa Kepentingan Mendesak Contoh: Sebuah perusahaan swasta ingin melakukan pawai promosi produk baru dengan menutup total Jalan Raya Pasir Panjang (jalur utama antar-kabupaten) pada hari Jumat sore. - Kegiatan yang Secara Substansi Merupakan Unjuk Rasa Terselubung Contoh: Sebuah kelompok mengajukan permohonan "pengawasan konvoi damai", namun dari analisis intelijen diketahui bahwa tujuan sebenarnya adalah untuk mengepung atau menduduki sebuah kantor. - Konvoi yang Melibatkan Kendaraan yang Secara Massal Tidak Sesuai Standar Keamanan Contoh: Permohonan pengawasan untuk konvoi ratusan motor modifikasi ekstrem yang tidak dilengkapi lampu, spion, atau menggunakan knalpot brong secara massal. Syarat Administrasi/Dokumen wajib yang Perlu Disampaikan Untuk mengajukan permohonan pengawasan lalu lintas, Anda sebagai pemohon wajib menyiapkan dan menyampaikan dokumen-dokumen berikut:
--	--



	a. Surat Permohonan Resmi Ditujukan kepada Kapolres Singkawang u.p. Kasat Lantas Polres Singkawang dan wajib memuat detail sebagai berikut: 1) Maksud dan tujuan pengawalan. 2) Tanggal, waktu (jam mulai), dan estimasi durasi. 3) Titik kumpul (start) dan titik tujuan (finish). 4) Jumlah dan jenis kendaraan dalam rombongan. 5) Nama dan nomor kontak penanggung jawab kegiatan. b. Fotokopi KTP Penanggung Jawab yang namanya tercantum dalam surat permohonan. c. Peta atau Denah Rute yang akan dilalui serta rute alternatif (jika ada). Ini penting untuk analisis dampak lalu lintas Dokumen Tambahan (Sesuai Jenis Kegiatan) a. Untuk Event Besar (Parade, Olahraga, Konvoi Terorganisir): • Fotokopi Surat Izin Keramaian (SIK) b. Untuk Pengawalan Kendaraan/Alat Berat: • Fotokopi STNK kendaraan yang akan dikawal. • Fotokopi Surat Izin Jalan untuk kendaraan dengan muatan atau dimensi berlebih yang memerlukan izin khusus dari instansi terkait (misalnya Dinas Perhubungan). c. Untuk Konvoi Komunitas/Klub Otomotif: • Daftar nama peserta dan nomor polisi kendaraan yang akan ikut dalam rombongan. • Surat yang ditandatangani oleh penanggung jawab yang menyatakan bahwa seluruh peserta konvoi berkomitmen untuk mematuhi arahan petugas dan peraturan lalu lintas. Pengecualian untuk Kondisi Mendesak Khusus pengawalan pengantar jenazah, persyaratan administrasi di atas tidak diwajibkan di awal. Permohonan dapat diajukan secara lisan melalui WhatsApp/telepon ke layanan Satlantas Polres Singkawang 0811 1544 639 atau langsung kantor Satlantas Polres Singkawang. Dokumen administrasi sederhana (seperti identitas penanggung jawab) dapat diserahkan kemudian untuk keperluan pelaporan.
--	--



2. Sistem, mekanisme dan prosedur



Uraian:

Berikut adalah alur pelayanan pengawalan lalu lintas yang akan Anda lalui, dirancang untuk memberikan kejelasan dan kepastian di setiap tahapan.

a. Langkah 1: Anda Mengajukan Permohonan

Anda dapat mengajukan permohonan melalui salah satu dari dua saluran berikut, tergantung pada sifat kegiatan:

- **Untuk Kegiatan Terencana (Konvoi, Event, Pengantar Jenazah Terencana):**

Anda datang langsung ke loket pelayanan di Unit Turjawali, Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Singkawang, Jl. Nusantara, Kel. Condong, Singkawang Tengah, dengan membawa dokumen persyaratan lengkap.

- **Untuk Kegiatan Mendesak (*On the Spot*-Pengantar Jenazah Mendesak, Alat/Kendaraan Berat):**

Anda dapat melakukan permohonan awal melalui telepon/WhatsApp ke nomor layanan resmi Satlantas di **0811 1544 639**. Petugas akan memberikan arahan awal, dan kelengkapan administrasi dapat diserahkan kemudian.

b. Langkah 2: Verifikasi Awal dan Penerimaan Berkas

- Petugas akan memeriksa kelengkapan dasar berkas permohonan Anda saat itu juga.
- Jika persyaratan utama telah terpenuhi, Anda akan diberikan Tanda Bukti Penerimaan Permohonan sebagai bukti bahwa permohonan Anda telah resmi diregistrasi dan akan diproses.



	c. Langkah 3: Proses Penilaian Kelayakan dan Risiko oleh Satlantas Setelah permohonan Anda diregistrasi, Satlantas akan melakukan serangkaian kegiatan berupa: • Analisis kelayakan rute yang Anda ajukan dan mengidentifikasi titik-titik rawan. • Menilai potensi dampak kegiatan terhadap kelancaran lalu lintas dan ketertiban umum. • Menentukan jumlah personel, jenis kendaraan, dan peralatan yang diperlukan untuk pengawalan. • Jika diperlukan (untuk rute yang kompleks atau event besar), tim akan melakukan survei langsung. d. Langkah 4: Keputusan layanan diberikan atau ditolak Terdapat tiga kemungkinan hasil: • Disetujui, Anda akan menerima tembusan Surat Perintah Tugas. Surat ini akan memuat detail teknis, waktu, daftar nama personel serta nama dan kontak Perwira Pengendali (Padal) yang ditugaskan di lapangan. • Permohonan Anda disetujui, namun disertai dengan syarat atau modifikasi yang wajib dipatuhi (misalnya, perubahan jam pelaksanaan untuk menghindari jam sibuk, atau penyesuaian rute demi kelancaran lalu lintas). • Tidak dapat dipenuhi, Anda akan menerima surat pemberitahuan yang disertai dasar pertimbangan yang jelas mengapa permohonan tidak dapat dipenuhi (misalnya, karena skala rombongan tidak signifikan sehingga tidak memerlukan pengawalan khusus, atau berisiko terlalu tinggi mengganggu kelancaran lalu lintas dan tidak dapat dimitigasi). e. Langkah 5: Koordinasi Teknis Pra-Pelaksanaan Sebelum hari pelaksanaan, Anda atau penanggung jawab kegiatan wajib berkoordinasi dengan Perwira Pengendali (Padal) yang ditunjuk untuk menyamakan persepsi dan finalisasi teknis di lapangan. f. Langkah 6: Pelaksanaan Pengawalan di Hari-H Tim pengawalan Satlantas akan tiba di titik kumpul sesuai jadwal yang disepakati. Selama pelaksanaan, petugas akan menjalankan tiga fungsi utama pengawalan untuk menjamin keamanan dan kelancaran, yaitu: 1) Pengamanan Bergerak (<i>Mobile Security</i>) • Melaksanakan pengamanan secara aktif terhadap seluruh rombongan selama bergerak dari titik awal hingga tujuan.
--	--

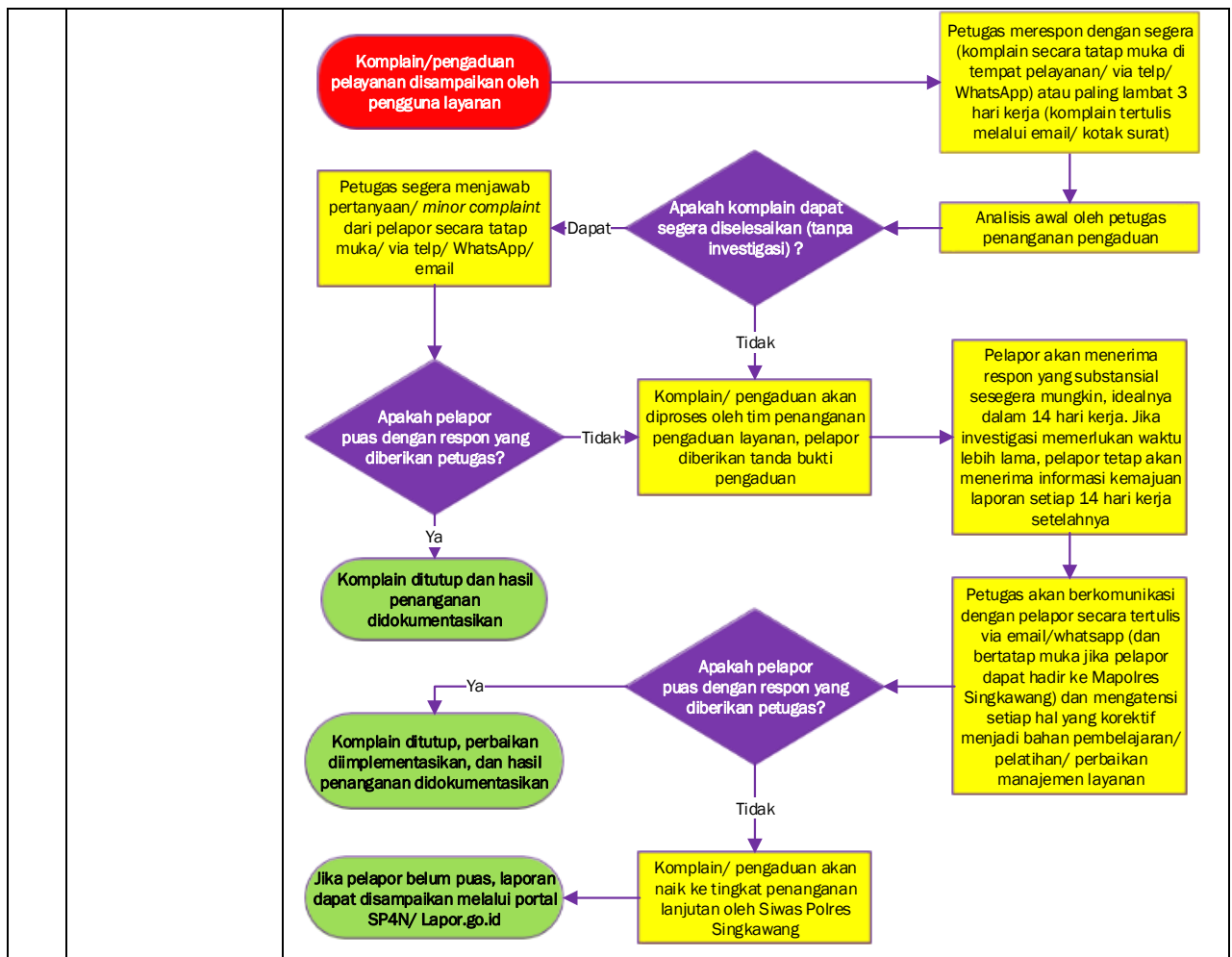


		- Fokus utama adalah melindungi rombongan dari potensi gangguan eksternal di sepanjang rute. 2) Pencegahan Hambatan dan Gangguan - Secara proaktif melakukan pengaturan dan rekayasa arus lalu lintas di sepanjang rute. - Tujuannya adalah untuk mencegah terjadinya hambatan (seperti kemacetan di persimpangan) atau gangguan lain yang dapat memperlambat atau membahayakan perjalanan rombongan. 3) Menjaga Keutuhan Rombongan - Mencegah pihak lain (pengguna jalan yang tidak berkepentingan) untuk masuk atau memotong rangkaian/iring-iringan pengawalan. - Tujuannya adalah untuk menjaga rombongan tetap solid, teratur, dan tidak terpecah, sehingga pergerakan menjadi lebih efisien dan aman. g. Langkah 7: Evaluasi Pasca-Kegiatan Setelah pengawalan selesai di titik tujuan, Perwira Pengendali akan memastikan seluruh rangkaian telah berjalan dengan aman. Untuk event besar, sesi evaluasi singkat (<i>debriefing</i>) dapat dilakukan sebagai bahan dokumentasi dan perbaikan di masa mendatang.
3.	Jangka waktu pelayanan	Komitmen waktu penyelesaian layanan oleh Polres Singkawang dibedakan berdasarkan sifat permohonan Anda untuk menjamin responsivitas dan kepastian layanan. a. Untuk Permohonan Bersifat Mendesak (On the Spot): - Berlaku untuk pengawalan jenazah yang harus segera dimakamkan dan pengawalan kendaraan/alat berat yang melintas. - Respons, keputusan, dan pengerahan personel diberikan sesegera mungkin setelah permohonan diterima. b. Untuk Permohonan Bersifat Terencana: - Berlaku untuk pengawalan jenazah terencana, konvoi, event, atau kegiatan lain yang diajukan sesuai jadwal. - Surat Perintah Tugas untuk melaksanakan pengawalan ditembuskan kepada Anda paling lambat 1 (satu) hari kerja sebelum tanggal pelaksanaan kegiatan Anda.



4.	Biaya/tarif	GRATIS/Rp 0,- (Nol Rupiah) Seluruh proses pelayanan pengawalan lalu lintas, mulai dari pengajuan hingga pelaksanaan di lapangan, tidak dipungut biaya apapun. Pelayanan ini merupakan wujud pelayanan publik Polres Singkawang kepada masyarakat. Dilarang keras memberikan imbalan, uang "tips", atau gratifikasi dalam bentuk apapun kepada petugas.
5.	Produk Pelayanan	Produk pelayanan yang akan Anda terima dari layanan ini adalah: a. Tembusan Surat Perintah Tugas (Sprin) - Anda akan menerima Tembusan Sprin sebagai bukti resmi bahwa permohonan pengawalan Anda telah disetujui dan ditindaklanjuti melalui perintah kedinasan; - Dokumen ini adalah dasar hukum penugasan personel di lapangan dan memuat jumlah dan daftar nama personel, serta nama dan kontak perwira pengendali yang dapat anda hubungi untuk koordinasi teknis di lapangan. b. Layanan Pengawalan Fisik di Lapangan - Penerjunan personel dan kendaraan patroli Satlantas untuk melaksanakan pengawalan sesuai dengan yang tertera dalam surat perintah tugas, demi menjamin kelancaran dan keamanan pergerakan rombongan Anda. c. Produk Alternatif (Jika Permohonan Tidak Sepenuhnya Disetujui) - Jika permohonan Anda disetujui namun dengan modifikasi (misalnya perubahan rute atau jadwal), Anda akan menerima pemberitahuan resmi mengenai syarat-syarat tersebut. Tembusan Surat Perintah Tugas akan diterbitkan setelah Anda sepakat dengan syarat yang diberikan. - Jika permohonan Anda tidak dapat dipenuhi, Anda akan menerima surat pemberitahuan resmi yang disertai dasar pertimbangan yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Sarana Pengaduan: Langsung: Datang ke ruang Siwas (Seksi Pengawasan); Online: Melalui aplikasi/situs web Dumas Presisi atau kanal facebook Pengaduan Polres Singkawang; Telepon/Surat: Melalui nomor telepon 0895 7070 66366 atau surat resmi yang ditujukan kepada Kapolres Singkawang. b. Petugas Pengelola Pengaduan: Ditangani oleh fungsi Siwas. c. Pengaduan Eksternal: Masyarakat juga dapat menyampaikan pengaduan melalui lembaga eksternal seperti Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat, atau Kompolnas.





PENGELOLAAN PELAYANAN (*manufacturing*)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; b. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
2.	Sarana Prasarana	Untuk menunjang kelancaran dan kenyamanan pelayanan, Satlantas Polres Singkawang menyediakan fasilitas sebagai berikut: a. Fasilitas Fisik: - Loket pelayanan di Unit Turjagwali Satlantas (Pengaturan, Penjagaan, Pengawasan, dan Patroli) yang mudah diakses. - Ruang tunggu yang representatif bagi pemohon. - Ruang untuk konsultasi untuk koordinasi teknis antara pemohon dengan perwira pengendali. b. Perangkat Pendukung: - Komputer dan sistem administrasi untuk registrasi dan dokumentasi permohonan. - Papan informasi yang memuat standar pelayanan, dan kompensasi pelayanan.



		c. Sarana Operasional: - Kendaraan patroli pengawalan (R4 dan R2) yang dilengkapi dengan rotator dan sirine. - Alat komunikasi (radio HT) untuk koordinasi antar personel di lapangan.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Kompetensi Teknis (<i>Hard Skills</i>) - Menguasai peraturan perundang-undangan di bidang lalu lintas dan angkutan jalan. - Memiliki kemampuan analisis rute, pemetaan titik rawan kemacetan, dan rekayasa lalu lintas terbatas. - Terampil dalam teknik pengawalan dan prosedur keselamatan di jalan raya. b. Kompetensi Perilaku (<i>Soft Skills</i>) - Mampu berkomunikasi secara efektif, humanis, dan tegas. - Wajib menjunjung tinggi profesionalisme dan menolak segala bentuk gratifikasi atau pungli. - Mampu mengambil keputusan yang cepat dan tepat di lapangan untuk mengatasi situasi dinamis.
4.	Jumlah Pelaksana	Personel Pelayanan Administrasi: a. Petugas Administrasi minimal 1 (satu) orang personel yang bertugas di loket untuk menerima dan meregistrasi permohonan. b. Tim Asesmen & Survei minimal 2 (dua) orang personel yang bertugas melakukan analisis dan <i>route check</i> (jika diperlukan). c. Pejabat Penyelia (Supervisor) 1 (satu) orang yaitu Kanit Turjagwali Satlantas yang bertanggung jawab atas analisis akhir, persetujuan, dan penerbitan Surat Perintah. Personel Pelaksana Pengawalan (Tim di Lapangan): Jumlah personel yang diterjunkan ke lapangan akan disesuaikan secara proporsional berdasarkan hasil penilaian tingkat risiko, panjang rute, dan skala kegiatan. Namun, komposisi tim standar minimal terdiri dari: a. 1 (satu) orang Perwira Pengendali (Padal) Sebagai pemimpin tim yang bertanggung jawab di lapangan dan menjadi kontak utama bagi Anda. b. Anggota Tim Pengawal: - Minimal 2 (dua) orang personel dengan menggunakan 1 (satu) unit mobil patroli pengawalan. - Atau minimal 2 (dua) orang personel dengan menggunakan 2 (dua) unit sepeda motor patroli pengawalan. <i>Catatan: Untuk pengawalan event besar atau rute yang kompleks, jumlah personel dan kendaraan patroli dapat ditambah sesuai dengan kebutuhan yang tercantum dalam Surat Perintah.</i>



5.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan pengawalan lalu lintas diberikan secara profesional, akuntabel, dan bebas dari korupsi. Jaminan pelayanan ini adalah komitmen Polres Singkawang kepada masyarakat: - Seluruh proses pengajuan dan pelaksanaan pengawalan lalu lintas oleh Satlantas adalah GRATIS. Kami menjamin tidak ada toleransi terhadap pungutan liar (pungli), "tips", atau gratifikasi dalam bentuk apapun kepada personel yang bertugas. - Pelayanan pengawalan diberikan secara adil tanpa memandang suku, agama, ras, atau status sosial pemohon. Prioritas ditentukan murni berdasarkan urgensi dan analisis dampak lalu lintas. - Setiap pelaksanaan pengawalan didasarkan pada Surat Perintah (Sprin) resmi yang dapat dipertanggungjawabkan, untuk menjamin legalitas dan akuntabilitas setiap tindakan di lapangan. - Anda memiliki hak penuh untuk melaporkan setiap indikasi pelanggaran standar pelayanan, praktik pungli, atau tindakan diskriminatif.
6.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	Menjaga keamanan dan keselamatan semua pihak selama pelayanan pengawalan lalu lintas, baik bagi rombongan yang dikawal maupun masyarakat pengguna jalan lainnya adalah prioritas. Jaminan ini mencakup: - Keselamatan rombongan Anda adalah prioritas utama. Petugas akan secara aktif mengamankan jalur dan memberikan respons cepat terhadap setiap insiden yang mungkin terjadi di perjalanan. - Tindakan pengawalan akan dilakukan secara profesional dan humanis untuk meminimalisir gangguan terhadap kelancaran lalu lintas memperhatikan kepentingan pengguna jalan lain. Penggunaan sinyal visual dan audio akan dilakukan secara proporsional sebagai peringatan dini. - Prosedur tanggap darurat secara berkala dilatihkan dan siap berkoordinasi cepat dengan unit terkait (Laka Lantas, Samapta, Dinas Kesehatan, Damkar) untuk menangani insiden serius secara komprehensif. - Seluruh personel yang bertugas diwajibkan mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP), dilengkapi peralatan keselamatan standar, dan setiap tindakannya di lapangan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

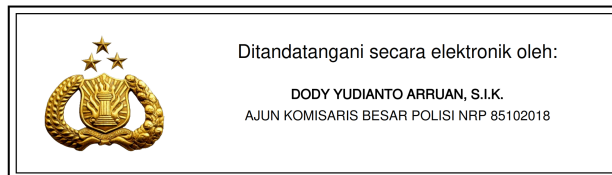


7.	Pengawasan Internal	a. Pengawasan melekat oleh Kanit Turjagwali dan Kasat Lantas; b. Pemeriksaan berkala oleh Siwas Polres Singkawang; c. Audit kinerja oleh Itwasda Polda Kalbar.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Survei kepuasan masyarakat; b. Pemantauan langsung oleh perwira Satlantas; c. Pengaduan/ keluhan masyarakat atas pemberian layanan.

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



LAMPIRAN XXIV
KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
NOMOR : KEP/51/X/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
PENANGANAN KECELAKAAN LALU LINTAS

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Awal Pelaporan 1. Siapa yang dapat melaporkan? • Pengemudi, penumpang, atau pemilik kendaraan yang terlibat langsung dalam kecelakaan. • Orang yang mengalami luka akibat kecelakaan tersebut/ korban. • Setiap orang yang melihat atau mengetahui secara langsung peristiwa kecelakaan/ saksi. • Keluarga dari korban yang mengalami luka berat atau meninggal dunia. 2. Saluran Pelaporan: • Melalui Call Center Polri di nomor 110. • Melalui Telepon/ WhatsApp Layanan Satlantas 0811-1544-639 • Melapor ke kantor SPKT Polres Singkawang atau Pos Polisi terdekat. • Melaporkan langsung kepada petugas Polri (khususnya Polantas) yang ditemui di jalan. 3. Kapan dapat melaporkan? • Segera setelah kejadian untuk menjaga keutuhan Tempat Kejadian Perkara (TKP) dan mempercepat pertolongan pada korban. • Layanan pelaporan kecelakaan lalu lintas siaga 24 jam setiap hari. Persyaratan Lanjutan (untuk Proses Penyidikan) Setelah penanganan awal di TKP, para pihak yang terlibat berkewajiban untuk melengkapi persyaratan administrasi penyidikan, meliputi: a. KTP dari pengemudi dan/atau para pihak yang terlibat.



		b. Surat Izin Mengemudi (SIM) dari pengemudi yang terlibat. c. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dari kendaraan yang terlibat. d. Kesiediaan untuk memberikan keterangan yang benar dan jujur saat proses pemeriksaan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Uraian: Alur pelayanan yang akan Anda lalui serta hak dan kewajiban yang melekat pada setiap tahap adalah sebagai berikut: - Pelapor memberitahukan kejadian melalui saluran pelaporan sebagaimana tercantum di atas - Petugas segera mendatangi Tempat Kejadian Perkara (TKP) setelah laporan diterima. - Setibanya di lokasi, petugas akan memprioritaskan: - Memberikan Pertolongan Pertama Gawat Darurat (PPGD) dan segera berkoordinasi untuk evakuasi korban ke rumah sakit terdekat.

		• Menutup dan mengamankan area TKP dengan police line dan kerucut lalu lintas untuk mencegah kecelakaan susulan dan menjaga keutuhan barang bukti. • Menghubungi pihak terkait (damkar, BPBD, dll) jika melibatkan muatan bahan berbahaya. d. Anda akan melihat petugas melakukan serangkaian tindakan profesional, meliputi: • Mengatur arus lalu lintas untuk mengurai kemacetan. • Mencari dan meminta keterangan dari para saksi. • Membuat sketsa dan melakukan pemotretan situasi di TKP. • Melakukan pengukuran dan menandai posisi akhir kendaraan, korban, bekas rem, pecahan, darah, serta barang bukti lainnya. e. Penanganan Pasca-Olah TKP: • Kendaraan yang terlibat akan diamankan sebagai barang bukti. • Para pihak yang terlibat akan diundang ke Kantor Unit Laka Lantas untuk dimintai keterangan lebih lanjut dan dituangkan dalam berita acara pemeriksaan saksi. f. Penilaian Kesiapan Pemeriksaan: • Pemeriksaan terhadap korban luka atau trauma akan ditunda hingga yang bersangkutan dinyatakan stabil dan siap secara fisik maupun psikologis oleh tim medis atau pendamping. • Untuk kecelakaan menonjol atau yang menimbulkan trauma mendalam (skala besar), Polres Singkawang akan proaktif berkoordinasi dengan tim psikolog atau pekerja sosial dari dinas terkait untuk memberikan Dukungan Psikologis Awal. g. Pemeriksaan Lanjutan dan Administrasi Penyidikan: • Para pihak yang terlibat akan diundang ke Kantor Unit Laka Lantas untuk dimintai keterangan lebih lanjut. • Keterangan tersebut akan dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan (BAP) dan peristiwa akan dicatat dalam Laporan Polisi (LP) Kecelakaan Lalu Lintas. h. Opsi Penyelesaian Perkara: 1). Melalui Mediasi/Perdamaian (Restorative Justice): Penyidik akan memfasilitasi pertemuan antara para pihak yang terlibat untuk mencari solusi damai. Jika tercapai kesepakatan, akan dibuatkan Surat Pernyataan Kesepakatan Damai yang dapat menjadi dasar penghentian penyidikan.
--	--	--

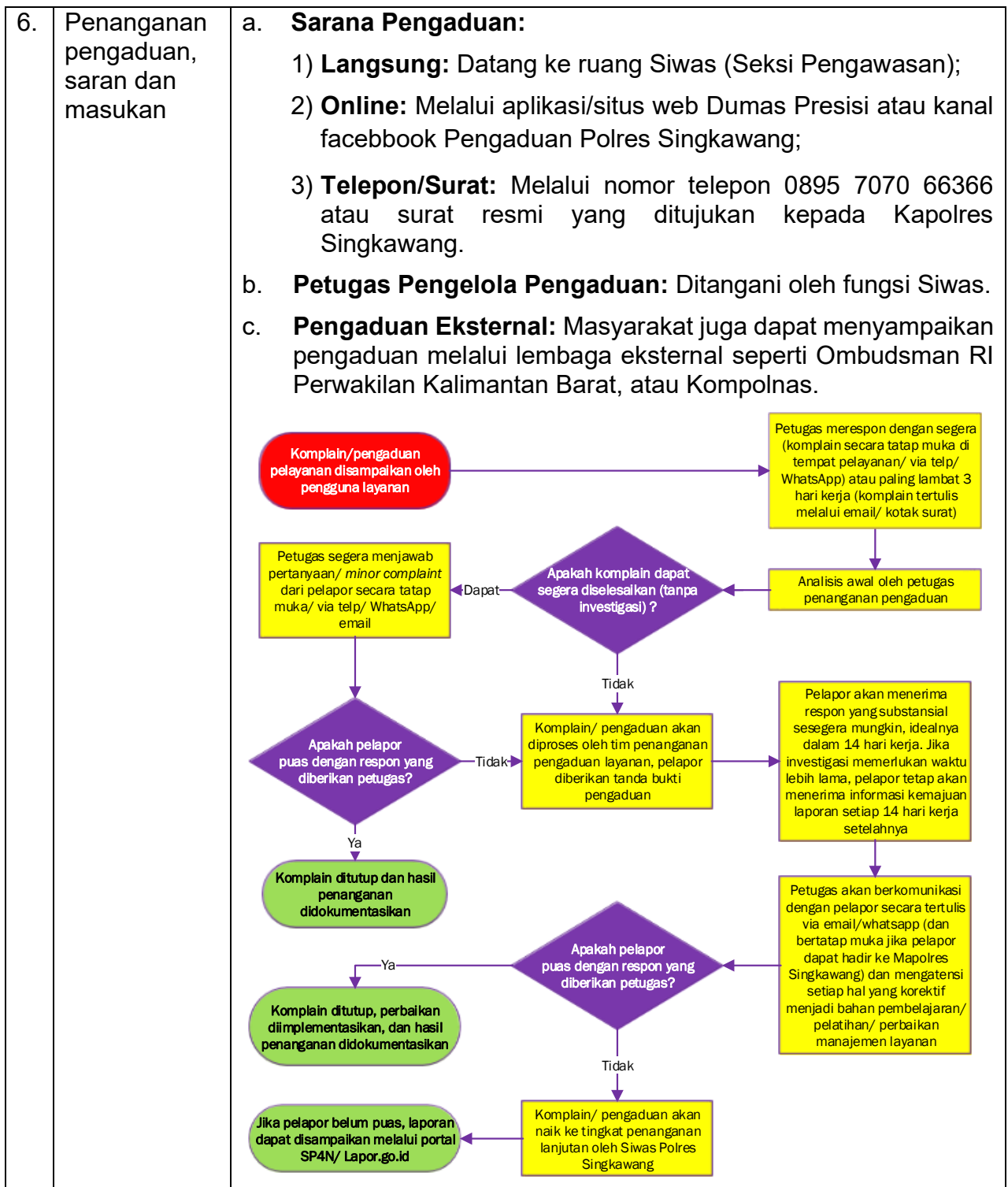


	2). Penyidikan Lanjut: Jika mediasi tidak tercapai, maka proses penyidikan akan dilanjutkan sesuai prosedur hukum yang berlaku. i. Gelar Perkara: • Dilakukan di awal, pertengahan, atau akhir penyidikan untuk memastikan kelengkapan dan arah penanganan perkara. • Gelar khusus dilakukan jika ada komplain atau perkara berprofil tinggi. j. Pelimpahan Berkas Perkara ke Penuntut Umum: • Apabila penyidikan telah selesai dan berkas perkara dinyatakan lengkap (P-21) oleh Jaksa Penuntut Umum (JPU), maka kewenangan penuntutan akan dilimpahkan kepada Kejaksaan. Anda sebagai pelapor/pihak yang terlibat akan menerima pemberitahuan mengenai hal ini. k. Pengembalian Barang Bukti: • Kendaraan atau barang bukti lain yang sebelumnya disita dapat diambil kembali setelah proses hukum selesai, baik melalui kesepakatan damai maupun putusan pengadilan, berdasarkan Surat Perintah Pengeluaran Barang Bukti dari penyidik atau penetapan dari pengadilan. l. Pemberitahuan Perkembangan: • Selama proses penyidikan berjalan, Anda akan menerima Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) Laka Lantas secara berkala. <u>Hak Anda:</u> 1) Hak agar laporan diterima, didengarkan, dan ditanggapi dengan cepat oleh petugas. 2) Pertolongan medis bagi korban adalah prioritas utama. 3) Keamanan di lokasi kejadian dari risiko kecelakaan susulan. 4) Mengetahui status dan lokasi kendaraan yang diamankan sebagai barang bukti. 5) Mendapatkan Surat Keterangan Kecelakaan Lalu Lintas untuk pengurusan santunan Jasa Raharja/asuransi. 6) Didampingi oleh penasihat hukum selama proses pemeriksaan. 7) Menerima Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) Laka Lantas secara berkala.
--	---



		<u>Kewajiban Anda:</u> 1) Memberikan informasi awal yang benar dan jelas (lokasi, perkiraan jumlah korban, dll) untuk mempercepat respons petugas. 2) Para pihak yang terlibat berkewajiban untuk tidak merusak TKP dan mengikuti arahan petugas demi keselamatan bersama. 3) Hadir memenuhi panggilan penyidik guna memberikan keterangan yang akan dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan (BAP). 4) Bersikap kooperatif dan memberikan keterangan yang benar selama proses penyidikan berlangsung untuk membantu membuat terang perkara.
3.	Jangka waktu pelayanan	a. Waktu Respons Petugas ke TKP: Paling lama 20 menit setelah laporan diterima. b. Penerbitan Surat Keterangan untuk Jasa Raharja paling lama 1x24 jam setelah Laporan Polisi dibuat dan data lengkap. c. Pemberian SP2HP Laka Lantas diberikan secara berkala sesuai perkembangan tahapan penyidikan.
4.	Biaya/tarif	Seluruh proses penanganan kecelakaan lalu lintas, mulai dari mendatangi TKP, olah TKP, hingga proses penyidikan, tidak dipungut biaya (GRATIS).
5.	Produk Pelayanan	a. Laporan Polisi (LP) Kecelakaan Lalu Lintas. b. Surat Keterangan Kecelakaan Lalu Lintas (untuk pengurusan asuransi/Jasa Raharja). c. Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP) Laka Lantas.





PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (KUHP). b. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. c. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ). d. Undang-Undang Nomor 33 dan 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggunggunaan Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. e. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. f. Peraturan Pemerintah Nomor 17 dan 18 Tahun 1965 tentang Pelaksanaan Dana Pertanggunggunaan Wajib Kecelakaan. g. Peraturan Polri Nomor 8 Tahun 2021 tentang Penanganan Tindak Pidana Berdasarkan Keadilan Restoratif. h. Peraturan Kapolri Nomor 15 Tahun 2013 tentang Tata Cara Penanganan Kecelakaan Lalu Lintas.
2.	Sarana Prasarana	a. Kendaraan Patroli Pickup Double Cabin yang siaga 24 jam. b. Peralatan Pengamanan TKP (traffic cone, rambu portabel, police line, papan informasi adanya laka lantas). c. Kit Pertolongan Pertama Gawat Darurat (PPGD). d. Peralatan Olah TKP (kamera, alat ukur, alat penanda). e. Ruang pemeriksaan yang representatif untuk meminta keterangan.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Terampil dalam melakukan Tindakan Pertama di TKP (TPTKP); b. Menguasai teknik Pertolongan Pertama Gawat Darurat (PPGD); c. Terampil dan cermat dalam melakukan Olah TKP; d. Menguasai peraturan perundang-undangan terkait lalu lintas dan angkutan jalan; e. Memiliki Skep penyidik/ penyidik pembantu
4.	Jumlah Pelaksana	Minimal 2 personel dan disesuaikan pada Satlantas Polres Singkawang yang bertugas dalam regu piket.

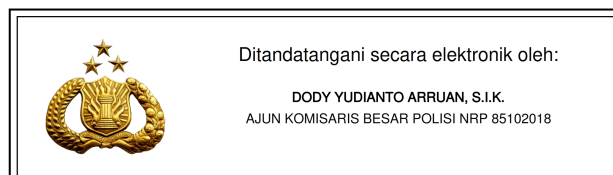


5.	Jaminan Pelayanan	a. Petugas akan mendatangi TKP sesuai target waktu yang ditetapkan; b. Keselamatan dan penanganan korban jiwa/luka adalah prioritas utama; c. Penanganan TKP dan proses penyidikan dilakukan secara objektif, transparan, dan tidak memihak; d. Anda akan mendapatkan informasi dan dokumen yang diperlukan untuk penyelesaian perkara maupun pengurusan asuransi; e. Anda berhak mengajukan pinjam pakai kendaraan yang disita dan membuat pernyataan di atas materai untuk tidak memindahtangankan atau mengubah kondisinya saat dilakukan penyitaan; f. Terbebas dari pungutan liar (pungli). Penyidik tidak berhak atau ikut menentukan besaran ganti rugi para pihak dalam upaya kesepakatan damai.
6.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	a. Keselamatan korban, petugas, dan pengguna jalan lain di sekitar TKP dijamin melalui pengamanan lokasi yang memadai; b. Perlakuan yang humanis dan empatik kepada semua pihak yang terlibat, terutama korban dan keluarganya; c. Pengamanan barang-barang milik korban yang ada di TKP untuk mencegah kehilangan.
7.	Pengawasan Internal	a. Pengawasan melekat oleh Kanit Gakkum dan Kasat Lantas; b. Pemeriksaan berkala oleh Siwas Polres Singkawang; c. Audit kinerja oleh Itwasda Polda Kalbar.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Survei kepuasan masyarakat; b. Pemantauan langsung oleh perwira Satlantas; c. Pengaduan/ keluhan masyarakat atas pemberian layanan.

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR

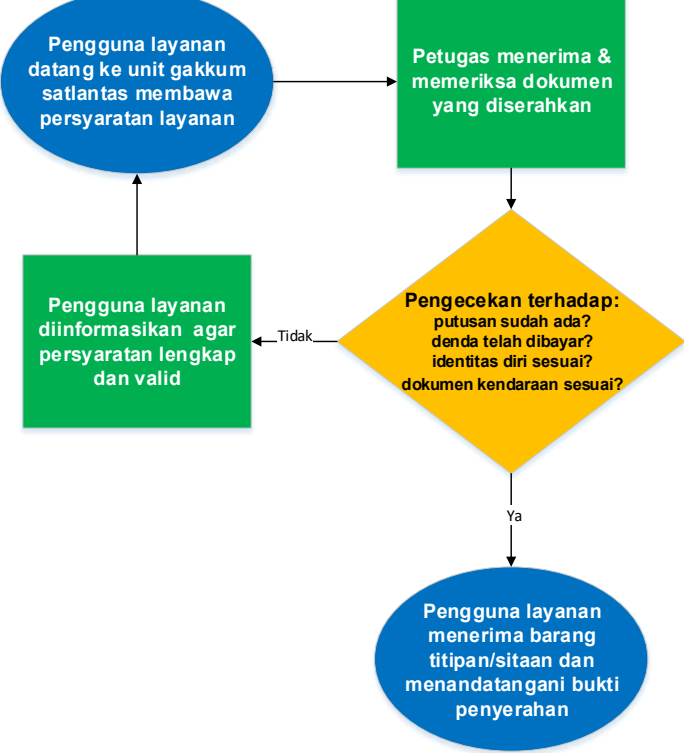


LAMPIRAN XXV
KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
NOMOR : KEP/51/X/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

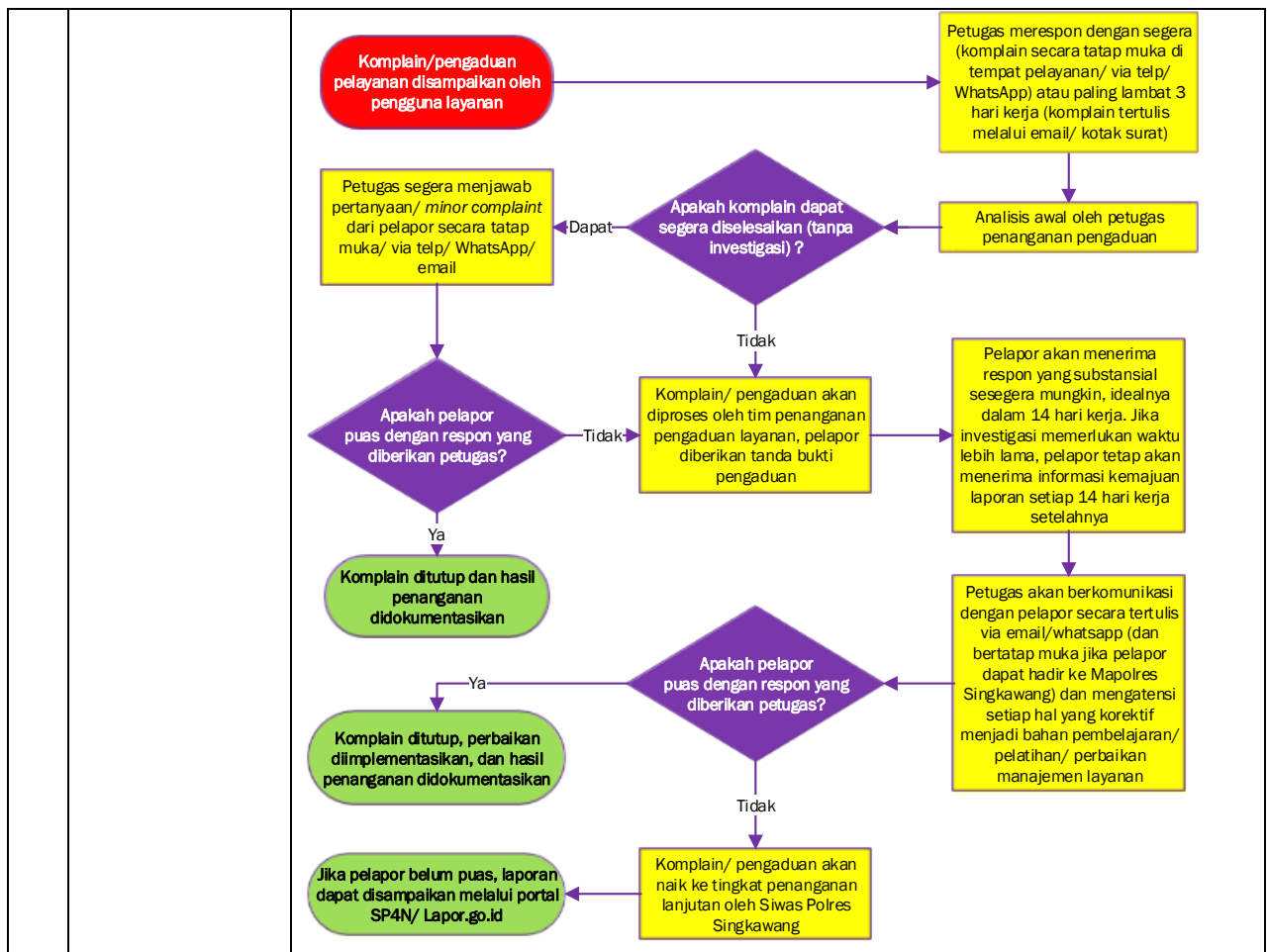
STANDAR PELAYANAN
PENGAMBILAN BARANG TITIPAN/SITAAN TILANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Bukti pembayaran denda tilang dari bank/ pos/ merchant resmi; b. Bukti pelanggaran lalu lintas tertentu (Surat tilang asli); c. Identitas diri asli (KTP/SIM asli atau fotokopi); d. Apabila diambil oleh pihak yang dikuasakan, wajib melampirkan surat kuasa bermaterai dan fotokopi identitas pemberi serta penerima kuasa; e. Untuk pengambilan kendaraan bermotor membawa BPKB asli atau STNK asli kendaraan tersebut. Frequently Asked Questions (FAQ) Apa itu barang titipan Tilang? Jawab: Barang berupa SIM/STNK/Tanda Bukti Lulus Uji/Izin Penyelenggaraan Angkutan/Kendaraan bermotor yang ditahan saat proses tilang, pengendara mengakui pelanggarannya dan tidak mau mengikuti sidang di pengadilan, oleh petugas tilang kepadanya diberikan nomor pembayaran denda tilang resmi dan menunggu pembayaran ke sistem resmi (misalnya melalui ATM atau Bank Persepsi/Pos) Apa itu barang sitaan Tilang? Jawab: Barang berupa SIM/STNK/Tanda Bukti Lulus Uji/Izin Penyelenggaraan Angkutan/Kendaraan bermotor yang ditahan saat proses tilang oleh penyidik karena berkaitan langsung dengan pelanggaran yang dilakukan pengendara namun pengendara menolak pelanggaran yang disangkakan oleh petugas tilang

	kepadanya (pelanggar memilih blangko tilang merah/akan mengikuti sidang di pengadilan) Di mana saya bisa mengambil barang titipan atau sitaan tilang? Jawab: Pengambilan dilakukan di Unit Tilang Satlantas Polres Singkawang yang beralamat di Jl. Nusantara No. 55 Kel. Condong Kec. Singkawang Tengah Kota Singkawang, pada hari dan jam kerja yang ditetapkan. Apakah ada biaya untuk mengambil barang titipan atau sitaan tilang? Jawab: Tidak ada biaya apapun (GRATIS). Hati-hati terhadap pungutan liar atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Bagaimana jika barang titipan saya hilang atau rusak? Jawab: Segera laporkan kepada petugas Unit Tilang. Setiap kehilangan atau kerusakan akan ditangani sesuai ketentuan tanggung jawab internal dan dilaporkan kepada pimpinan. Kapan saya dapat mengambil kembali barang saya? Jawab: Setelah proses tilang selesai dan Anda telah memenuhi kewajiban (misalnya membayar denda melalui e-Tilang atau putusan pengadilan). Apakah pengambilan bisa diwakilkan? Jawab: Bisa, dengan surat kuasa bermaterai, KTP asli pemberi dan penerima kuasa, serta bukti tilang atau surat pengeluaran barang. Apakah petugas boleh menentukan jumlah denda atau ganti rugi? Jawab: Tidak. Besaran denda hanya ditentukan oleh pengadilan atau sistem e-Tilang. Petugas tidak berhak menerima pembayaran langsung maupun ikut menentukan nilai ganti rugi antar pihak.
--	--

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD A([Pegguna layanan datang ke unit gakkum satlantas membawa persyaratan layanan]) --> B[Petugas menerima & memeriksa dokumen yang diserahkan] B --> C{Pengecekan terhadap: putusan sudah ada? denda telah dibayar? identitas diri sesuai? dokumen kendaraan sesuai?} C -- Ya --> D([Pegguna layanan menerima barang titipan/sitaan dan menandatangani bukti penyerahan]) C -- Tidak --> E[Pegguna layanan diinformasikan agar persyaratan lengkap dan valid] E --> A </pre> <u>Uraian:</u> - Datang ke Unit Gakkum Satlantas Polres Singkawang dengan membawa persyaratan. - Menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas tilang. - Jika dokumen sesuai, petugas menyerahkan barang titipan/sitaan tilang (STNK/SIM/kendaraan). - Pemohon menandatangani bukti serah terima.
3.	Jangka waktu pelayanan	Maksimal 15 menit sejak berkas persyaratan diterima lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis) di luar kewajiban membayar denda tilang sesuai putusan pengadilan.
5.	Produk Pelayanan	STNK/SIM/kendaraan yang dikembalikan kepada pemiliknya.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Sarana Pengaduan: Langsung: Datang ke ruang Siwas (Seksi Pengawasan); Online: Melalui aplikasi/situs web Dumas Presisi atau kanal facebook Pengaduan Polres Singkawang; Telepon/Surat: Melalui nomor telepon 0895 7070 66366 atau surat resmi yang ditujukan kepada Kapolres Singkawang. Petugas Pengelola Pengaduan: Ditangani oleh fungsi Siwas. Pengaduan Eksternal: Masyarakat juga dapat menyampaikan pengaduan melalui lembaga eksternal seperti Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat, atau Kompolnas.





PENGELOLAAN PELAYANAN (*manufacturing*)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; b. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pemeriksaan Kendaraan Bermotor di Jalan dan Penindakan Pelanggaran Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; c. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pengawasan dan Pengendalian Penanganan Perkara Pelanggaran Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; d. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 12 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penyelesaian Perkara Pelanggaran Lalu Lintas.
2.	Sarana Prasarana	a. Sarana Umum: Ruang tunggu yang representatif dan berpendingin udara, kursi yang layak, hotspot publik; b. Fasilitas Pendukung: Ruang tunggu yang nyaman, toilet, dan area parkir, serta infografis layanan; c. Fasilitas Khusus Kelompok Rentan: Jalur landai (ram), kursi roda, toilet disabilitas, ruang laktasi, dan petugas pendamping.
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami prosedur penanganan tilang dan pengembalian barang titipan/sitaan; b. Mampu berkomunikasi dengan baik dan sopan; c. Memiliki keterampilan administrasi dan verifikasi dokumen.

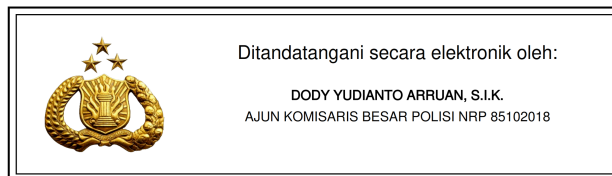


4.	Jumlah Pelaksana	Satu personel pada hari kerja (termasuk pada jam istirahat)
5.	Jaminan Pelayanan	a. Pelayanan dilakukan sesuai SOP dan peraturan perundang-undangan; b. Kepastian barang dikembalikan dalam kondisi sesuai saat diterima; c. Transparansi tanpa pungutan liar.
6.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	a. Barang titipan/sitaan disimpan di tempat khusus yang aman dan terkunci; b. Dilengkapi pencatatan administrasi dan tanda bukti penyimpanan; c. Tempat penyimpanan maupun ruang pelayanan dilengkapi CCTV.
7.	Pengawasan Internal	a. Pengawasan melekat oleh Kanit Gakkum dan Kasat Lantas; b. Pemeriksaan berkala oleh Siwas Polres Singkawang; c. Audit kinerja oleh Itwasda Polda Kalbar.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Survei kepuasan masyarakat; b. Pemantauan langsung oleh perwira Satlantas; c. Pengaduan/ keluhan masyarakat atas pemberian layanan.

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



LAMPIRAN XXVI
KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
NOMOR : KEP/51/X/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN SIM BARU DAN PENINGKATAN GOLONGAN

NO	KOMPONEN	URAIAN									
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)											
1.	Persyaratan Pelayanan	<u>Siapa yang dapat mengajukan permohonan SIM?</u> Warga Negara Indonesia (WNI) yang memiliki KTP, atau Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki dokumen keimigrasian resmi. <u>Usia minimal berapa untuk membuat SIM?</u> a. SIM A dan C: 17 tahun b. SIM A Umum dan SIM BI: 20 tahun c. SIM BII: 21 tahun d. SIM BI Umum: 22 tahun e. SIM BII Umum: 23 tahun f. SIM D: 17 tahun (untuk penyandang disabilitas) <u>Apakah saya dapat diwakilkan?</u> Tidak. Anda wajib hadir sendiri karena ada tahapan identifikasi (foto, tanda tangan, sidik jari) dan ujian. <u>Kemana saya bisa membuat SIM?</u> SATPAS (Satuan Pelaksana Administrasi SIM) Polres Singkawang, yang beralamat di Jl. Nusantara Kel. Condong Kec. Singkawang Tengah Kota Singkawang. <u>Penggolongan SIM terdiri dari?</u> SIM Kendaraan Bermotor Perseorangan <table border="1"> <thead> <tr> <th>Gol SIM</th><th>Peruntukan Kendaraan</th><th>Ket</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SIM A</td><td>Mobil Penumpang dan Barang</td><td>Milik perseorangan dengan berat maks 3500 kg</td></tr> <tr> <td>SIM BI</td><td>Mobil Bus dan Barang</td><td>Milik perseorangan dengan berat lebih dari 3500 kg</td></tr> </tbody> </table>	Gol SIM	Peruntukan Kendaraan	Ket	SIM A	Mobil Penumpang dan Barang	Milik perseorangan dengan berat maks 3500 kg	SIM BI	Mobil Bus dan Barang	Milik perseorangan dengan berat lebih dari 3500 kg
Gol SIM	Peruntukan Kendaraan	Ket									
SIM A	Mobil Penumpang dan Barang	Milik perseorangan dengan berat maks 3500 kg									
SIM BI	Mobil Bus dan Barang	Milik perseorangan dengan berat lebih dari 3500 kg									

SIM BII	Alat Berat, Kendaraan Penarik, atau Kendaraan dengan Kereta Tempelan/Gandengan	Milik perseorangan, dengan berat kereta tempelan lebih dari 1000 kg
SIM C	Sepeda Motor	Kapasitas mesin maks 250 cc

SIM Kendaraan Bermotor Umum

Gol SIM	Peruntukan Kendaraan	Ket
SIM A Umum	Mobil Penumpang dan Barang	Untuk angkutan umum dengan berat maks 3500 kg
SIM BI Umum	Mobil Bus dan Barang	Untuk angkutan umum dengan berat lebih dari 3500 kg
SIM BII Umum	Alat Berat, Kendaraan Penarik, atau Kendaraan dengan Kereta Tempelan/Gandengan	Untuk angkutan umum, dengan berat kereta tempelan lebih dari 1000 kg

SIM Kendaraan Khusus (Bagi Penyandang Disabilitas)

Gol SIM	Peruntukan Kendaraan
SIM D	Kendaraan khusus yang setara dengan SIM C
SIM DI	Kendaraan khusus yang setara dengan SIM A

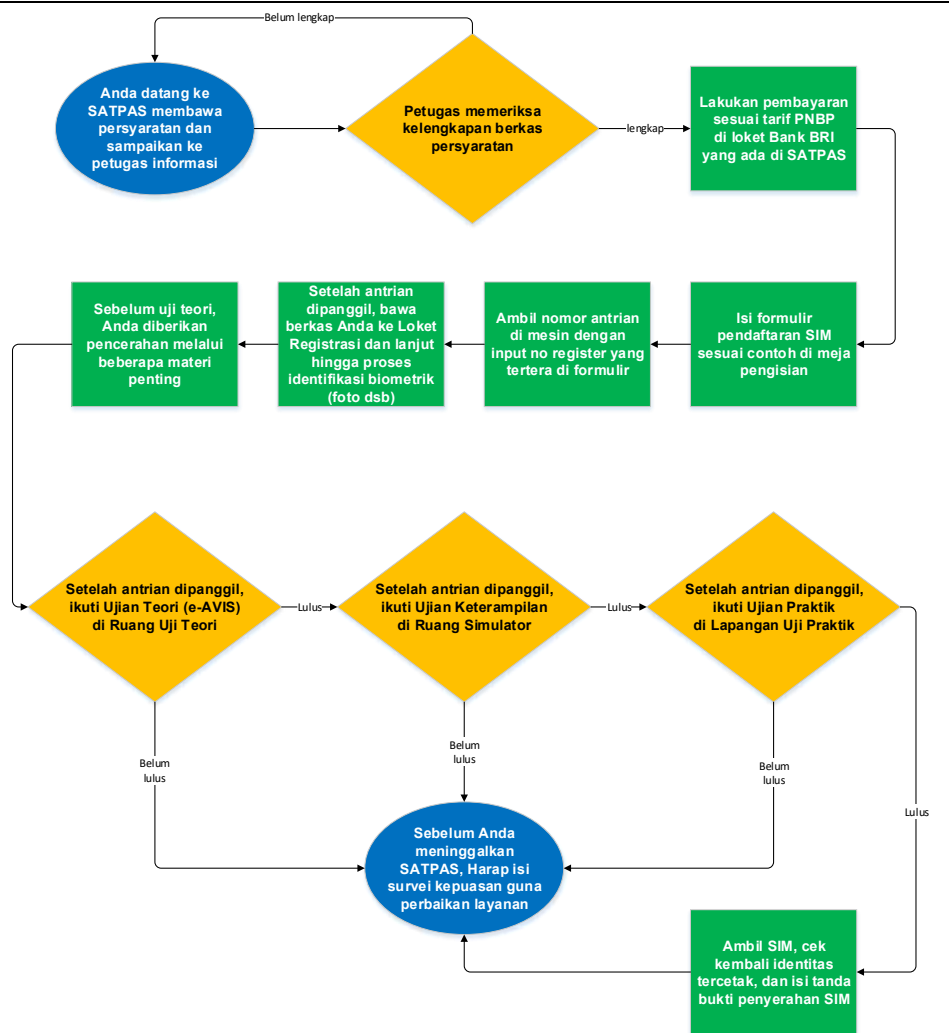
Dokumen apa yang perlu saya bawa?

- Fotokopi KTP (dengan menunjukkan KTP aslinya) atau dokumen keimigrasian bagi WNA;
- Surat Keterangan Kesehatan yang pemeriksanya adalah dokter Polri atau dokter umum yang telah mendapat rekomendasi dari Puskokes Polri atau Biddokkes Polda Kalimantan Barat (salah satunya dapat diakses melalui: <https://erikkes.id/>);
- Surat Keterangan Lulus Tes Psikologi yang pemeriksanya adalah psikologi Polri atau psikologi di luar Polri yang telah mendapat rekomendasi dari Biro Psikologi SSDM Polri (salah satunya dapat diakses melalui: <https://eppsi.id/>);
- Tanda bukti kepesertaan aktif dalam program jaminan kesehatan nasional (status BPJS aktif);
- Untuk pengalihan golongan SIM, Anda tetap membawa persyaratan di atas, ditambah Surat Keterangan Uji Keterampilan Pengemudi (SKUKP) serta:

Golongan SIM	Membawa	Ket
SIM A Umum	SIM A	SIM yang dibawa adalah milik Anda sendiri, dan wajib telah dimiliki minimal 12 bulan
SIM BI	SIM A/ SIM A Umum	
SIM BI Umum	SIM A Umum/ SIM BI	
SIM BII	SIM BI/ SIM BI Umum	
SIM BII Umum	SIM BI Umum/ SIM BII	



2. Sistem, mekanisme dan prosedur



Uraian:

Tahap 1: Pendaftaran & Administrasi

- Anda datang sendiri ke SATPAS Polres Singkawang membawa persyaratan, sampaikan keperluan anda ke petugas pada loket informasi, apabila ada persyaratan yang belum lengkap maka petugas akan menerangkannya kepada Anda;
- Selanjutnya Anda membayar biaya PNBPN sesuai ketentuan resmi ke petugas Bank BRI yang ada pada SATPAS dan memperoleh bukti pembayaran;
- Anda mengisi formulir pendaftaran SIM sesuai contoh yang tertera di meja pengisian hingga lengkap dan menyerahkannya ke petugas pendaftaran, pada meja pengisian ini tersedia kaca mata baca (single vision) untuk mempermudah anda;
- Saatnya Anda mengambil nomor antrian, ketik nomor register yang tertera pada formulir pendaftaran ke layar mesin antrian,



setelah itu, mesin akan mengcapture wajah Anda untuk sistem pengenalan wajah guna mengakses area layanan selanjutnya.

- e. Duduklah di kursi tunggu pendaftaran, setelah nomor antrian Anda dipanggil, lintasi barrier gate (perangkat akan melakukan pemindaian wajah) untuk menuju zona layanan selanjutnya, serahkan berkas permohonan ke meja petugas entry data;
- f. Anda menuju loket foto sesuai panggilan antrian, ikuti arahan petugas identifikasi saat perekaman foto wajah (pengenalan biometrik), tanda tangan, dan sidik jari hingga selesai dan tunggu panggilan antrian selanjutnya.

! Tips: Gunakan pakaian rapi dan sopan saat mengurus SIM di SATPAS. Untuk pria dianjurkan mengenakan pakaian berkerah. Hindari memakai baju atau jilbab berwarna biru pada saat foto SIM, karena backdrop foto berwarna biru sehingga dapat menimbulkan gangguan teknis pada hasil foto.

Tahap 2: Ujian Teori (e-AVIS)

- a. Sebelum uji teori, Anda akan diberikan pencerahan di ruang pencerahan oleh petugas pelayanan. Pencerahan yang diberikan berupa pengetahuan mengenai peraturan perundang-undangan di bidang lalu lintas, teknis dasar, ranmor, cara mengemudikannya, tata cara berlalu lintas, serta kecelakaan lalu lintas. Materi diberikan dalam dua bahasa (bahasa indonesia dan bahasa inggris bagi WNA).
- b. Anda pada tahap ini berstatus sebagai peserta uji, ikuti ujian teori berbasis audio dan visual (e-AVIS) dengan total 65 soal yang terdiri dari 25 soal persepsi bahaya, 20 soal wawasan, dan 20 soal pengetahuan (setiap soal memiliki bobot nilai yang sama). Hasil ujian ini dapat Anda ketahui/lihat secara langsung di layar monitor setelah menyelesaikan ujian, berupa nilai total, keterangan lulus/tidaknya, dan jumlah jawaban benar/salah. Anda dinyatakan lulus ujian teori jika memperoleh nilai paling rendah 70 (tujuh puluh).



💡 Tips: Pengetahuan dalam menghadapi Ujian Teori SIM dapat diakses pada:

<https://edukasim.ditlantaspolidakalbar.co.id/praktik>

- c. Apabila tidak lulus, Anda dapat mengikuti ujian teori ulang paling banyak 2 (dua) kali dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung 1 (satu) hari setelah dinyatakan tidak lulus.
- d. Apabila lulus, tunggu hingga nomor panggilan Anda dipanggil untuk mengikuti Ujian Keterampilan melalui Simulator (kecuali golongan SIM D dan SIM DI tidak mengikuti uji simulator).

Tahap 3: Ujian Keterampilan & Praktik

- a. Anda mengikuti ujian keterampilan melalui simulator menggunakan alat simulator yang terdapat di SATPAS dan dinyatakan lulus jika memperoleh nilai paling rendah 70 (tujuh puluh).
- b. Apabila tidak lulus, Anda dapat mengikuti ujian simulator ulang paling banyak 2 (dua) kali dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung 1 (satu) hari setelah dinyatakan tidak lulus.
- c. Apabila lulus, Anda menunggu giliran ujian praktik di ruang tunggu uji praktik. Sebelum pelaksanaan ujian praktik, Anda diberikan penjelasan mengenai tata cara ujian praktik, sistem penilaiannya, dan diberikan contoh materi yang diujikan oleh petugas uji secara langsung di lapangan uji.
- d. Ujian praktik dilaksanakan dengan 2 (dua) gelombang dalam sehari yakni pertama pada pukul 09.00 s.d. 10.00 WIB dan kedua pada pukul 11.00 s.d. 12.00 WIB (apabila terlewat, Anda bisa datang kembali pada hari kerja selanjutnya)
- e. Setelah giliran sesi ujian praktik Anda tiba, pergi ke lapangan uji praktik dan petugas uji akan memberitahukan kepada Anda mengenai **persiapan mengendarai kendaraan bermotor**, yaitu:

Bagi Peserta Uji SIM A, BI, BI Umum, BII, SIM BII Umum dan SIM DI:

- 1) Pengecekan bagian luar bodi ranmor;
- 2) Ban maupun ban cadangan (serep);



		3) Ruang mesin dan ruang kabin termasuk posisi tempat duduk; 4) Tangan memegang kemudi; 5) Posisi rem tangan 6) Transmisi netral; 7) Kaca spion luar dan dalam; 8) Semua pintu tertutup; 9) Sabuk pengaman; 10) Lampu; 11) Kontak kontrol instrumen; 12) Menjalankan ranmor, 13) Berhenti; dan 14) Keluar membuka pintu dengan tangan kanan memegang handle dan melihat kaca spion untuk meyakinkan keselamatan. <u>Bagi Peserta Uji SIM C dan SIM D:</u> 1) Pengecekan fungsi kemudi; 2) Fungsi rem tangan dan kaki; 3) Fungsi transmisi; 4) Fungsi kopling; 5) Oli mesin dan rem; 6) Sistem pengapian listrik/busi; 7) Kaca spion; 8) Lampu; 9) Bahan bakar; 10) Kondisi ban depan dan belakang; 11) Tekanan angin pada ban; dan 12) Klakson. f. Berikut adalah materi keterampilan yang akan diujikan kepada setiap Anda sesuai dengan penggolongannya. Seluruh peserta diwajibkan menggunakan sabuk keselamatan (untuk mobil) sebelum ujian dimulai.
--	--	---



		<u>Materi Ujian Praktik SIM A, A Umum, B I, B I Umum, B II, & B II Umum</u> Anda akan diuji kemampuannya dalam beberapa manuver dasar kendaraan roda empat, yang meliputi: 1) Mengemudi di Jalur Sempit Melakukan gerakan maju dan mundur pada lintasan yang terbatas tanpa menyentuh atau menjatuhkan patok pembatas. 2) Uji Slalom (Zig-Zag) Mengemudikan kendaraan secara zig-zag untuk maju dan mundur melewati rangkaian patok. 3) Uji Parkir Melakukan parkir seri dan parkir paralel pada area yang telah ditentukan dengan gerakan maju dan mundur sesuai aturan. 4) Uji Tanjakan dan Turunan Berhenti dan mulai berjalan di tanjakan tanpa membuat kendaraan bergerak mundur, serta melakukan pengereman di jalan turunan. <u>Materi Ujian Praktik SIM C</u> Ujian praktik sepeda motor dirancang dalam satu rangkaian lintasan yang menguji beberapa kemampuan sekaligus: 1) Pengereman dan Keseimbangan Mengendarai motor dengan kecepatan minimal 30 km/jam lalu melakukan pengereman yang efektif untuk berhenti secara seimbang di garis yang ditentukan. 2) Berbalik Arah (U-Turn) Memutar balik di lintasan berbentuk U tanpa menurunkan kaki. 3) Tikungan Kombinasi Melintasi jalur yang memiliki rangkaian tikungan ke kanan dan kiri dengan kecepatan stabil.
--	--	---



		4) Reaksi Rem dan Menghindar Mengendarai motor dengan kecepatan 30 km/jam, lalu melakukan pengereman sambil menghindar ke kanan atau kiri sesuai instruksi untuk menghindari rintangan. <u>Materi Ujian Praktik SIM D & DI (Bagi Penyandang Disabilitas)</u> 1) Untuk SIM D (setara SIM C) Materi ujian praktik sama dengan SIM C, namun hanya mencakup Uji Pengereman/Keseimbangan, Uji Slalom/Zig-Zag, dan Uji Reaksi Rem Menghindar. 2) Untuk SIM DI (setara SIM A) Materi ujian praktik sama dengan SIM A, namun hanya mencakup Uji Mengemudi di Jalur Sempit, Uji Parkir Paralel dan Seri, serta Uji Berhenti di Tanjakan dan Turunan. 💡 Tips: Pengetahuan dalam menghadapi Ujian Praktik SIM dapat diakses pada: https://edukasim.ditlantas.poldakalbar.co.id/praktik g. Anda diberi kesempatan melakukan uji coba ujian di lapangan sebanyak 2 (dua) kali sebelum menjalani ujian sesungguhnya. h. Ketentuan Lulus Ujian Praktik Lapangan SIM A, BI, BI Umum, BII, SIM BII Umum dan SIM DI: 1) Peserta uji tidak boleh menyentuh 1 (satu) atau lebih patok/ sensor elektronik pada pelaksanaan ujian praktik; 2) Kepala tidak boleh menengok kebelakang pada saat materi ujian mundur pada jalur sempit, tetapi harus melihat melalui spion kendaraan bermotor uji; 3) Pada materi ujian tanjakan, kendaraan bermotor uji tidak boleh bergerak mundur atau mati mesin pada saat jalan kembali; 4) Dapat menyelesaikan seluruh materi ujian sesuai ketentuan;
--	--	---



	5) Peserta uji yang telah dinyatakan lulus ujian praktik diberikan tanda bukti kelulusan. i. Ketentuan Lulus Ujian Praktik Lapangan SIM C, SIM D meliputi: 1) Peserta uji tidak boleh menyentuh 1 (satu) atau lebih patok/ sensor elektronik pada pelaksanaan ujian praktik; 2) Peserta uji tidak boleh mengangkat kaki dari pijakan kaki (<i>footstep</i>) pada saat menjalankan kendaraan; 3) Peserta uji wajib menurunkan kaki sebelah kiri dan menengokkan kepala ke arah kanan belakang untuk konfirmasi keselamatan pada saat berhenti dan akan menjalankan kendaraan; 4) Dapat menyelesaikan seluruh materi ujian sesuai ketentuan; 5) Peserta uji yang telah dinyatakan lulus ujian praktik diberikan tanda bukti kelulusan. j. Hasil ujian praktik diumumkan secara langsung kepada Anda setelah pelaksanaan ujian praktik. k. Apabila Anda dinyatakan tidak lulus, Anda diberikan kesempatan untuk mengikuti ujian ulang sebanyak 2 (dua) kali dalam tenggang waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung mulai pada hari dinyatakan tidak lulus; l. Apabila Anda sudah melaksanakan ujian ulang sebanyak 2 kali namun tetap tidak lulus, maka Anda dinyatakan gagal dalam proses penerbitan SIM. <u>Tahap 4: Penerbitan dan Penyerahan SIM</u> a. Apabila Anda berhasil lulus ujian praktik, kembali masuk ke gedung SATPAS menuju Ruang Tunggu Cetak SIM. b. Setelah kartu SIM Anda tercetak, petugas akan memanggil melalui sistem antrian untuk menyerahkannya langsung kepada Anda, tahap ini dapat diwakilkan kepada orang lain dengan syarat membawa KTP asli Anda saat pengambilan SIM dan menandatangani bukti penyerahan SIM.
--	--



		c. Setelah menerima produk pelayanan (SIM), sebelum meninggalkan gedung SATPAS, Anda diharapkan mengisi survei kepuasan masyarakat (SKM) sebagai salah satu instrumen perbaikan mutu layanan ke depan.															
3.	Jangka waktu pelayanan	Proses penerbitan SIM baru umumnya membutuhkan waktu sekitar 120 menit (2 jam), terhitung sejak berkas Anda dinyatakan lengkap oleh petugas dan dengan asumsi Anda lulus seluruh ujian pada kesempatan pertama. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tahapan Pelayanan</th><th>Est.Waktu</th><th>Ket</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Proses Administrasi Awal</td><td>15 – 30 menit</td><td>Mulai dari pengisian formulir pendaftaran, pembayaran PNBP di loket Bank, pengambilan nomor antri, verifikasi berkas, hingga proses identifikasi biometrik (foto, sidik jari, tanda tangan).</td></tr> <tr> <td>Ujian Teori</td><td>15 – 20 menit</td><td>Meliputi sesi pencerahan pra-ujian dan pengerjaan ujian teori (e-AVIS) hingga hasilnya keluar</td></tr> <tr> <td>Ujian Keterampilan & Praktik</td><td>30 – 50 menit</td><td>Meliputi Ujian Keterampilan melalui Simulator, penjelasan materi dan uji coba lapangan, serta pelaksanaan Ujian Praktik yang sebenarnya</td></tr> <tr> <td>Pencetakan & Penyerahan SIM + Survei Kepuasan Masyarakat</td><td>10 – 20 menit</td><td>Waktu ini dialokasikan untuk proses pencetakan SIM, penyerahan kepada Anda, dan pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</td></tr> </tbody> </table> Total estimasi waktu penyelesaian: ± 120 menit (2 jam). Catatan tambahan: Estimasi ini tidak termasuk waktu antrian, karena bergantung pada jumlah pemohon.	Tahapan Pelayanan	Est.Waktu	Ket	Proses Administrasi Awal	15 – 30 menit	Mulai dari pengisian formulir pendaftaran, pembayaran PNBP di loket Bank, pengambilan nomor antri, verifikasi berkas, hingga proses identifikasi biometrik (foto, sidik jari, tanda tangan).	Ujian Teori	15 – 20 menit	Meliputi sesi pencerahan pra-ujian dan pengerjaan ujian teori (e-AVIS) hingga hasilnya keluar	Ujian Keterampilan & Praktik	30 – 50 menit	Meliputi Ujian Keterampilan melalui Simulator, penjelasan materi dan uji coba lapangan, serta pelaksanaan Ujian Praktik yang sebenarnya	Pencetakan & Penyerahan SIM + Survei Kepuasan Masyarakat	10 – 20 menit	Waktu ini dialokasikan untuk proses pencetakan SIM, penyerahan kepada Anda, dan pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahapan Pelayanan	Est.Waktu	Ket															
Proses Administrasi Awal	15 – 30 menit	Mulai dari pengisian formulir pendaftaran, pembayaran PNBP di loket Bank, pengambilan nomor antri, verifikasi berkas, hingga proses identifikasi biometrik (foto, sidik jari, tanda tangan).															
Ujian Teori	15 – 20 menit	Meliputi sesi pencerahan pra-ujian dan pengerjaan ujian teori (e-AVIS) hingga hasilnya keluar															
Ujian Keterampilan & Praktik	30 – 50 menit	Meliputi Ujian Keterampilan melalui Simulator, penjelasan materi dan uji coba lapangan, serta pelaksanaan Ujian Praktik yang sebenarnya															
Pencetakan & Penyerahan SIM + Survei Kepuasan Masyarakat	10 – 20 menit	Waktu ini dialokasikan untuk proses pencetakan SIM, penyerahan kepada Anda, dan pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)															
4.	Biaya/tarif	Biaya yang Anda keluarkan pada proses penerbitan SIM terbagi menjadi 2 (dua) kelompok yang berbeda: a. Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Biaya ini disetorkan seluruhnya ke kas negara sesuai Peraturan Pemerintah No. 76 Tahun 2020. Pembayaran dilakukan melalui bank yang ditunjuk. Petugas dilarang menerima pembayaran tunai untuk PNBP. 1) <u>Biaya penerbitan SIM baru/ peningkatan</u> • SIM A, BI, dan BII : RP. 120.000,- • SIM C : RP. 100.000,-															

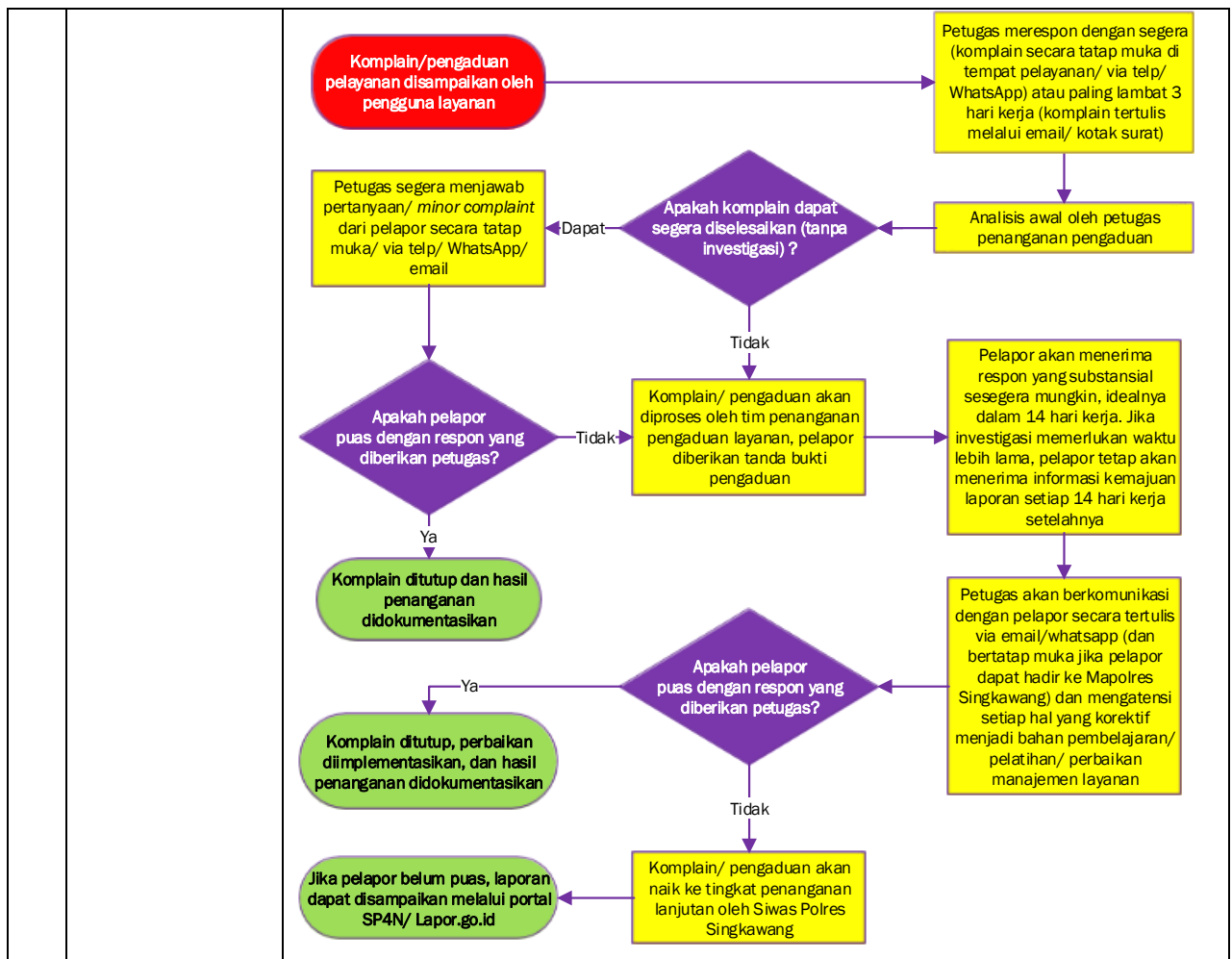


		• SIM D dan DI : RP. 50.000,- 2) Biaya penerbitan SKUKP Rp. 50.000,- b. Biaya di Luar PNBP Biaya ini tidak dipungut oleh Kepolisian, melainkan dibayarkan langsung oleh pemohon kepada lembaga penyelenggara pihak ketiga yang telah mendapat rekomendasi resmi. Anda memiliki kebebasan untuk memilih penyelenggara. 1) Pemeriksaan Kesehatan Sesuai kebijakan Korlantas Polri, pemeriksaan kesehatan jasmani dapat dilakukan melalui: • Aplikasi online resmi pada Digital Korlantas Polri: Melalui situs https://erikk.es.id/ dengan tarif sesuai yang tertera pada aplikasi tersebut. • Fasilitas kesehatan offline: yang telah mendapatkan rekomendasi resmi dari Pusdokkes Polri atau Biddokkes Polda Kalimantan Barat. 2) Uji Psikologi Sesuai kebijakan Korlantas Polri, uji psikologi dapat dilakukan melalui: • Aplikasi online resmi pada Digital Korlantas: Melalui situs https://app.eppsi.id/ dengan tarif sesuai yang tertera pada aplikasi tersebut. • Lembaga Psikologi offline: yang telah mendapatkan rekomendasi resmi dari Biro Psikologi SSDM Polri. Catatan: Polres Singkawang tidak berafiliasi dan tidak menarik keuntungan apapun dari biaya di luar PNBP.
5.	Produk Pelayanan	a. Bukti Pembayaran PNBP (lembar ke-1) — bukti resmi pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku sesuai ketentuan. b. Surat Izin Mengemudi (SIM) berupa kartu fisik berbahan PVC berhologram dilengkapi dengan chip khusus yang berfungsi menyimpan berbagai data penting, termasuk aktivitas pelanggaran lalu lintas, dan data forensik pemiliknya, dan mencegah pemalsuannya. Anda bisa mengecek keaslian kartu SIM dan mendigitalisasinya pada aplikasi Digital Korlantas.



		c. SIM yang anda terima sesuai dengan yang anda daftarkan sesuai golongan dan tujuan penggunaannya yaitu: 1) SIM A, untuk mengemudikan mobil penumpang atau mobil barang perseorangan dengan berat ≤ 3.500 kg. 2) SIM A Umum, untuk mengemudikan mobil penumpang atau mobil barang umum dengan berat ≤ 3.500 kg. 3) SIM BI, untuk mengemudikan mobil bus atau mobil barang perseorangan dengan berat > 3.500 kg. 4) SIM BI Umum, untuk mengemudikan mobil bus atau mobil barang umum dengan berat > 3.500 kg. 5) SIM BII, untuk mengemudikan kendaraan alat berat, kendaraan penarik, atau kendaraan dengan gandengan/kereta tempelan perseorangan > 1.000 kg. 6) SIM BII Umum, untuk mengemudikan kendaraan alat berat, kendaraan penarik, atau kendaraan dengan gandengan/kereta tempelan umum > 1.000 kg. 7) SIM C, untuk mengemudikan sepeda motor dengan kapasitas mesin ≤ 250 cc. 8) SIM D, untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang disabilitas yang setara dengan golongan SIM C. 9) SIM DI, untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang disabilitas yang setara dengan golongan SIM A.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Sarana Pengaduan: 1) Langsung: Datang ke ruang Siwas (Seksi Pengawasan); 2) Online: Melalui aplikasi/situs web Dumas Presisi atau kanal facebook Pengaduan Polres Singkawang; 3) Telepon/Surat: Melalui nomor telepon 0895 7070 66366 atau surat resmi yang ditujukan kepada Kapolres Singkawang. b. Petugas Pengelola Pengaduan: Ditangani oleh fungsi Siwas. c. Pengaduan Eksternal: Masyarakat juga dapat menyampaikan pengaduan melalui lembaga eksternal seperti Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat, atau Kompolnas.





PENGELOLAAN PELAYANAN (*manufacturing*)

1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. b. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. c. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang Berlaku pada Kepolisian Negara RI. d. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi. e. Keputusan Kepala Korps Lalu Lintas Polri Nomor: Kep/105/VIII/2023 tanggal 4 Agustus 2023 tentang Ketentuan Pelaksanaan Uji Praktik Penerbitan SIM.
2.	Sarana Prasarana	Untuk menunjang pelayanan yang prima, SATPAS Polres Singkawang dirancang sebagai fasilitas modern yang terintegrasi, aman, dan sepenuhnya berorientasi pada pemohon.

	a. Area Pelayanan dan Kontrol Akses 1) Gedung pelayanan steril, hanya untuk pemohon SIM. Bagi pengantar disediakan ruang tunggu terpisah yang nyaman. 2) Sistem akses kontrol cerdas berbasis zona memastikan pemohon hanya dapat melanjutkan ke tahap berikut setelah menyelesaikan tahap sebelumnya. b. Area Parkir Aman 1) Gerbang parkir otomatis dengan dokumentasi foto kendaraan (foto dan data waktu). 2) Karcis parkir berbentuk QR Code sebagai kunci akses keluar. 3) Seluruh area parkir diawasi CCTV selama 24 jam. c. Perangkat Teknologi Modern 1) Komputer di setiap loket dilengkapi pemindai KTP-el, dan khusus loket identifikasi ditambah pemindai sidik jari, kamera biometrik, dan stylus tanda tangan. 2) Ruang ujian teori menggunakan perangkat sistem e-AVIS dilengkapi headphone. 3) Ruang ujian keterampilan didukung simulator presisi tinggi. 4) Pencetakan SIM menggunakan printer khusus kartu PVC dengan chip RFID untuk keamanan data. d. Fasilitas Ujian Berstandar Nasional 1) Ruang pencerahan dilengkapi layar display untuk pembekalan materi kepada Anda sebagai calon peserta uji. 2) Lapangan uji praktik dirancang sesuai standar nasional, lengkap dengan patok uji, garis marka yang terlihat jelas, dan rambu petunjuk. 3) Kendaraan uji (mobil dan sepeda motor) yang laik jalan serta perlengkapan keselamatan wajib (helm dan rompi). e. Fasilitas Kenyamanan dan Aksesibilitas 1) Kursi prioritas untuk lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas. 2) Jalur landai, toilet khusus disabilitas, dan ruang laktasi. 3) Kacamata baca single vision.
--	---



		4) Toilet bersih terpisah pria/wanita, penyediaan air minum, pojok baca, area bermain anak, dan ruang tunggu pengantar di gedung terpisah. f. Keamanan dan Transparansi 1) Seluruh area layanan di bawah pengawasan CCTV 24 jam. 2) Pelayanan dijamin bebas dari gangguan pasokan listrik primer (PLN) karena SATPAS memiliki pasokan listrik cadangan (Genset Gedung maupun UPS setiap komputer). 3) Papan informasi berisi alur layanan, persyaratan, dan tarif PNBPN terpasang jelas. 4) Kotak saran dan saluran pengaduan tersedia, terlihat jelas, dan mudah diakses.
3.	Kompetensi Pelaksana	Setiap petugas yang melayani Anda di SATPAS Polres Singkawang, mulai dari pimpinan hingga staf di loket, dipilih dan dikembangkan untuk memenuhi standar kompetensi tertinggi sesuai perannya. Keahlian spesifik ini menjamin kualitas, akurasi, dan integritas di seluruh lini pelayanan. a. Integritas dan Profesionalisme Integritas adalah standar mutlak yang tidak dapat ditawar. Setiap petugas wajib memahami peraturan terkait SIM, memegang teguh kode etik, serta menerapkan prinsip anti-korupsi sebagai bagian dari Zona Integritas. b. Kompetensi Teknis dan Prosedural 1) Para Penguji telah melalui sertifikasi resmi dan memiliki standar kompetensi nasional, menilai keterampilan mengemudi Anda secara objektif dan adil. 2) Petugas Teknis menguasai sistem ujian teori (e-AVIS), simulator, dan perangkat identifikasi biometrik untuk memastikan proses berjalan lancar. 3) Petugas Administrasi (pendaftaran, entry data, cetak) terampil mengelola dan memverifikasi data kependudukan secara akurat, cepat, dan aman.



		c. Kompetensi Pelayanan Prima Petugas lini depan memiliki kemampuan komunikasi yang baik, mampu memberikan solusi, menangani keluhan secara empatik, serta melayani semua pemohon secara setara tanpa diskriminasi. d. Kompetensi Manajerial dan Pengawasan Kasat Lantas dan Kanit Regident memiliki kompetensi manajerial untuk mengendalikan mutu dan bertanggung jawab atas akuntabilitas operasional.																																				
4.	Jumlah Pelaksana	Pelayanan didukung minimal 12 (dua belas) personel dengan rincian sebagai berikut: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jabatan</th><th>Jml Minimal</th><th>Keterangan</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kasat Lantas (penanggung jawab)</td><td>1 (posisi manajerial)</td><td>tidak setiap hari di loket, namun bertanggung jawab administrasi</td></tr> <tr> <td>Kanit Regident (KRI)</td><td>1</td><td>pengendali teknis kehadiran & kualitas layanan</td></tr> <tr> <td>Baur SIM</td><td>1</td><td>staf administrasi umum</td></tr> <tr> <td>Petugas Informasi</td><td>1</td><td>frontliner untuk pemohon</td></tr> <tr> <td>Petugas Pendaftaran/Entry Data</td><td>1–2</td><td>1 loket + cadangan di puncak pengunjung</td></tr> <tr> <td>Petugas Identifikasi (foto/biometrik)</td><td>1–2</td><td>1 untuk jalur normal, 2 untuk shift/puncak</td></tr> <tr> <td>Petugas Uji Teori (AVIS)</td><td>1</td><td>untuk memberikan pencerahan dan memandu persiapan ujian</td></tr> <tr> <td>Petugas Uji Praktik</td><td>2</td><td>minimal 2 penguji praktik (mengawasi lapangan)</td></tr> <tr> <td>Petugas Simulator</td><td>1</td><td>untuk golongan yang wajib simulator</td></tr> <tr> <td>Petugas Cetak & Serah</td><td>1</td><td>operator cetak SIM</td></tr> <tr> <td>Petugas Bank</td><td>1</td><td>dari BRI</td></tr> </tbody> </table>	Jabatan	Jml Minimal	Keterangan	Kasat Lantas (penanggung jawab)	1 (posisi manajerial)	tidak setiap hari di loket, namun bertanggung jawab administrasi	Kanit Regident (KRI)	1	pengendali teknis kehadiran & kualitas layanan	Baur SIM	1	staf administrasi umum	Petugas Informasi	1	frontliner untuk pemohon	Petugas Pendaftaran/Entry Data	1–2	1 loket + cadangan di puncak pengunjung	Petugas Identifikasi (foto/biometrik)	1–2	1 untuk jalur normal, 2 untuk shift/puncak	Petugas Uji Teori (AVIS)	1	untuk memberikan pencerahan dan memandu persiapan ujian	Petugas Uji Praktik	2	minimal 2 penguji praktik (mengawasi lapangan)	Petugas Simulator	1	untuk golongan yang wajib simulator	Petugas Cetak & Serah	1	operator cetak SIM	Petugas Bank	1	dari BRI
Jabatan	Jml Minimal	Keterangan																																				
Kasat Lantas (penanggung jawab)	1 (posisi manajerial)	tidak setiap hari di loket, namun bertanggung jawab administrasi																																				
Kanit Regident (KRI)	1	pengendali teknis kehadiran & kualitas layanan																																				
Baur SIM	1	staf administrasi umum																																				
Petugas Informasi	1	frontliner untuk pemohon																																				
Petugas Pendaftaran/Entry Data	1–2	1 loket + cadangan di puncak pengunjung																																				
Petugas Identifikasi (foto/biometrik)	1–2	1 untuk jalur normal, 2 untuk shift/puncak																																				
Petugas Uji Teori (AVIS)	1	untuk memberikan pencerahan dan memandu persiapan ujian																																				
Petugas Uji Praktik	2	minimal 2 penguji praktik (mengawasi lapangan)																																				
Petugas Simulator	1	untuk golongan yang wajib simulator																																				
Petugas Cetak & Serah	1	operator cetak SIM																																				
Petugas Bank	1	dari BRI																																				
5.	Jaminan Pelayanan	SATPAS Polres Singkawang berkomitmen memberikan layanan penerbitan SIM yang bersih, transparan, dan berintegritas, sejalan dengan predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK). a. Integritas Petugas Setiap pemohon dilayani oleh personel profesional dan berkompeten yang menjunjung tinggi etika, bersikap ramah, humanis, serta bebas dari praktik korupsi. b. Kepastian dan Transparansi Seluruh prosedur, biaya, dan waktu pelayanan disajikan secara terbuka. Seluruh pembayaran dilakukan melalui PNBP resmi																																				



		dan tercatat sebagai penerimaan negara, tanpa pungutan tambahan. c. Zero Tolerance Terhadap Pungli & Percaloan Segala bentuk pungutan liar dan percaloan tidak ditoleransi. Setiap laporan masyarakat melalui kanal pengaduan resmi dipastikan ditindaklanjuti secara serius. d. Pelayanan Responsif dan Solutif Kendala yang dihadapi pemohon ditangani secara cepat dan tepat, dengan dukungan inovasi digital untuk menghadirkan layanan yang lebih mudah, cepat, dan nyaman.
6.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	SATPAS Polres Singkawang menjamin pelayanan yang aman, nyaman, dan bebas risiko, dengan perlindungan menyeluruh kepada setiap pemohon melalui hal-hal berikut: a. Kerahasiaan Data Pribadi Seluruh data pribadi dilindungi sesuai Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi. Data hanya digunakan secara sah untuk penerbitan SIM dan tidak untuk tujuan lain. b. Keamanan Fisik dan Lingkungan Area pelayanan, mulai dari ruang tunggu hingga lapangan ujian, berada dalam pengawasan CCTV. Jalur evakuasi dan standar keamanan fisik diterapkan demi keselamatan pemohon seperti sensor alarm kebakaran, dan barrier gate yang membuka otomatis saat situasi darurat. c. Keselamatan Selama Ujian Kendaraan uji selalu dipastikan dalam kondisi laik jalan. Perlengkapan keselamatan standar, seperti helm dan sabuk pengaman, wajib digunakan untuk meminimalisir risiko selama ujian praktik. d. Integritas Transaksi dan Prosedur Seluruh pembayaran PNBP dilakukan kepada petugas resmi dari Bank BRI, tanpa transaksi tunai dengan personel SATPAS.



7.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan secara berlapis untuk menjamin kualitas pelayanan:		
		Lini	Pelaksana	Bentuk Pengawasan
		Lini Pertama – Pemilik Risiko & Pengendali Operasional	Kasat Lantas (penanggung jawab) yang dalam manajemen risiko selaku pemilik dan pengelola risiko, Kanit Regident (pengendali teknis), serta petugas operasional (loket pendaftaran, petugas identifikasi, penguji teori/praktik, operator entry data, dan petugas cetak)	Merupakan garda terdepan yang memastikan integritas pelayanan secara real-time. Pengawasan langsung pada seluruh tahapan, mulai dari pemeriksaan berkas, objektivitas penilaian pada ujian teori dan praktik, hingga akurasi data entry dan pencetakan SIM. Diperkuat dengan adanya pengawasan silang antarpetugas untuk secara aktif mencegah kesalahan administratif dan praktik pungutan liar (pungli).
		Lini Kedua – Pengawas Internal Polres	Seksi Pengawasan (Siwas) Polres Singkawang	Melakukan pemeriksaan berkas secara acak (sampling), pemantauan CCTV di seluruh area layanan, menguji kepatuhan prosedur, serta menindaklanjuti pengaduan masyarakat (termasuk dugaan pungli atau percaloan). Semua temuan dan hasil tindak lanjut dilaporkan langsung kepada Kapolres Singkawang untuk pengambilan keputusan strategis.
		Lini Ketiga – Audit Independen Polri	Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) Polda Kalimantan Barat dan Inspektorat Pengawasan Umum (Itwasum) Polri	Menjalankan secara periodik berupa audit kinerja dan investigasi khusus berupa audit tertentu atas penerbitan SIM untuk menilai kepatuhan terhadap aturan, akuntabilitas, serta efektivitas tata kelola. Laporan hasil audit disampaikan kepada Kapolres Singkawang dan Kapolda Kalimantan Barat sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.

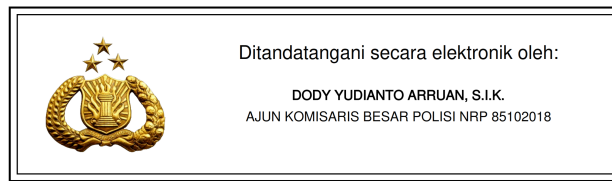


8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Anda sebagai pengguna layanan dapat memberikan penilaian terhadap sikap, kompetensi, akuntabilitas, dan kepastian pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat; b. Pengguna layanan dapat menyampaikan keluhan atau saran terhadap proses pelayanan melalui kotak saran, pengaduan online, atau langsung kepada pengawas internal (Siwas Polres dan Itwasda Polda Kalbar); c. Setiap laporan/ keluhan pengguna layanan ditindaklanjuti secara transparan dan tercatat, serta digunakan sebagai bahan perbaikan penyelenggaraan layanan.
----	----------------------------	---

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



LAMPIRAN XXVII
KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
NOMOR : KEP/51/X/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
PERPANJANGAN SIM

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<u>Kapan saya harus mengajukan perpanjangan SIM?</u> Perpanjangan SIM dapat dilakukan paling cepat 14 hari sebelum masa berlakunya berakhir, dan harus diajukan sebelum tanggal habis berlaku. <u>Bagaimana jika SIM saya terlewat masa berlakunya 1 hari saja, apakah dapat diperpanjang?</u> Jika masa berlaku SIM telah lewat, meskipun hanya satu hari, SIM tersebut tidak bisa lagi diperpanjang. Statusnya dianggap hangus dan Anda harus mengajukan permohonan penerbitan SIM baru dari awal. Pengecualian adalah jika masa berlaku SIM Anda berakhir pada saat Korlantas Polri memberikan dispensasi khusus, misalnya saat libur panjang hari raya keagamaan atau libur nasional lainnya. <u>Apakah saya dapat diwakilkan?</u> Tidak. Anda wajib hadir sendiri karena ada tahapan identifikasi (foto, tanda tangan, sidik jari) dan ujian. <u>Apakah SIM terbitan dari luar wilayah Singkawang dapat diperpanjang di SATPAS Singkawang?</u> Tentu saja, SIM yang diterbitkan di luar wilayah Singkawang dapat diperpanjang di SATPAS Singkawang. SIM di Indonesia berlaku secara nasional, sehingga perpanjangannya dapat dilakukan di mana saja di seluruh wilayah Indonesia. <u>Kemana saya bisa memperpanjang SIM?</u> SATPAS (Satuan Pelaksana Administrasi SIM) Polres Singkawang, yang beralamat di Jl. Nusantara Kel. Condong Kec. Singkawang Tengah Kota Singkawang.



		<u>Dokumen apa yang perlu saya bawa?</u> - Fotokopi KTP (dengan menunjukkan KTP aslinya) atau dokumen keimigrasian bagi WNA; - SIM asli yang akan diperpanjang dan belum habis masa berlakunya; - Surat Keterangan Kesehatan yang pemeriksanya adalah dokter Polri atau dokter umum yang telah mendapat rekomendasi dari PUSDOKKES Polri atau BIDDOKKES POLDa Kalimantan Barat (salah satunya dapat diakses melalui: https://erikkes.id/); - Surat Keterangan Lulus Tes Psikologi yang pemeriksanya adalah psikologi Polri atau psikologi di luar Polri yang telah mendapat rekomendasi dari Biro Psikologi SSDM Polri (salah satunya dapat diakses melalui: https://eppsi.id/). - Tanda bukti kepesertaan aktif dalam program jaminan kesehatan nasional (status BPJS aktif).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD A([Anda datang ke SATPAS membawa persyaratan dan sampaikan ke petugas informasi]) --> B{Petugas memeriksa kelengkapan berkas persyaratan} B -- "Belum lengkap" --> A B -- "lengkap" --> C[Lakukan pembayaran sesuai tarif PNBP di loket Bank BRI yang ada di SATPAS] C --> D[Isi formulir pendaftaran SIM sesuai contoh di meja pengisian] D --> E[Ambil nomor antrian di mesin dengan input no register yang tertera di formulir] E --> F[Setelah antrian dipanggil, bawa berkas Anda ke Loket Registrasi dan lanjut hingga proses identifikasi biometrik foto dsb] F --> G{Golongan SIM yang diperpanjang perlu uji keterampilan simulator?} G -- "Ya" --> H{Setelah antrian dipanggil, ikuti Ujian Keterampilan di Ruang Simulator} G -- "Tidak Perlu SIM C dan SIM D" --> I[Ambil SIM, cek kembali identitas tercetak, dan isi tanda bukti penyerahan SIM] H -- "Belum lulus" --> J([Sebelum Anda meninggalkan SATPAS, Harap isi survei kepuasan guna perbaikan layanan]) H -- "Lulus" --> I I --> J J --> K([Sebelum Anda meninggalkan SATPAS, Harap isi survei kepuasan guna perbaikan layanan]) </pre> <u>Uraian:</u> <u>Tahap 1: Pendaftaran & Administrasi</u> Anda datang sendiri ke SATPAS Polres Singkawang membawa persyaratan, sampaikan keperluan anda ke petugas pada loket



	informasi, apabila ada persyaratan yang belum lengkap maka petugas akan menerangkannya kepada Anda; b. Selanjutnya Anda membayar biaya PNPB sesuai ketentuan resmi ke petugas Bank BRI yang ada pada SATPAS dan memperoleh bukti pembayaran; c. Anda mengisi formulir pendaftaran SIM sesuai contoh yang tertera di meja pengisian hingga lengkap dan menyerahkannya ke petugas pendaftaran, pada meja pengisian ini tersedia kaca mata baca (<i>single vision</i>) untuk mempermudah anda; d. Saatnya Anda mengambil nomor antrian, ketik nomor register yang tertera pada formulir pendaftaran ke layar mesin antrian, setelah itu, mesin akan mengcapture wajah Anda untuk sistem pengenalan wajah guna mengakses area layanan selanjutnya. e. Duduklah di kursi tunggu pendaftaran, setelah nomor antrian Anda dipanggil, lintasi barrier gate (perangkat akan melakukan pemindaian wajah) untuk menuju zona layanan selanjutnya, serahkan berkas permohonan ke meja petugas entry data; f. Anda menuju loket foto sesuai panggilan antrian, ikuti arahan petugas identifikasi saat perekaman foto wajah (pengenalan biometrik), tanda tangan, dan sidik jari hingga selesai dan tunggu panggilan antrian selanjutnya. ! Tips: Gunakan pakaian rapi dan sopan saat mengurus SIM di SATPAS. Untuk pria dianjurkan mengenakan pakaian berkerah. Hindari memakai baju atau jilbab berwarna biru pada saat foto SIM, karena backdrop foto berwarna biru sehingga dapat menimbulkan gangguan teknis pada hasil foto. <u>Tahap 2: Ujian Keterampilan (Pengecualian untuk SIM C, SIM D dan SIM DI)</u> a. Apabila Anda memperpanjang SIM A Umum, SIM BI Umum, SIM BII Umum, SIM BI, atau SIM BII, Anda wajib mengikuti ujian keterampilan melalui simulator menggunakan alat simulator yang terdapat di SATPAS dan dinyatakan lulus jika memperoleh nilai paling rendah 70 (tujuh puluh).
--	---



		b. Apabila tidak lulus, Anda dapat mengikuti ujian simulator ulang paling banyak 2 (dua) kali dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung 1 (satu) hari setelah dinyatakan tidak lulus. <u>Tahap 3: Penerbitan dan Penyerahan SIM</u> a. Pergi ke Ruang Tunggu Cetak SIM, setelah kartu SIM Anda tercetak, petugas akan memanggil melalui sistem antrian untuk menyerahkannya langsung kepada Anda, tahap ini dapat diwakilkan kepada orang lain dengan syarat membawa KTP asli Anda saat pengambilan SIM dan menandatangani bukti penyerahan SIM. b. Setelah menerima produk pelayanan (SIM), sebelum meninggalkan gedung SATPAS, Anda diharapkan mengisi survei kepuasan masyarakat (SKM) sebagai salah satu instrumen perbaikan mutu layanan ke depan.												
3.	Jangka waktu pelayanan	Proses penerbitan SIM baru umumnya membutuhkan waktu sekitar 60 menit (1 jam), terhitung sejak berkas Anda dinyatakan lengkap oleh petugas dan dengan asumsi Anda lulus ujian keterampilan (kecuali SIM C, SIM D, dan SIM DI). <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tahapan Pelayanan</th><th>Est.Waktu</th><th>Ket</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Proses Administrasi Awal</td><td>15 – 30 menit</td><td>Mulai dari pengisian formulir pendaftaran, pembayaran PNPB di loket Bank, pengambilan nomor antri, verifikasi berkas, hingga proses identifikasi biometrik (foto, sidik jari, tanda tangan).</td></tr> <tr> <td>Ujian Keterampilan & Praktik (Pengecualian: SIM C, SIM D, dan SIM DI)</td><td>15 – 20 menit</td><td>Ujian Keterampilan melalui Simulator</td></tr> <tr> <td>Pencetakan & Penyerahan SIM + Survei Kepuasan Masyarakat</td><td>5 – 10 menit</td><td>Waktu ini dialokasikan untuk proses pencetakan SIM, penyerahan kepada Anda, dan pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</td></tr> </tbody> </table> Total estimasi waktu penyelesaian: ± 60 menit (1 jam). <u>Catatan tambahan:</u> Estimasi ini tidak termasuk waktu antrian, karena bergantung pada jumlah pemohon.	Tahapan Pelayanan	Est.Waktu	Ket	Proses Administrasi Awal	15 – 30 menit	Mulai dari pengisian formulir pendaftaran, pembayaran PNPB di loket Bank, pengambilan nomor antri, verifikasi berkas, hingga proses identifikasi biometrik (foto, sidik jari, tanda tangan).	Ujian Keterampilan & Praktik (Pengecualian: SIM C, SIM D, dan SIM DI)	15 – 20 menit	Ujian Keterampilan melalui Simulator	Pencetakan & Penyerahan SIM + Survei Kepuasan Masyarakat	5 – 10 menit	Waktu ini dialokasikan untuk proses pencetakan SIM, penyerahan kepada Anda, dan pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahapan Pelayanan	Est.Waktu	Ket												
Proses Administrasi Awal	15 – 30 menit	Mulai dari pengisian formulir pendaftaran, pembayaran PNPB di loket Bank, pengambilan nomor antri, verifikasi berkas, hingga proses identifikasi biometrik (foto, sidik jari, tanda tangan).												
Ujian Keterampilan & Praktik (Pengecualian: SIM C, SIM D, dan SIM DI)	15 – 20 menit	Ujian Keterampilan melalui Simulator												
Pencetakan & Penyerahan SIM + Survei Kepuasan Masyarakat	5 – 10 menit	Waktu ini dialokasikan untuk proses pencetakan SIM, penyerahan kepada Anda, dan pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)												

4.	Biaya/tarif	Biaya yang Anda keluarkan pada proses penerbitan SIM terbagi menjadi 2 (dua) kelompok yang berbeda: a. Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Biaya ini disetorkan seluruhnya ke kas negara sesuai Peraturan Pemerintah No. 76 Tahun 2020. Pembayaran dilakukan melalui bank yang ditunjuk. Petugas dilarang menerima pembayaran tunai untuk PNBP. 3) <u>Biaya perpanjangan SIM</u> • SIM A, BI, dan BII : RP. 80.000,- • SIM C : RP. 75.000,- • SIM D dan DI : RP. 30.000,- 4) Biaya penerbitan SKUKP Rp. 50.000,- b. Biaya di Luar PNBP Biaya ini tidak dipungut oleh Kepolisian, melainkan dibayarkan langsung oleh pemohon kepada lembaga penyelenggara pihak ketiga yang telah mendapat rekomendasi resmi. Anda memiliki kebebasan untuk memilih penyelenggara. 1) Pemeriksaan Kesehatan Sesuai kebijakan Korlantas Polri, pemeriksaan kesehatan jasmani dapat dilakukan melalui: • Aplikasi online resmi pada Digital Korlantas Polri: Melalui situs https://erikkes.id/ dengan tarif sesuai yang tertera pada aplikasi tersebut. • Fasilitas kesehatan offline: yang telah mendapatkan rekomendasi resmi dari Pusdokkes Polri atau Biddokkes Polda Kalimantan Barat. 2) Uji Psikologi Sesuai kebijakan Korlantas Polri, uji psikologi dapat dilakukan melalui: • Aplikasi online resmi pada Digital Korlantas: Melalui situs https://app.eppsi.id/ dengan tarif sesuai yang tertera pada aplikasi tersebut. • Lembaga Psikologi offline: yang telah mendapatkan rekomendasi resmi dari Biro Psikologi SSDM Polri.
----	-------------	---

		<u>Catatan:</u> Polres Singkawang tidak berafiliasi dan tidak menarik keuntungan apapun dari biaya di luar PNBP.
5.	Produk Pelayanan	a. Bukti Pembayaran PNBP (lembar ke-1) — bukti resmi pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku sesuai ketentuan. b. Surat Izin Mengemudi (SIM) berupa kartu fisik berbahan PVC berhologram dilengkapi dengan chip khusus yang berfungsi menyimpan berbagai data penting, termasuk aktivitas pelanggaran lalu lintas, dan data forensik pemiliknya, dan mencegah pemalsuannya. Anda bisa mengecek keaslian kartu SIM dan mendigitalisasinya pada aplikasi Digital Korlantas. c. SIM yang anda terima sesuai dengan yang anda daftarkan sesuai golongan dan tujuan penggunaannya yaitu: 1) SIM A, untuk mengemudikan mobil penumpang atau mobil barang perseorangan dengan berat ≤ 3.500 kg. 2) SIM A Umum, untuk mengemudikan mobil penumpang atau mobil barang umum dengan berat ≤ 3.500 kg. 3) SIM BI, untuk mengemudikan mobil bus atau mobil barang perseorangan dengan berat > 3.500 kg. 4) SIM BI Umum, untuk mengemudikan mobil bus atau mobil barang umum dengan berat > 3.500 kg. 5) SIM BII, untuk mengemudikan kendaraan alat berat, kendaraan penarik, atau kendaraan dengan gandengan/kereta tempelan perseorangan > 1.000 kg. 6) SIM BII Umum, untuk mengemudikan kendaraan alat berat, kendaraan penarik, atau kendaraan dengan gandengan/kereta tempelan umum > 1.000 kg. 7) SIM C, untuk mengemudikan sepeda motor dengan kapasitas mesin ≤ 250 cc. 8) SIM D, untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang disabilitas yang setara dengan golongan SIM C. 9) SIM DI, untuk mengemudikan kendaraan khusus bagi penyandang disabilitas yang setara dengan golongan SIM A.

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Sarana Pengaduan: Langsung: Datang ke ruang Siwas (Seksi Pengawasan); Online: Melalui aplikasi/situs web Dumas Presisi atau kanal facebook Pengaduan Polres Singkawang; Telepon/Surat: Melalui nomor telepon 0895 7070 66366 atau surat resmi yang ditujukan kepada Kapolres Singkawang. b. Petugas Pengelola Pengaduan: Ditangani oleh fungsi Siwas. c. Pengaduan Eksternal: Masyarakat juga dapat menyampaikan pengaduan melalui lembaga eksternal seperti Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Barat, atau Kompolnas. <pre> graph TD A([Komplain/pengaduan pelayanan disampaikan oleh pengguna layanan]) --> B[Petugas merespon dengan segera (komplain secara tatap muka di tempat pelayanan/ via telp/ WhatsApp) atau paling lambat 3 hari kerja (komplain tertulis melalui email/ kotak surat)] B --> C[Analisis awal oleh petugas penanganan pengaduan] C --> D{Apakah komplain dapat segera diselesaikan (tanpa investigasi)?} D -- Dapat --> E[Petugas segera menjawab pertanyaan/ minor complaint dari pelapor secara tatap muka/ via telp/ WhatsApp/ email] D -- Tidak --> F[Komplain/ pengaduan akan diproses oleh tim penanganan pengaduan layanan, pelapor diberikan tanda bukti pengaduan] E --> G{Apakah pelapor puas dengan respon yang diberikan petugas?} F --> H[Pelapor akan menerima respon yang substansial sesegera mungkin, idealnya dalam 14 hari kerja. Jika investigasi memerlukan waktu lebih lama, pelapor tetap akan menerima informasi kemajuan laporan setiap 14 hari kerja setelahnya] H --> I[Petugas akan berkomunikasi dengan pelapor secara tertulis via email/whatsapp (dan bertatap muka jika pelapor dapat hadir ke Mapolres Singkawang) dan mengatensi setiap hal yang korektif menjadi bahan pembelajaran/ pelatihan/ perbaikan manajemen layanan] I --> J{Apakah pelapor puas dengan respon yang diberikan petugas?} J -- Ya --> K([Komplain ditutup, perbaikan diimplementasikan, dan hasil penanganan didokumentasikan]) J -- Tidak --> L[Komplain/ pengaduan akan naik ke tingkat penanganan lanjutan oleh Siwas Polres Singkawang] L --> M([Jika pelapor belum puas, laporan dapat disampaikan melalui portal SP4N/ Lapor.go.id]) M --> N{Apakah pelapor puas dengan respon yang diberikan petugas?} N -- Ya --> O([Komplain ditutup, perbaikan diimplementasikan, dan hasil penanganan didokumentasikan]) N -- Tidak --> F </pre>
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. b. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

		c. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang Berlaku pada Kepolisian Negara RI. d. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi.
2.	Sarana Prasarana	Untuk menunjang pelayanan yang prima, SATPAS Polres Singkawang dirancang sebagai fasilitas modern yang terintegrasi, aman, dan sepenuhnya berorientasi pada pemohon. a. Area Pelayanan dan Kontrol Akses 1) Gedung pelayanan steril, hanya untuk pemohon SIM. Bagi pengantar disediakan ruang tunggu terpisah yang nyaman. 2) Sistem akses kontrol cerdas berbasis zona memastikan pemohon hanya dapat melanjutkan ke tahap berikut setelah menyelesaikan tahap sebelumnya. b. Area Parkir Aman 1) Gerbang parkir otomatis dengan dokumentasi foto kendaraan (foto dan data waktu). 2) Karcis parkir berbentuk QR Code sebagai kunci akses keluar. 3) Seluruh area parkir diawasi CCTV selama 24 jam. c. Perangkat Teknologi Modern 1) Komputer di setiap loket dilengkapi pemindai KTP-el, dan khusus loket identifikasi ditambah pemindai sidik jari, kamera biometrik, dan stylus tanda tangan. 2) Ruang ujian keterampilan didukung simulator presisi tinggi. 3) Pencetakan SIM menggunakan printer khusus kartu PVC dengan chip RFID untuk keamanan data. d. Fasilitas Kenyamanan dan Aksesibilitas 1) Kursi prioritas untuk lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas. 2) Jalur landai, toilet khusus disabilitas, dan ruang laktasi. 3) Kacamata baca single vision.



		4) Toilet bersih terpisah pria/wanita, penyediaan air minum, pojok baca, area bermain anak, dan ruang tunggu pengantar di gedung terpisah. e. Keamanan dan Transparansi 1) Seluruh area layanan di bawah pengawasan CCTV 24 jam. 2) Pelayanan dijamin bebas dari gangguan pasokan listrik primer (PLN) karena SATPAS memiliki pasokan listrik cadangan (Genset Gedung maupun UPS setiap komputer). 3) Papan informasi berisi alur layanan, persyaratan, dan tarif PNBPN terpasang jelas. 4) Kotak saran dan saluran pengaduan tersedia, terlihat jelas, dan mudah diakses.
3.	Kompetensi Pelaksana	Setiap petugas yang melayani Anda di SATPAS Polres Singkawang, mulai dari pimpinan hingga staf di loket, dipilih dan dikembangkan untuk memenuhi standar kompetensi tertinggi sesuai perannya. Keahlian spesifik ini menjamin kualitas, akurasi, dan integritas di seluruh lini pelayanan. a. Integritas dan Profesionalisme Integritas adalah standar mutlak yang tidak dapat ditawar. Setiap petugas wajib memahami peraturan terkait SIM, memegang teguh kode etik, serta menerapkan prinsip anti-korupsi sebagai bagian dari Zona Integritas. b. Kompetensi Teknis dan Prosedural 1) Para Penguji telah melalui sertifikasi resmi dan memiliki standar kompetensi nasional, menilai keterampilan mengemudi Anda secara objektif dan adil. 2) Petugas Teknis menguasai sistem ujian teori (e-AVIS), simulator, dan perangkat identifikasi biometrik untuk memastikan proses berjalan lancar. 3) Petugas Administrasi (pendaftaran, entry data, cetak) terampil mengelola dan memverifikasi data kependudukan secara akurat, cepat, dan aman.



		c. Kompetensi Pelayanan Prima Petugas lini depan memiliki kemampuan komunikasi yang baik, mampu memberikan solusi, menangani keluhan secara empatik, serta melayani semua pemohon secara setara tanpa diskriminasi. d. Kompetensi Manajerial dan Pengawasan Kasat Lantas dan Kanit Regident memiliki kompetensi manajerial untuk mengendalikan mutu dan bertanggung jawab atas akuntabilitas operasional.																														
4.	Jumlah Pelaksana	Pelayanan didukung minimal 9 (sembilan) personel dengan rincian sebagai berikut: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jabatan</th><th>Jml Minimal</th><th>Keterangan</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kasat Lantas (penanggung jawab)</td><td>1 (posisi manajerial)</td><td>tidak setiap hari di loket, namun bertanggung jawab administrasi</td></tr> <tr> <td>Kanit Regident (KRI)</td><td>1</td><td>pengendali teknis kehadiran & kualitas layanan</td></tr> <tr> <td>Baur SIM</td><td>1</td><td>staf administrasi umum</td></tr> <tr> <td>Petugas Informasi</td><td>1</td><td>frontliner untuk pemohon</td></tr> <tr> <td>Petugas Pendaftaran/Entry Data</td><td>1–2</td><td>1 loket + cadangan di puncak pengunjung</td></tr> <tr> <td>Petugas Identifikasi (foto/biometrik)</td><td>1–2</td><td>1 untuk jalur normal, 2 untuk shift/puncak</td></tr> <tr> <td>Petugas Simulator</td><td>1</td><td>untuk golongan yang wajib simulator</td></tr> <tr> <td>Petugas Cetak & Serah</td><td>1</td><td>operator cetak SIM</td></tr> <tr> <td>Petugas Bank</td><td>1</td><td>dari BRI</td></tr> </tbody> </table>	Jabatan	Jml Minimal	Keterangan	Kasat Lantas (penanggung jawab)	1 (posisi manajerial)	tidak setiap hari di loket, namun bertanggung jawab administrasi	Kanit Regident (KRI)	1	pengendali teknis kehadiran & kualitas layanan	Baur SIM	1	staf administrasi umum	Petugas Informasi	1	frontliner untuk pemohon	Petugas Pendaftaran/Entry Data	1–2	1 loket + cadangan di puncak pengunjung	Petugas Identifikasi (foto/biometrik)	1–2	1 untuk jalur normal, 2 untuk shift/puncak	Petugas Simulator	1	untuk golongan yang wajib simulator	Petugas Cetak & Serah	1	operator cetak SIM	Petugas Bank	1	dari BRI
Jabatan	Jml Minimal	Keterangan																														
Kasat Lantas (penanggung jawab)	1 (posisi manajerial)	tidak setiap hari di loket, namun bertanggung jawab administrasi																														
Kanit Regident (KRI)	1	pengendali teknis kehadiran & kualitas layanan																														
Baur SIM	1	staf administrasi umum																														
Petugas Informasi	1	frontliner untuk pemohon																														
Petugas Pendaftaran/Entry Data	1–2	1 loket + cadangan di puncak pengunjung																														
Petugas Identifikasi (foto/biometrik)	1–2	1 untuk jalur normal, 2 untuk shift/puncak																														
Petugas Simulator	1	untuk golongan yang wajib simulator																														
Petugas Cetak & Serah	1	operator cetak SIM																														
Petugas Bank	1	dari BRI																														
5.	Jaminan Pelayanan	SATPAS Polres Singkawang berkomitmen memberikan layanan penerbitan SIM yang bersih, transparan, dan berintegritas, sejalan dengan predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK). a. Integritas Petugas Setiap pemohon dilayani oleh personel profesional dan berkompeten yang menjunjung tinggi etika, bersikap ramah, humanis, serta bebas dari praktik korupsi. b. Kepastian dan Transparansi Seluruh prosedur, biaya, dan waktu pelayanan disajikan secara terbuka. Seluruh pembayaran dilakukan melalui PNPB resmi dan tercatat sebagai penerimaan negara, tanpa pungutan tambahan.																														



		c. Zero Tolerance Terhadap Pungli & Percaloan Segala bentuk pungutan liar dan percaloan tidak ditoleransi. Setiap laporan masyarakat melalui kanal pengaduan resmi dipastikan ditindaklanjuti secara serius. d. Pelayanan Responsif dan Solutif Kendala yang dihadapi pemohon ditangani secara cepat dan tepat, dengan dukungan inovasi digital untuk menghadirkan layanan yang lebih mudah, cepat, dan nyaman.
6.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	SATPAS Polres Singkawang menjamin pelayanan yang aman, nyaman, dan bebas risiko, dengan perlindungan menyeluruh kepada setiap pemohon melalui hal-hal berikut: a. Kerahasiaan Data Pribadi Seluruh data pribadi dilindungi sesuai Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi. Data hanya digunakan secara sah untuk penerbitan SIM dan tidak untuk tujuan lain. b. Keamanan Fisik dan Lingkungan Area pelayanan, mulai dari ruang tunggu hingga lapangan ujian, berada dalam pengawasan CCTV. Jalur evakuasi dan standar keamanan fisik diterapkan demi keselamatan pemohon seperti sensor alarm kebakaran, dan barrier gate yang membuka otomatis saat situasi darurat. c. Integritas Transaksi dan Prosedur Seluruh pembayaran PNPB dilakukan kepada petugas resmi dari Bank BRI, tanpa transaksi tunai dengan personel SATPAS.



7.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilaksanakan secara berlapis untuk menjamin kualitas pelayanan:		
		Lini	Pelaksana	Bentuk Pengawasan
		Lini Pertama – Pemilik Risiko & Pengendali Operasional	Kasat Lantas (penanggung jawab) yang dalam manajemen risiko selaku pemilik dan pengelola risiko, Kanit Regident (pengendali teknis), serta petugas operasional (loket pendaftaran, petugas identifikasi, penguji teori/praktik, operator entry data, dan petugas cetak)	Merupakan garda terdepan yang memastikan integritas pelayanan secara real-time. Pengawasan langsung pada seluruh tahapan, mulai dari pemeriksaan berkas, objektivitas penilaian pada ujian teori dan praktik, hingga akurasi data entry dan pencetakan SIM. Diperkuat dengan adanya pengawasan silang antarpetugas untuk secara aktif mencegah kesalahan administratif dan praktik pungutan liar (pungli).
		Lini Kedua – Pengawas Internal Polres	Seksi Pengawasan (Siwas) Polres Singkawang	Melakukan pemeriksaan berkas secara acak (sampling), pemantauan CCTV di seluruh area layanan, menguji kepatuhan prosedur, serta menindaklanjuti pengaduan masyarakat (termasuk dugaan pungli atau percaloan). Semua temuan dan hasil tindak lanjut dilaporkan langsung kepada Kapolres Singkawang untuk pengambilan keputusan strategis.
		Lini Ketiga – Audit Independen Polri	Inspektorat Pengawasan Daerah (Itwasda) Polda Kalimantan Barat dan Inspektorat Pengawasan Umum (Itwasum) Polri	Menjalankan secara periodik berupa audit kinerja dan investigasi khusus berupa audit tertentu atas penerbitan SIM untuk menilai kepatuhan terhadap aturan, akuntabilitas, serta efektivitas tata kelola. Laporan hasil audit disampaikan kepada Kapolres Singkawang dan Kapolda Kalimantan Barat sebagai dasar perbaikan berkelanjutan.

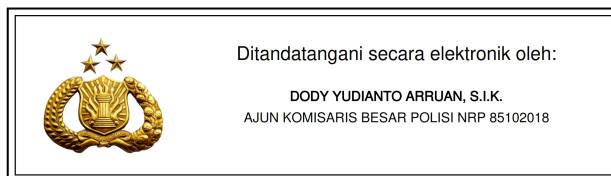


8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Anda sebagai pengguna layanan dapat memberikan penilaian terhadap sikap, kompetensi, akuntabilitas, dan kepastian pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat; b. Pengguna layanan dapat menyampaikan keluhan atau saran terhadap proses pelayanan melalui kotak saran, pengaduan online, atau langsung kepada pengawas internal (Siwas Polres dan Itwasda Polda Kalbar); c. Setiap laporan/ keluhan pengguna layanan ditindaklanjuti secara transparan dan tercatat, serta digunakan sebagai bahan perbaikan penyelenggaraan layanan.
----	----------------------------	---

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR

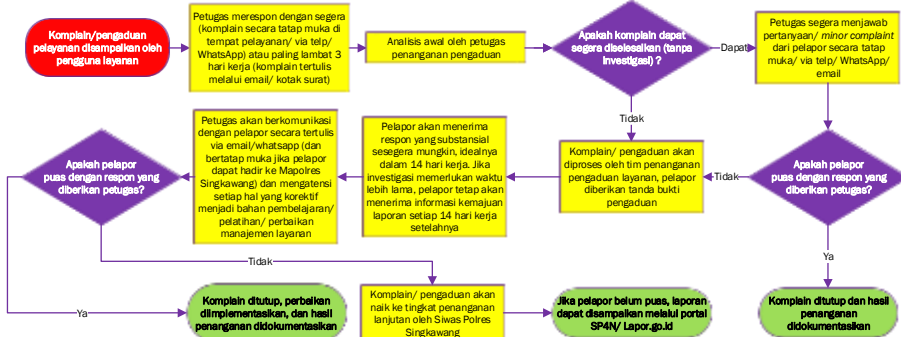


LAMPIRAN XXVIII
 KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
 RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
 NOMOR : KEP/51/X/2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
 KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
 PENERBITAN SURAT KETERANGAN UJI KETERAMPILAN PENGEMUDI (SKUKP)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Fotokopi e-KTP (dengan menunjukan e-KTP asli); 2. Pasfoto ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon SIM datang dengan membawa persyaratan dan disambut oleh petugas pelayanan informasi; 2. Pemohon SIM menyerahkan berkas persyaratan untuk dilakukan pengecekan kelengkapan berkas; 3. Apabila persyaratan belum lengkap, maka petugas akan menjelaskan kekurangan persyaratan agar dilengkapi oleh Pemohon SIM; 4. Setelah dinyatakan lengkap, selanjutnya Pemohon SIM diarahkan menuju ke ruang klinik pengemudi; 5. Pemohon SIM dipersilahkan duduk dan ditawarkan air minum yang tersedia oleh petugas uji; 6. Sebelum pelaksanaan ujian keterampilan mengemudi, Pemohon SIM memberitahukan tata cara penggunaan simulator dan tata cara penilaiannya; 7. Ujian keterampilan mengemudi melalui simulator, meliputi uji materi: a. reaksi; b. pertimbangan perkiraan; c. antisipasi; d. sikap mengemudi; dan e. konsentrasi; 8. Pemohon SIM melaksanakan ujian dan dinyatakan lulus jika dapat mencapai nilai minimal 60 (enam puluh) untuk setiap jenis materi yang diujikan; 9. Pemohon SIM yang dinyatakan belum lulus ujian keterampilan mengemudi melalui simulator dapat mengikuti ujian ulang paling banyak 3 (tiga) kali untuk setiap jenis materi yang diujikan dan dapat datang kembali untuk melakukan ujian 7 (tujuh) hari sejak dinyatakan belum lulus; 10. Pemohon SIM yang lulus uji simulator diarahkan oleh petugas penguji untuk membayar biaya penerbitan SKUKP kepada petugas bank yang ditunjuk kemudian petugas bank yang telah menerima pembayaran memberikan tanda bukti pembayaran kepada Pemohon SIM; 11. Pemohon menerima produk layanan



		12. Setelah menerima produk layanan pemohon mengisi SKM (Survey Kepuasan Masyarakat).
3.	Jangka waktu pelayanan	10 menit sejak Pemohon SIM selesai melakukan pembayaran kepada petugas bank yang ditunjuk.
4.	Biaya/tarif	Rp. 50.000,- (lima puluh ribu rupiah); Sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak pada POLRI.
5.	Produk Pelayanan	Surat keterangan uji keterampilan pengemudi (SKUKP).
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	 Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan antara lain melalui: - layanan aplikasi Lapor.go.id - facebook Pengaduan Polres Singkawang - website polres Singkawang.com - telpon/whatsapp 0853 4645 1666 - ruang konsultasi/pengaduan - media survei kepuasan masyarakat
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; - Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; - Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Polri; - Perpol Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi; - Perpol Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi - Kep Kakorlantas Polri Nomor: KEP/70/XII/2013 tentang Standar Kompetensi Penguji SIM; - Kep Kakorlantas Polri Nomor : Kep/105/VIII/2023 tentang ketentuan pelaksanaan uji praktek penerbitan Surat Izin Mengemudi.
2.	Sarana Prasarana	- Ruang tunggu; - Kursi tunggu; - Mesin antrian elektronik; - Barrier Gate FIFO; - Televisi; - Galon dan gelas plastik/air mineral dalam kemasan; - Meja dan kursi petugas;



		8. Tanda pengenalan/ <i>name tag</i> petugas; 9. Komputer dan printer petugas; 10. Jaringan listrik dan internet; 11. Pulpen dan penggaris; 12. Buku tanda bukti pembayaran; 13. Tempat arsip berkas SKUKP; 14. Komputer akses internet gratis; 15. Papan petunjuk loket; 16. Perangkat ujian simulator; 17. Publikasi maklumat pelayanan; 18. Publikasi standar pelayanan; 19. Publikasi visi dan misi pelayanan; 20. Publikasi <i>hotline</i> nomor telepon pengaduan pelayanan; 21. Publikasi saluran pengaduan pelayanan; 22. Kotak saran/pengaduan lengkap dengan alat tulis; 23. Perangkat survei kepuasan masyarakat dan indeks persepsi korupsi; 24. Sinyal internet/ <i>wifi</i> gratis/ <i>hotspot</i> ; 25. Tulisan prioritas bagi kaum difabel/orang tua/ibu hamil dan menyusui. 26. Kacamata Plus; 27. Rak Buku Kaca.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki sertifikasi penguji SIM; 2. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; 3. Mampu mengoperasikan komputer; 4. Mampu bekerja dalam tim; 5. Mampu berinteraksi dengan sopan dan ramah.
4.	Pengawas Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinu dan diawasi CCTV; 4. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan penghargaan/ <i>reward</i> .
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas pelayanan pada SATPAS Polres Singkawang berjumlah 12 orang, dengan rincian: 1. Kanit Regident : 1 Orang; 2. Baur : 1 Orang; 3. Benma : 1 Orang; 4. Petugas informasi : 1 Orang; 5. Petugas pendaftaran : 2 Orang; 6. Petugas uji teori : 1 Orang; 7. Petugas uji praktik R4 : 1 Orang; 8. Petugas uji praktik R2 : 1 Orang; 9. Petugas uji simulator : 1 Orang; 10. Petugas cetak : 1 Orang; 11. Petugas bank : 1 Orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diberikan kepada pengguna layanan terbatas pada fasilitas keamanan yang tersedia di lingkungan Kepolisian Resor Singkawang.



8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi melalui laporan bulanan; 2. Evaluasi melalui monitoring/pengawasan pimpinan; 3. Evaluasi melalui penilaian dan/ atau survei kepuasan.
----	----------------------------------	---

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



Ditandatangani secara elektronik oleh:

DODY YUDIANTO ARRUAN, S.I.K.
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 85102018

LAMPIRAN XXIX
KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
NOMOR : KEP/51/X/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN STNK BARU

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan penerbitan STNK ranmor baru meliputi: 1. Mengisi formulir permohonan (tersedia di SAMSAT); 2. Melampirkan tanda bukti identitas, dengan ketentuan: a. untuk perseorangan, melampirkan : 1. kartu tanda penduduk bagi : a. warga negara Indonesia; atau b. warga negara asing yang memiliki izin tinggal tetap dan dilengkapi dengan kartu izin tinggal tetap; 2. surat keterangan tempat tinggal bagi warga negara asing yang memiliki izin tinggal terbatas dan dilengkapi dengan kartu izin tinggal terbatas; b. untuk badan usaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan badan hukum asing yang berkantor tetap di Indonesia, melampirkan: 1. nomor induk berusaha; 2. nomor pokok wajib pajak; dan 3. surat keterangan menggunakan kop surat badan hukum dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel/cap badan hukum yang bersangkutan; c. untuk instansi pemerintah, PNA dan Badan Internasional melampirkan surat keterangan menggunakan lampiran surat instansi yang ditandatangani oleh pimpinan dan diberi stempel/cap instansi yang bersangkutan dengan bermeterai cukup; 3. surat kuasa bermeterai cukup dan fotokopi kartu tanda penduduk yang diberi kuasa bagi yang diwakilkan; 4. faktur Ranmor; 5. sertifikat Nomor Identifikasi Kendaraan dari Agen Pemegang Merek; 6. rekomendasi dari instansi yang berwenang di bidang penggunaan Ranmor untuk angkutan umum; 7. hasil Cek Fisik Ranmor; dan 8. tanda bukti pendaftaran BPKB. Persyaratan penerbitan STNK baru untuk hasil lelang Ranmor dinas TNI atau Polri yang belum diregistrasi : 1. Mengisi formulir permohonan (tersedia di SAMSAT); 2. melampirkan :



		a. Kartu Tanda Penduduk; b. surat kuasa bermeterai cukup dan fotokopi Kartu Tanda Penduduk yang diberi kuasa bagi yang diwakilkan; c. surat keputusan penghapusan Ranrnor dan daftar penghapusan Ranrnor dari dinas Tentara Nasional Indonesia/Polri; d. surat penetapan pemenang dan kutipan risalah lelang Ranrnor; e. berita acara penyerahan Ranrnor yang dilelang; f. bukti pembayaran harga lelang; g. hasil Cek Fisik Ranrnor; dan h. tanda bukti pendaftaran BPKB. Melampirkan KTP dan surat kuasa bermaterai cukup bagi yang diwakilkan oleh orang lain. Persyaratan penerbitan STNK baru untuk hasil lelang Ranmor temuan Direktorat Bea dan Cukai Kementerian Keuangan Republik Indonesia : 1. Mengisi formulir permohonan (tersedia di SAMSAT); 2. melampirkan : a. Kartu Tanda Penduduk; b. surat kuasa bermeterai cukup dan fotokopi Kartu Tanda Penduduk yang diberi kuasa bagi yang diwakilkan; c. surat keputusan penetapan barang milik negara; d. kutipan risalah lelang Ranmor yang diterbitkan oleh balai lelang negara; e. berita acara penyerahan Ranmor yang dilelang; f. bukti pembayaran harga lelang; g. SRUT; h. hasil Cek Fisik Ranmor; dan i. tanda bukti pembayaran BPKB
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon tiba di Kantor SAMSAT, kemudian mengambil nomor antrian sesuai keperluan pemohon; 2. Petugas loket pendaftaran memanggil nomor antrian pemohon (menggunakan pengeras suara/sistem antrian); 3. Pemohon menuju loket pendaftaran dan menyatakan akan membuat STNK kendaraan baru kemudian petugas mengarahkan pemohon untuk melakukan cek fisik kendaraan di lokasi yang telah ditentukan bersama petugas pelayanan cek fisik; 4. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan dan kendaraan bermotor kepada petugas cek fisik kemudian petugas melakukan cek fisik kendaraan sesuai SOP dan selanjutnya petugas cek fisik melakukan verifikasi data hasil cek fisik dengan data pada berkas persyaratan, apabila sesuai maka petugas cek fisik melakukan pengesahan dengan membubuhkan tanda tangan dan cap stempel cek fisik dan cap ranmor hadir pada lembar hasil cek fisik, selanjutnya pemohon diarahkan kembali ke loket pendaftaran; 5. Pemohon menyerahkan hasil cek fisik dan berkas persyaratan ke loket pendaftaran, selanjutnya petugas pendaftaran mengarahkan kepada pemohon untuk mengisi formulir sesuai dengan data pemohon. Setelah dilakukan



		pengisian, pemohon menyerahkan formulir ke loket pendaftaran; 6. Petugas pendaftaran akan melakukan pengecekan terhadap kelengkapan dan keabsahan berkas persyaratan, serta pencocokan dan penelitian tanda bukti pendaftaran BPKB dengan berkas persyaratan, kemudian petugas mestempel/cap dan membubuhkan paraf pada tanda bukti pendaftaran BPKB dan mengembalikannya kepada pemohon; 7. Apabila ada berkas persyaratan yang belum dilakukan fotokopi, petugas dapat membantu pemohon untuk melakukan fotokopi menggunakan printer yang ada di kantor SAMSAT; 8. Setelah berkas dinyatakan lengkap dan sah, petugas mempersilakan pemohon untuk menunggu di tempat yang disediakan (area kursi tunggu), dalam hal tertentu apabila terjadi gangguan pada sistem komputerisasi SAMSAT maka petugas pelayanan memberikan STNK sementara kepada pemohon, kemudian pemohon dipersilakan kembali ke rumah dan diminta untuk kembali ke SAMSAT sesuai dengan tanggal yang dicatatkan pada STNK sementara tersebut; 9. Petugas melakukan pencatatan dalam buku register formulir kemudian dilakukan verifikasi data dalam sistem ERI (<i>electronic registration and identification</i>) identitas pemilik dan ranmor, apabila data sudah online (sesuai hasil <i>entry data</i> dalam proses penerbitan BPKB), cukup melakukan pemanggilan data di komputer dengan memasukkan nomor registrasi kendaraan bermotor (nomor plat); 10. Setelah melakukan verifikasi data dalam sistem ERI, petugas akan menstempel berkas tersebut dengan stempel tanggal, pendaftaran baru, nama petugas dan membubuhkan paraf dan selanjutnya menyerahkan berkas kepada petugas Dispenda (masih pada loket pendaftaran); 11. Petugas Dispenda pada loket pendaftaran menerima berkas pendaftaran dan kemudian petugas Dispenda melakukan register terhadap STNK dengan melakukan pencatatan pada blangko register pendaftaran NRKB, mencatat nomor kohir (sesuai urutan), menentukan nomor SKUM (sesuai jenis dan tahun ranmor), dan kemudian petugas Dispenda akan menstempel berkas pendaftaran dengan stempel tanggal dan menuliskan nomor kohir dan SKUM tersebut pada berkas pendaftaran, selanjutnya berkas pendaftaran diarahkan kepada petugas penetapan; 12. Petugas bagian penetapan (petugas Dispenda) melakukan pendataan kendaraan baru pada sistem komputer dengan mengisikan data identitas sesuai KTP pemilik ranmor, mengisikan data tipe ranmor, memasukkan nomor rangka dan nomor mesin, selanjutnya petugas pencetakan SKPD (surat ketetapan pajak daerah, lembaran yang umumnya berada dibalik lembar STNK) pada bagian penetapan akan memasukkan nomor daftar, SKUM, dan nomor kohir yang
--	--	---

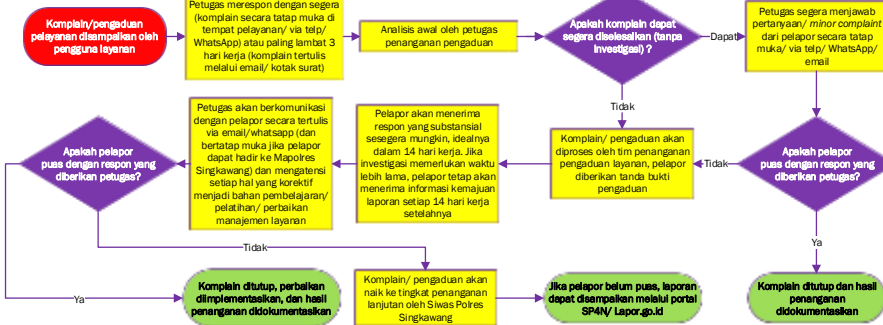


		ada pada berkas, kemudian dilakukan pencetakan (<i>printing</i>) SKPD sebanyak 6 (enam) rangkap. Dan selanjutnya petugas penetapan menyerahkan berkas dan hasil cetak SPKD tersebut kepada korektor; 13. Korektor menerima berkas pendaftaran dan lembar SPKD yang baru dari petugas penetapan dan mengoreksi hasil cetak tersebut. Apabila tidak ada kesalahan, korektor akan membubuhkan paraf pada SKPD dan jika ada kesalahan akan dilakukan pencetakan ulang. Setelah membubuhkan paraf maka berkas akan diserahkan kembali kepada petugas penetapan; 14. Oleh petugas penetapan, SKPD yang baru pada lembar 6 dan lembar 4/lembar ungu dan lembar kuning diarsipkan, dan lembar 3 diserahkan kepada petugas PT. Jasa Raharja; 15. Kemudian petugas penetapan menyerahkan berkas pendaftaran ke loket Bank Kalbar bersama lembar 1, lembar 2, dan lembar 5 SKPD; 16. Petugas Bank Kalbar memanggil nomor antri pemohon (melalui pengeras suara/sistem antrian) kemudian pemohon melakukan pembayaran sesuai jumlah nominal yang tertera dalam SKPD baru (BBN-KB, PKB, SWDKLLJ, Biaya adm STNK, biaya adm TNKB); 17. Kemudian petugas bank membubuhkan stempel lunas bertanggal dan stempel bank pada lembar 1 SKPD dan menstaplesnya pada berkas pendaftaran. Oleh petugas bank, lembar 2 diarsipkan sesuai ketentuan dan selanjutnya petugas bank menyerahkan berkas pendaftaran kepada pemohon dan mengarahkan pemohon untuk menyerahkan berkas tersebut kepada petugas cetak STNK di loket pencetakan; 18. Setelah petugas cetak STNK menerima berkas dari pemohon, petugas cetak STNK melakukan pengecekan data pada berkas dengan data pada sistem ERI (<i>electronic registration and identification</i>) yang telah didatakan sebelumnya. Apabila data sudah benar, petugas melakukan pencetakan STNK (berjumlah rangkap 3) dan menyatukannya pada berkas pendaftaran; 19. Selanjutnya petugas pencetakan melakukan pencatatan dalam buku register STNK kemudian berkas pendaftaran tersebut dibawa oleh petugas cetak ke ruangan Kanit Regident untuk diparaf. Selanjutnya berkas pendaftaran tersebut diserahkan kepada petugas penyerahan; 20. Petugas penyerahan menerima berkas pendaftaran dari petugas cetak STNK, selanjutnya memisahkan STNK yang telah diparaf oleh Kanit Regident. Selanjutnya petugas penyerahan memanggil pemohon (dengan pengeras suara/sistem antrian) dan menyerahkan STNK (asli) kepada pemohon dan meminta pemohon mencatat pengambilan tersebut dalam buku register penyerahan STNK; 21. Petugas penyerahan menyampaikan waktu dan syarat pengambilan TNKB kepada pemohon (syarat pengambilan TNKB dengan menunjukkan STNK asli), dikarenakan TNKB
--	--	---



		tidak dapat langsung jadi dan harus dicetak oleh Dit Lantas Polda Kalbar di Pontianak; 22. Petugas penyerahan menyerahkan berkas arsip kepada petugas arsip; 23. Petugas Arsip menerima berkas arsip STNK dari petugas penyerahan dan selanjutnya petugas arsip melaksanakan pengelolaan arsip sesuai ketentuan; 24. Petugas TNKB mengambil daftar orderan TNKB yang akan dilakukan pencetakan pada buku register formulir (yang dalam buku register tersebut tercatat nomor, bulan, dan tahun orderan TNKB yang sudah melakukan pembayaran di bank); 25. Petugas TNKB selanjutnya melakukan pengiriman daftar orderan TNKB ke Dit Lantas Polda Kalbar untuk dilakukan pencetakan; 26. Setelah TNKB tercetak, maka petugas TNKB akan mengambil TNKB tersebut dan menyerahkannya kepada pemohon saat pemohon datang kembali ke SAMSAT sesuai waktu yang telah disampaikan saat petugas penyerahan STNK menyerahkan STNK kepada pemohon. Pada saat pengambilan TNKB, pemohon menunjukkan STNK asli kepada petugas TNKB; 27. Setelah menerima produk layanan pemohon diarahakan untuk mengisi SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) oleh petugas
3.	Jangka waktu pelayanan	30 (tiga puluh) menit sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan diserahkan kepada petugas pelayanan.
4.	Biaya/tarif	Penerbitan STNK : 1. R2 atau R3 : Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah); 2. R4 atau lebih : Rp. 200.000,- (dua ratus ribu rupiah); Penerbitan TNKB : 1. R2 atau R3 : Rp. 60.000,- (enam puluh ribu rupiah); 2. R4 atau lebih : Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah); Sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Polri.
5.	Produk Pelayanan	1. Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK); 2. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB).



6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	 Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan antara lain melalui: - layanan aplikasi Lapor.go.id - facebook Pengaduan Polres Singkawang - website polresingskawang.com - telpon/whatsapp 0853 4645 1666 - ruang konsultasi/pengaduan - media survei kepuasan masyarakat
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; - Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; - Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Polri; - Perpol Nomor 7 Tahun 2021 tentang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor; - Instruksi bersama Menhankam, Mendagri, dan Menkeu Nomor.Ins/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang pelaksanaan sistem administrasi manunggal di bawah satu atap dalam penerbitan STNK, STCK, TNKB, TCKB, dan pemungutan PKB, BBN-KB, serta SWDKLLJ; - Surat keputusan bersama Kapolri, Dirjen PU dan Otonomi Daerah, dan Dirut PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor Skep/06/X/1999, Nomor 973-1228, dan Nomor SKEP/02/X/1999 tentang pedoman tata laksana SAMSAT; - Keputusan Kakorlantas Polri Nomor: Kep/72/X/2013 tanggal 27 Desember 2013 tentang standar operasional prosedur (SOP) bidang registrasi dan identifikasi; - Keputusan Kakorlantas Polri Nomor: Kep/64/X/2014 tanggal 23 Oktober 2014 tentang standar pelayanan di lingkungan Korps Lalu Lintas Polri Bidang Regident.
2.	Sarana Prasarana	- Ruang tunggu; - Kursi tunggu; - Mesin antrian elektronik; - Televisi; - Galon dan gelas plastik/air mineral dalam kemasan; - Meja dan kursi petugas; - Tanda pengenalan/<i>name tag</i> petugas; - Komputer dan printer petugas; - Jaringan listrik dan internet; - Pulpen dan penggaris;



		11. Tempat arsip berkas pendaftaran; 12. Komputer akses internet gratis; 13. Papan petunjuk loket; 14. Formulir pendaftaran, meja, dan alat tulis; 15. Buku register; 16. Buku kuitansi pembayaran; 17. Publikasi maklumat pelayanan; 18. Publikasi standar pelayanan; 19. Publikasi visi dan misi pelayanan; 20. Publikasi <i>hotline</i> nomor telepon pengaduan pelayanan; 21. Publikasi saluran pengaduan pelayanan; 22. Kotak saran/pengaduan lengkap dengan alat tulis; 23. Perangkat survei kepuasan masyarakat; 24. Sinyal internet/ <i>wifi</i> gratis/ <i>hotspot</i> ; 25. Tulisan prioritas bagi kaum difabel/orang tua/ibu hamil dan menyusui; 26. Perlengkapan APD (Face shield, Masker, sarung tangan) 27. Thermal scan; 28. Perlengkapan cuci tangan; 29. Hand sanitizer; 30. Thermal scan.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; 2. Mampu mengoperasikan komputer; 3. Mampu bekerja dalam tim; 4. Mampu berinteraksi dengan sopan dan ramah; 5. Pernah mengikuti dikbangpers regident ranmor; 6. Bersertifikasi regident ranmor.
4.	Pengawas Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinu dan diawasi CCTV; 4. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan penghargaan/ <i>reward</i> .
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas Samsat Polres Singkawang berjumlah 14 Orang : 1. Kanit Regident : 1 Orang; 2. Baur BPKB : 1 Orang; 3. Baur TNKB : 1 Orang; 4. Baur STNK : 1 Orang; 5. Ba Pendaftaran : 1 Orang; 6. Ba Materiil/Penelitian : 1 Orang; 7. Ba Cek Fisik Ranmor : 1 Orang; 8. Ba Cetak STNK : 1 Orang; 9. Ba Pengesahan STNK : 1 Orang; 10. Ba Penomoran : 1 Orang; 11. Ba BPKB : 1 Orang; 12. Ba Mutasi Ranmor/BBN 2 : 1 Orang; 13. Ba Penyerahan : 1 Orang; 14. Ba Pengarsipan Dokumen : 1 Orang;
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diberikan kepada pengguna layanan terbatas pada fasilitas keamanan yang tersedia di lingkungan Kepolisian Resor Singkawang.

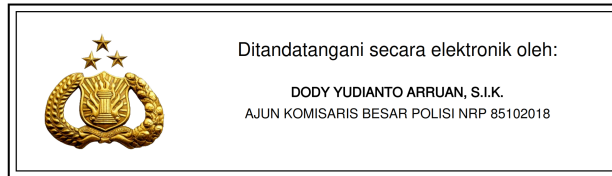


8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi melalui laporan bulanan; 2. Evaluasi melalui monitoring/pengawasan pimpinan; 3. Evaluasi melalui penilaian dan/ atau survei kepuasan.
----	----------------------------------	---

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



LAMPIRAN XXX
 KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
 RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
 NOMOR : KEP/51/X/2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
 KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
 PENERBITAN BPKB BARU

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan penerbitan BPKB baru untuk Ranmor yang diproduksi dan/atau dirakit dalam negeri (<i>completely knocked down</i>) meliputi: 1. Mengisi formulir permohonan (tersedia di SAMSAT); 2. Melampirkan tanda bukti identitas, dengan ketentuan: a. untuk perorangan, terdiri atas KTP dan surat kuasa bermaterai cukup bagi yang diwakilkan oleh orang lain; b. untuk badan hukum, terdiri atas: 1) surat kuasa bermeterai cukup, menggunakan kop surat badan hukum dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap badan hukum yang bersangkutan; 2) fotokopi KTP yang diberi kuasa; 3) surat keterangan domisili; dan 4) SIUP dan NPWP yang dilegalisasi; c. untuk instansi pemerintah, terdiri atas: 1) surat kuasa bermeterai cukup, menggunakan kop surat instansi pemerintah dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap instansi yang bersangkutan; dan 2) melampirkan fotokopi KTP yang diberi kuasa; 3. Faktur untuk BPKB; 4. Sertifikat uji tipe dan Sertifikat Registrasi Uji Tipe Ranmor (SRUT); 5. Sertifikat NIK dari agen pemegang merek (APM), kecuali ranmor khusus tanpa sertifikat NIK; 6. Rekomendasi dari instansi yang berwenang di bidang penggunaan Ranmor untuk angkutan umum; dan 7. Hasil pemeriksaan cek fisik Ranmor; Persyaratan penerbitan BPKB baru untuk Ranmor impor (<i>completely built up</i>) meliputi: 1. Mengisi formulir permohonan (tersedia di SAMSAT); 2. Melampirkan tanda bukti identitas, dengan ketentuan: a. untuk perorangan, terdiri atas KTP dan surat kuasa bermaterai cukup bagi yang diwakilkan oleh orang lain; b. untuk badan hukum, terdiri atas:

		1) surat kuasa bermeterai cukup, menggunakan kop surat badan hukum dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap badan hukum yang bersangkutan; 2) fotokopi KTP yang diberi kuasa; 3) surat keterangan domisili; dan 4) SIUP dan NPWP yang dilegalisasi; c. untuk instansi pemerintah, terdiri atas: 1) surat kuasa bermeterai cukup, menggunakan kop surat instansi pemerintah dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap instansi yang bersangkutan; dan 2) melampirkan fotokopi KTP yang diberi kuasa; 3. Faktur untuk BPKB; 4. Dokumen pemberitahuan pabean dalam rangka impor barang (PIB); 5. Surat keterangan pengimporan ranmor yang disahkan pejabat bea dan cukai yang berwenang, bagi: a. impor Ranmor tanpa penangguhan atau pembebasan bea masuk atau formulir A; b. impor Ranmor dengan penangguhan atau pembebasan bea masuk atau formulir B; dan c. formulir yang berlaku untuk kawasan perdagangan bebas berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan; 6. Sertifikat uji tipe dan Sertifikat Registrasi Uji Tipe Ranmor (SRUT); 7. Tanda pendaftaran tipe untuk keperluan impor, dari Kementerian Perindustrian; 8. Sertifikat VIN dan/atau Sertifikat NIK dari Agen Pemegang Merek (APM); 9. Surat keterangan rekondisi dari perusahaan yang memiliki izin rekondisi yang sah khusus untuk Ranmor impor bukan baru serta melampirkan izin impor dari Kementerian Perindustrian dan Kementerian Perdagangan; 10. Izin penyelenggaraan untuk angkutan umum dan/atau izin trayek dari instansi yang berwenang; 11. Surat hasil penelitian keabsahan surat keterangan pengimporan Ranmor yang dikeluarkan oleh Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah, atau Kepala Korps Lalu Lintas Polri bagi Ranmor yang masuk melalui wilayah pabean DKI Jakarta; dan 12. Hasil pemeriksaan cek fisik Ranmor. Persyaratan penerbitan BPKB baru untuk hasil lelang Ranmor dinas TNI atau Polri yang belum diregistrasi: 1. Mengisi formulir permohonan (tersedia di SAMSAT); 2. Melampirkan KTP dan surat kuasa bermaterai cukup bagi yang diwakilkan oleh orang lain; 3. Surat keputusan penghapusan Ranmor dinas TNI atau Polri; 4. Surat keputusan lelang Ranmor dari instansi yang berwenang;
--	--	--



		5. Fotokopi pengumuman lelang Ranmor pada media massa cetak nasional, lokal, dan/atau website; 6. Risalah lelang Ranmor yang sah sesuai peraturan perundang-undangan; 7. Berita acara penyerahan Ranmor yang di lelang; 8. Bukti pembayaran harga lelang; 9. Sertifikat Uji Tipe dan SRUT; dan 10. Hasil Pemeriksaan Cek Fisik Ranmor. Persyaratan penerbitan BPKB baru untuk hasil lelang Ranmor temuan Direktorat Bea dan Cukai Kementerian Keuangan Republik Indonesia atau Polri: 1. Mengisi formulir permohonan (tersedia di SAMSAT); 2. Melampirkan KTP dan surat kuasa bermaterai cukup bagi yang diwakilkan oleh orang lain; 3. Surat keputusan lelang Ranmor dari instansi yang berwenang; 4. Fotokopi pengumuman temuan dan pengumuman lelang Ranmor pada media massa cetak nasional, lokal, dan/atau website; 5. Risalah lelang Ranmor yang dibuat oleh Balai Lelang Negara; 6. Berita acara penyerahan barang yang dibuat oleh Balai Lelang Negara; 7. Bukti pembayaran harga lelang; 8. Sertifikat Uji Tipe dan SRUT; 9. Hasil pemeriksaan cek fisik Ranmor. Persyaratan Penerbitan BPKB baru untuk Ranmor lembaga internasional: 1. Mengisi formulir permohonan (tersedia di SAMSAT); 2. Surat kuasa bermeterai cukup, menggunakan kop surat lembaga internasional dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap lembaga internasional yang bersangkutan serta fotokopi KTP yang diberi kuasa; 3. Faktur pembelian; 4. Dokumen pemberitahuan pabean dalam rangka impor barang (PIB); 5. Surat keterangan pengimporan Ranmor dengan penangguhan atau pembebasan bea masuk yang disahkan pejabat Bea dan Cukai yang berwenang atau Formulir B; 6. Surat rekomendasi dan pernyataan penggunaan Ranmor untuk kepentingan pelaksanaan tugas atau misi lembaga internasional dari Sekretariat Negara; 7. Surat hasil penelitian keabsahan surat keterangan pengimporan Ranmor yang dikeluarkan oleh Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah, atau Kepala Korps Lalu Lintas Polri bagi Ranmor yang masuk melalui wilayah pabean DKI Jakarta; dan 8. Hasil pemeriksaan cek fisik Ranmor.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon tiba di Kantor SAMSAT, kemudian mengambil nomor antrian sesuai keperluan pemohon;



		2. Petugas loket pendaftaran memanggil nomor antrian pemohon (menggunakan pengeras suara/sistem antrian); 3. Pemohon menuju loket pendaftaran dan menyatakan akan membuat BPKB kendaraan baru/registrasi pertama kemudian petugas pelayanan mengarahkan pemohon untuk melakukan cek fisik kendaraan di lokasi yang telah ditentukan bersama petugas pelayanan cek fisik; 4. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan dan kendaraan bermotor kepada petugas cek fisik, kemudian petugas melakukan cek fisik kendaraan sesuai SOP, dan selanjutnya petugas cek fisik melakukan verifikasi data hasil cek fisik dengan data pada berkas persyaratan, apabila sesuai maka petugas cek fisik melakukan pengesahan dengan membubuhkan tanda tangan dan cap stempel cek fisik dan cap ranmor hadir pada lembar hasil cek fisik, selanjutnya pemohon diarahkan kembali ke loket pendaftaran; 5. Pemohon menyerahkan hasil cek fisik dan berkas persyaratan ke loket pendaftaran, selanjutnya petugas pendaftaran mengarahkan kepada pemohon untuk mengisi formulir sesuai dengan data pemohon. Setelah dilakukan pengisian, pemohon menyerahkan formulir ke loket pendaftaran; 6. Petugas yang menerima berkas persyaratan melakukan penelitian kelengkapan persyaratan administrasi, verifikasi keabsahan dokumen persyaratan, pencocokan hasil cek fisik, dan <i>cross check</i> faktur untuk pendaftaran ranmor dan apabila ada berkas yang belum difotokopi akan dibantu oleh petugas untuk difotokopi menggunakan printer yang ada di kantor SAMSAT; 7. Apabila berkas dinyatakan lengkap dan sah oleh petugas pendaftaran berkas akan diparaf, kemudian pemohon akan diarahkan untuk membayar PNPB di loket pembayaran dengan petugas Bank BRI yang ada di Kantor SAMSAT, selanjutnya resi pembayaran PNPB distaples oleh petugas bank pada berkas persyaratan; 4. Setelah dilakukan pembayaran PNPB, maka berkas persyaratan dibawa oleh pemohon dan diserahkan kepada petugas pelayanan BPKB. Petugas akan menerbitkan tanda bukti pendaftaran BPKB yang berisi identitas pemilik/kendaraan, waktu dan tempat pengambilan BPKB; 5. Dengan tanda bukti pendaftaran BPKB, pemilik atau yang diberi kuasa dapat mengajukan permohonan penerbitan STNK baru; 6. Petugas pelayanan BPKB menyerahkan berkas pendaftaran kepada Bintara BPKB untuk dilakukan pemberian nomor registrasi ranmor melalui sistem komputerisasi dan <i>barcode</i> dan pemasukan data/<i>entry data</i> ke sistem komputer mengenai data identitas pemilik dan kendaraan; 7. Selanjutnya Bintara BPKB menyerahkan berkas pendaftaran kepada petugas pelayanan BPKB untuk melakukan pemberian/penulisan nomor registrasi ranmor
--	--	--



		melalui sistem manual dengan mencatat pada buku register, memasukkan data identitas pemilik dan kendaraan pada buku register, dan pencetakan kartu induk BPKB yang berisi data identitas pemilik dan kendaraan; - Setelah kartu induk BPKB tercetak, maka petugas pelayanan BPKB akan melakukan verifikasi/pemeriksaan ulang dengan berkas persyaratan, dan apabila telah sesuai petugas pelayanan BPKB akan membubuhkan paraf dalam kartu induk tersebut; - Selanjutnya data kendaraan akan dikirim ke Ditlantas Polda Kalbar melalui aplikasi; - Ditlantas Polda Kalbar akan mencetak BPKB kendaraan baru dan membubuhi tanda tangan pejabat yang berwenang serta menstempel sebagai bukti sahnya BPKB; - Ditlantas Polda Kalbar akan menyerahkan BPKB yang sudah dicetak dan ditandatangani kepada Petugas BPKB Polres Singkawang; - Petugas BPKB Polres Singkawang akan menghubungi pemohon melalui nomor telepon yang ada, untuk selanjutnya menyerahkan BPKB kendaraan baru kepada pemohon, pemohon diminta mengisi bukti penyerahan BPKB kendaraan baru; - Setelah menerima produk layanan pemohon diarahkan untuk mengisi SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) oleh petugas
3.	Jangka waktu pelayanan	2 bulan sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan diserahkan kepada petugas pelayanan.
4.	Biaya/tarif	- BPKB R2 atau R3 : Rp. 225.000,- (dua ratus dua puluh lima ribu rupiah); - BPKB R4 atau lebih : Rp. 375.000,- (tiga ratus tujuh puluh lima ribu rupiah); Sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak pada POLRI.
5.	Produk Pelayanan	Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan antara lain melalui: - layanan aplikasi Lapor.go.id - facebook Pengaduan Polres Singkawang - website polres singkawang.com - telpon/whatsapp 0853 4645 1666 - ruang konsultasi/pengaduan - media survei kepuasan masyarakat



PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; 2. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Polri; 4. Perpol Nomor 7 Tahun 2021 tentang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor; 5. Instruksi bersama Menhankam, Mendagri, dan Menkeu Nomor.Ins/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang pelaksanaan sistem administrasi manunggal di bawah satu atap dalam penerbitan STNK, STCK, TNKB, TCKB, dan pemungutan PKB, BBN-KB, serta SWDKLLJ; 6. Surat keputusan bersama Kapolri, Dirjen PU dan Otonomi Daerah, dan Dirut PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor Skep/06/X/1999, Nomor 973-1228, dan Nomor SKEP/02/X/1999 tentang pedoman tata laksana SAMSAT; 7. Keputusan Kakorlantas Polri Nomor: Kep/72/X/2013 tanggal 27 Desember 2013 tentang standar operasional prosedur (SOP) bidang registrasi dan identifikasi; 8. Keputusan Kakorlantas Polri Nomor: Kep/64/X/2014 tanggal 23 Oktober 2014 tentang standar pelayanan di lingkungan Korps Lalu Lintas Polri Bidang Regident.
2.	Sarana Prasarana	1. Ruang tunggu; 2. Kursi tunggu; 3. Mesin antrian elektronik; 4. Televisi; 5. Galon dan gelas plastik/air mineral dalam kemasan; 6. Meja dan kursi petugas; 7. Tanda pengenalan/<i>name tag</i> petugas; 8. Komputer dan printer petugas; 9. Jaringan listrik dan internet; 10. Pulpen dan penggaris; 11. Tempat arsip berkas permohonan BPKB; 12. Komputer akses internet gratis; 13. Papan petunjuk loket; 14. Blangko BPKB; 15. Formulir pendaftaran, meja, dan alat tulis; 16. Kartu induk BPKB; 17. Buku register BPKB; 18. Buku register penyerahan BPKB; 19. Brosur BPKB; 20. Buku kuitansi pembayaran; 21. Sampul BPKB; 22. Stiker <i>barcode</i>; 23. Publikasi maklumat pelayanan; 24. Publikasi standar pelayanan; 25. Publikasi visi dan misi pelayanan; 26. Publikasi <i>hotline</i> nomor telepon pengaduan pelayanan; 27. Publikasi saluran pengaduan pelayanan;



		28. Kotak saran/pengaduan lengkap dengan alat tulis; 29. Perangkat survei kepuasan masyarakat; 30. Sinyal internet/ <i>wifi gratis/hotspot</i> ; 31. Tulisan prioritas bagi kaum difabel/orang tua/ibu hamil dan menyusui; 32. Perlengkapan APD (Face shield, Masker, sarung tangan) 33. Thermal scan; 34. Perlengkapan cuci tangan; 35. Hand sanitizer;
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; 2. Mampu mengoperasikan komputer; 3. Mampu bekerja dalam tim; 4. Mampu berinteraksi dengan sopan dan ramah; 5. Pernah mengikuti dikbangpers regident ranmor; 6. Bersertifikasi regident ranmor.
4.	Pengawas Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinu dan diawasi CCTV; 4. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan penghargaan/ <i>reward</i> .
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas Samsat Polres Singkawang berjumlah 14 Orang : 1. Kanit Regident : 1 Orang; 2. Baur BPKB : 1 Orang; 3. Baur TNKB : 1 Orang; 4. Baur STNK : 1 Orang; 5. Ba Pendaftaran : 1 Orang; 6. Ba Materiil/Penelitian : 1 Orang; 7. Ba Cek Fisik Ranmor : 1 Orang; 8. Ba Cetak STNK : 1 Orang; 9. Ba Pengesahan STNK : 1 Orang; 10. Ba Penomoran : 1 Orang; 11. Ba BPKB : 1 Orang; 12. Ba Mutasi Ranmor/BBN 2 : 1 Orang; 13. Ba Penyerahan : 1 Orang; 14. Ba Pengarsipan Dokumen : 1 Orang;
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.

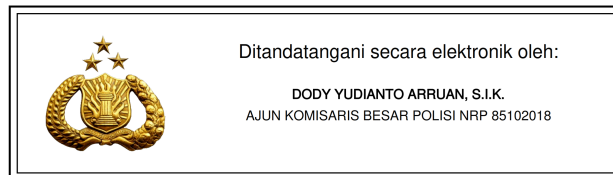


7.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diberikan kepada pengguna layanan terbatas pada fasilitas keamanan yang tersedia di lingkungan Kepolisian Resor Singkawang.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi melalui laporan bulanan; 2. Evaluasi melalui monitoring/pengawasan pimpinan; 3. Evaluasi melalui penilaian dan/ atau survei kepuasan.

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



LAMPIRAN XXXI
 KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
 RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
 NOMOR : KEP/51/X/2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
 KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
 PENERBITAN STNK PERPANJANGAN (5 TAHUN)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	- Mengisi formulir permohonan (tersedia di SAMSAT) - Melampirkan tanda bukti identitas, dengan ketentuan: - untuk perseorangan, melampirkan : - kartu tanda penduduk bagi : - warga negara Indonesia; atau - warga negara asing yang memiliki izin tinggal tetap dan dilengkapi dengan kartu izin tinggal tetap; - surat keterangan tempat tinggal bagi warga negara asing yang memiliki izin tinggal terbatas dan dilengkapi dengan kartu izin tinggal terbatas; - untuk badan usaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan badan hukum asing yang berkantor tetap di Indonesia, melampirkan: - nomor induk berusaha; - nomor pokok wajib pajak; dan - surat keterangan menggunakan kop surat badan hukum dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel/cap badan hukum yang bersangkutan; - untuk instansi pemerintah, PNA dan Badan Internasional melampirkan surat keterangan menggunakan lampiran surat instansi yang ditandatangani oleh pimpinan dan diberi stempel/cap instansi yang bersangkutan dengan bermeterai cukup; - Surat kuasa bermeterai cukup dan fotokopi Kartu Tanda Penduduk yang diberi kuasa bagi yang diwakilkan; - STNK; - BPKB; dan - hasil cek Fisik Ranmor.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	- Pemohon tiba di Kantor SAMSAT, kemudian mengambil nomor antrian sesuai keperluan pemohon; - Petugas loket pendaftaran memanggil nomor antrian pemohon (menggunakan pengeras suara/sistem antrian); - Pemohon ke loket pendaftaran untuk melakukan perpanjangan STNK (5 Tahunan) kemudian petugas pelayanan mengarahkan pemohon untuk melakukan cek fisik kendaraan di lokasi yang telah ditentukan bersama petugas pelayanan cek fisik;



		4. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan dan kendaraan bermotor kepada petugas cek fisik kemudian petugas melakukan cek fisik kendaraan sesuai SOP dan selanjutnya petugas cek fisik melakukan verifikasi data hasil cek fisik dengan data pada berkas persyaratan, apabila sesuai maka petugas cek fisik melakukan pengesahan dengan membubuhkan tanda tangan dan cap stempel cek fisik dan cap ranmor hadir pada lembar hasil cek fisik, selanjutnya pemohon diarahkan kembali ke loket pendaftaran; 5. Pemohon menyerahkan hasil cek fisik dan berkas persyaratan ke loket pendaftaran, selanjutnya petugas pendaftaran mengarahkan kepada pemohon untuk mengisi formulir sesuai dengan data pemohon. Setelah dilakukan pengisian, pemohon menyerahkan formulir ke loket pendaftaran; 6. Setelah berkas diterima dan dilakukan pengecekan oleh petugas pendaftaran, petugas mempersilakan pemohon untuk menunggu di tempat yang disediakan (area kursi tunggu), dalam hal tertentu apabila terjadi gangguan pada sistem komputerisasi SAMSAT maka petugas pelayanan memberikan STNK sementara kepada pemohon kemudian pemohon dipersilakan kembali ke rumah dan diminta untuk kembali ke SAMSAT sesuai dengan tanggal yang dicatatkan pada STNK sementara tersebut; 7. Petugas melakukan pencatatan dalam buku register formulir kemudian dilakukan <i>entry data</i> ke dalam sistem ERI (<i>electronic registration and identification</i>) identitas pemilik dan ranmor serta perubahan masa berlaku ke dalam sistem komputerisasi, apabila antara BPKB dan STNK sudah online, cukup melakukan pemanggilan data di komputer dengan memasukkan nomor registrasi kendaraan bermotor (nomor plat); 8. Setelah melakukan <i>entry data</i> dalam sistem ERI, petugas akan melakukan penelitian terhadap berkas pendaftaran dan menstempel berkas tersebut dengan stempel tanggal dan penelitian ulang dan kemudian menyerahkan berkas kepada petugas Dispenda (masih pada loket pendaftaran); 9. Petugas Dispenda pada loket pendaftaran menerima berkas yang telah distempel penelitian ulang dan kemudian petugas Dispenda melakukan register terhadap STNK dengan melakukan pencatatan pada blangko register pendaftaran NRKB ranmor dan nomor kohir (sesuai urutan) dan kemudian petugas Dispenda akan menstempel berkas pendaftaran dengan stempel tanggal dan menuliskan nomor kohir tersebut pada berkas pendaftaran, selanjutnya berkas pendaftaran diarahkan kepada petugas Pt. Jasa Rahaja; 10. Petugas PT. Jasa Raharja yang menerima berkas pendaftaran kemudian petugas akan menetapkan SWDKLLJ (sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan). Petugas melakukan penetapan dengan melakukan pengecekan terhadap notis pajak/SKPD (surat ketetapan pajak daerah) dan menuliskan nominal SWDKLLJ pada
--	--	---



		lembar SKPD yang lama pada berkas pendaftaran. Selanjutnya petugas PT. Jasa Raharja menyerahkan berkas pendaftaran ke bagian penetapan pajak (Petugas Dispenda); 11. Petugas bagian penetapan pajak (Petugas Dispenda) melakukan pendataan ulang kendaraan pada sistem komputer dengan mengisikan NRKB ranmor (plat), kemudian dilakukan pengecekan masa berlaku pajak dan masa berlaku STNK, selanjutnya dilakukan pengecekan data ranmor apakah sesuai atau tidak dengan SKPD yang lama pada berkas pendaftaran. Apabila sesuai maka petugas akan penetapan dengan mencetak (printing) SKPD yang baru sebanyak 6 (enam) rangkap. Dan selanjutnya petugas penetapan menyerahkan berkas dan hasil cetak SPKD tersebut kepada korektor; 12. Korektor menerima berkas pendaftaran dan lembar SPKD yang baru dari petugas penetapan dan mengoreksi hasil cetak tersebut. Apabila tidak ada kesalahan, korektor akan membubuhkan paraf pada SKPD dan jika ada kesalahan akan dilakukan pencetakan ulang. Setelah membubuhkan paraf maka berkas akan diserahkan kembali kepada petugas penetapan (Dispenda); 13. Oleh petugas penetapan (Dispenda) SKPD yang baru pada lembar 6 dan lembar 4/lembar ungu dan lembar kuning diarsipkan dengan lembar SPKD yang lama, dan lembar 3 diserahkan kepada petugas PT. Jasa Raharja; 14. Kemudian petugas penetapan (Dispenda) menyerahkan berkas pendaftaran ke loket Bank Kalbar bersama lembar 1 dan lembar 2 SKPD; 15. Petugas Bank Kalbar memanggil nomor antri pemohon (melalui pengeras suara/sistem antrian) kemudian pemohon melakukan pembayaran kepada petugas bank sesuai jumlah nominal yang tertera dalam SKPD baru (PKB, SWDKLLJ, Biaya adm STNK, biaya adm TNKB); 16. Kemudian petugas bank membubuhkan stampel lunas bertanggal dan stampel bank pada lembar 1 SKPD dan menstaplesnya pada berkas pendaftaran. Oleh petugas bank, lembar 2 diarsipkan sesuai ketentuan dan selanjutnya petugas bank menyerahkan berkas pendaftaran kepada pemohon dan mengarahkan pemohon untuk menyerahkan berkas tersebut kepada petugas cetak STNK di loket pencetakan; 17. Setelah petugas cetak STNK menerima berkas pendaftaran dari pemohon, petugas melakukan pengecekan data pada berkas dengan data pada sistem ERI yang telah didatakan sebelumnya. Apabila data sudah benar, petugas melakukan pencetakan STNK (berjumlah rangkap 3) yang kemudian distaples pada berkas pendaftaran; 18. Petugas pencetakan melakukan pencatatan dalam buku register STNK kemudian berkas pendaftaran tersebut dibawa ke ruangan Kanit Regident untuk diparaf. Setelah itu berkas pendaftaran tersebut diserahkan kepada petugas penyerahan;
--	--	---



		19. Petugas penyerahan menerima berkas pendaftaran dari petugas cetak STNK selanjutnya memisahkan STNK yang telah diparaf oleh Kanit Regident (lembar 1). Selanjutnya petugas penyerahan memanggil pemohon (dengan pengeras suara/sistem antrian) dan menyerahkan STNK kemudian meminta pemohon mencatat pengambilan tersebut dalam buku register penyerahan STNK; 20. Petugas penyerahan menyampaikan waktu dan syarat pengambilan TNKB kepada pemohon (pengambilan TNKB dengan membawa STNK asli), dikarenakan TNKB tidak dapat langsung jadi dan harus dicetak oleh Dit Lantas Polda Kalbar di Pontianak; 21. Petugas penyerahan menyerahkan berkas arsip kepada petugas arsip; 22. Petugas Arsip menerima berkas arsip STNK perpanjangan dari petugas penyerahan dan selanjutnya menggabungkan dengan arsip lama sedangkan arsip persyaratan lainnya (formulir dan STNK lama) dimusnahkan dan selanjutnya petugas arsip melaksanakan pengelolaan arsip sesuai ketentuan; 23. Petugas TNKB mengambil daftar orderan TNKB yang akan dilakukan pencetakan pada buku register (yang dalam buku register tersebut mencatat nomor, bulan, dan tahun orderan TNKB yang sudah melakukan pembayaran di bank); 24. Petugas TNKB selanjutnya melakukan pengiriman daftar orderan TNKB ke Dit Lantas Polda Kalbar untuk dilakukan pencetakan; 25. Setelah TNKB tercetak, maka petugas TNKB akan mengambil TNKB tersebut dan menyerahkannya kepada pemohon saat pemohon datang kembali ke SAMSAT sesuai waktu yang telah disampaikan saat petugas penyerahan STNK menyerahkan STNK kepada pemohon. Pada saat pengambilan TNKB, pemohon menunjukkan STNK asli kepada petugas TNKB; 26. Setelah menerima produk layanan pemohon diarahkan untuk mengisi SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) oleh petugas
3.	Jangka waktu pelayanan	1. STNK: 30 menit sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan diserahkan kepada petugas pelayanan; 2. TNKB: 2 bulan sejak dilakukan pembayaran TNKB.
4.	Biaya/tarif	Penerbitan STNK : 3. R2 atau R3 : Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah); 4. R4 atau lebih : Rp. 200.000,- (dua ratus ribu rupiah); Penerbitan TNKB : 3. R2 atau R3 : Rp. 60.000,- (enam puluh ribu rupiah); 4. R4 atau lebih : Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah); Sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Polri..
5.	Produk Pelayanan	Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	 Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan antara lain melalui: - layanan aplikasi Lapor.go.id - facebook Pengaduan Polres Singkawang - website polresingskawang.com - telpon/whatsapp 0853 4645 1666 - ruang konsultasi/pengaduan - media survei kepuasan masyarakat
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; - Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; - Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Polri; - Perpol Nomor 7 Tahun 2021 tentang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor; - Instruksi bersama Menhankam, Mendagri, dan Menkeu Nomor.Ins/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang pelaksanaan sistem administrasi manunggal di bawah satu atap dalam penerbitan STNK, STCK, TNKB, TCKB, dan pemungutan PKB, BBN-KB, serta SWDKLLJ; - Surat keputusan bersama Kapolri, Dirjen PU dan Otonomi Daerah, dan Dirut PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor Skep/06/X/1999, Nomor 973-1228, dan Nomor SKEP/02/X/1999 tentang pedoman tata laksana SAMSAT; - Keputusan Kakorlantas Polri Nomor: Kep/72/X/2013 tanggal 27 Desember 2013 tentang standar operasional prosedur (SOP) bidang registrasi dan identifikasi; - Keputusan Kakorlantas Polri Nomor: Kep/64/X/2014 tanggal 23 Oktober 2014 tentang standar pelayanan di lingkungan Korps Lalu Lintas Polri Bidang Regident.
2.	Sarana Prasarana	- Ruang dan kursi tunggu; - Mesin antrian elektronik; - Televisi; - Galon dan gelas plastik/air mineral dalam kemasan; - Meja dan kursi petugas; - Tanda pengenalan/<i>name tag</i> petugas; - Komputer dan printer petugas; - Blangko STNK; - Jaringan listrik dan internet; - Pulpen dan penggaris;



		11. Tempat arsip berkas pendaftaran; 12. Komputer akses internet gratis; 13. Papan petunjuk loket; 14. Formulir pendaftaran, meja, dan alat tulis; 15. Buku register; 16. Buku kuitansi pembayaran; 17. Publikasi maklumat pelayanan; 18. Publikasi standar pelayanan; 19. Publikasi visi dan misi pelayanan; 20. Publikasi <i>hotline</i> nomor telepon pengaduan pelayanan; 21. Publikasi saluran pengaduan pelayanan; 22. Kotak saran/pengaduan lengkap dengan alat tulis; 23. Perangkat survei kepuasan masyarakat; 24. Sinyal internet/ <i>wifi</i> gratis/ <i>hotspot</i> ; 25. Tulisan prioritas bagi kaum difabel/orang tua/ibu hamil dan menyusui; 26. Perlengkapan APD (Face shield, Masker, sarung tangan) 27. Thermal scan; 28. Perlengkapan cuci tangan; 29. Hand sanitizer; 30. Thermal scan.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; 2. Mampu mengoperasikan komputer; 3. Mampu bekerja dalam tim; 4. Mampu berinteraksi dengan sopan dan ramah; 5. Pernah mengikuti dikbangpers regident ranmor; 6. Bersertifikasi regident ranmor.
4.	Pengawas Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinu dan diawasi CCTV; 4. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan penghargaan/ <i>reward</i> .
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas Samsat Polres Singkawang berjumlah 14 Orang : 1. Kanit Regident : 1 Orang; 2. Baur BPKB : 1 Orang; 3. Baur TNKB : 1 Orang; 4. Baur STNK : 1 Orang; 5. Ba Pendaftaran : 1 Orang; 6. Ba Materiil/Penelitian : 1 Orang; 7. Ba Cek Fisik Ranmor : 1 Orang; 8. Ba Cetak STNK : 1 Orang; 9. Ba Pengesahan STNK : 1 Orang; 10. Ba Penomoran : 1 Orang; 11. Ba BPKB : 1 Orang; 12. Ba Mutasi Ranmor/BBN 2 : 1 Orang; 13. Ba Penyerahan : 1 Orang; 14. Ba Pengarsipan Dokumen : 1 Orang;
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diberikan kepada pengguna layanan terbatas pada fasilitas keamanan yang tersedia di lingkungan Kepolisian Resor Singkawang.

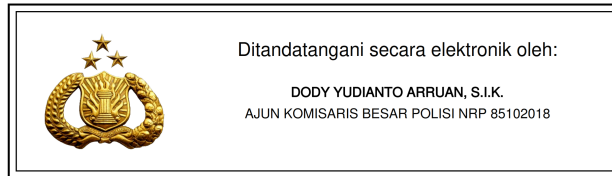


8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi melalui laporan bulanan; 2. Evaluasi melalui monitoring/pengawasan pimpinan; 3. Evaluasi melalui penilaian dan/ atau survei kepuasan.
----	----------------------------------	---

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



LAMPIRAN XXXII
KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
NOMOR : KEP/51/X/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN STNK HILANG/RUSAK

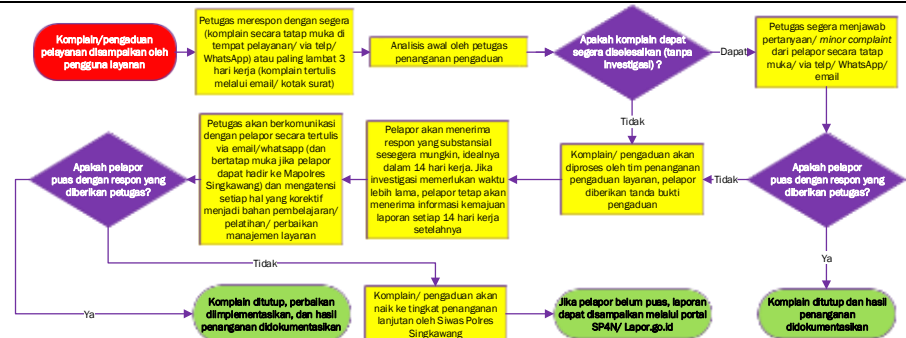
NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mengisi formulir permohonan (tersedia di SAMSAT) 2. Melampirkan tanda bukti identitas, dengan ketentuan: a. untuk perseorangan, melampirkan : 1. kartu tanda penduduk bagi : a. warga negara Indonesia; atau b. warga negara asing yang memiliki izin tinggal tetap dan dilengkapi dengan kartu izin tinggal tetap; 2. surat keterangan tempat tinggal bagi warga negara asing yang memiliki izin tinggal terbatas dan dilengkapi dengan kartu izin tinggal terbatas; b. untuk badan usaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan badan hukum asing yang berkantor tetap di Indonesia, melampirkan: 1. nomor induk berusaha; 2. nomor pokok wajib pajak; dan 3. surat keterangan menggunakan kop surat badan hukum dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel/cap badan hukum yang bersangkutan; c. untuk instansi pemerintah, PNA dan Badan Internasional melampirkan surat keterangan menggunakan lampiran surat instansi yang ditandatangani oleh pimpinan dan diberi stempel/cap instansi yang bersangkutan dengan bermeterai cukup; 3. Surat kuasa bermeterai cukup dan fotokopi Kartu Tanda Penduduk yang diberi kuasa bagi yang diwaldikan; 4. BPKB; 5. surat pernyataan pemilik bermeterai cukup mengenai STNK yang hilang tidak terkait kasus pidana, perdata dan/atau pelanggaran lalu lintas; 6. surat tanda penerimaan laporan dari Polri; dan 7. hasil Cek Fisik Ranmor.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon tiba di Kantor SAMSAT, kemudian langsung menuju loket penetapan dan menjelaskan akan mengurus kehilangan STNK; 2. Selanjutnya petugas pada bagian penetapan akan melakukan pengecekan data masa berlaku pajak ranmor (PKB) dari kendaraan yang kehilangan STNK;



	3. Apabila pajak ranmor masih berlaku, maka pemohon diarahkan naik ke lantai II Kantor SAMSAT untuk menemui petugas penagihan dan meminta surat keterangan pajak sebagai pengganti surat ketetapan pajak daerah/notis pajak/SKPD (lembaran yang umumnya berada dibelakang STNK asli); 4. Apabila pajak ranmor telah habis masa berlakunya, maka dalam proses pelayanan kehilangan/rusak STNK, pemohon akan melakukan pembayaran pajak ranmor sesuai ketentuan berlaku; 5. Setelah pemohon mengambil surat keterangan pajak, pemohon mengambil nomor antrian sesuai keperluan pemohon; 6. Petugas loket pendaftaran memanggil nomor antrian pemohon (menggunakan pengeras suara/sistem antrian); 7. Pemohon ke loket pendaftaran untuk mendapatkan pelayanan kehilangan STNK kemudian petugas pelayanan mengarahkan pemohon untuk melakukan cek fisik kendaraan di lokasi yang telah ditentukan bersama petugas pelayanan cek fisik; 8. Pemohon menyerahkan berkas pendaftaran dan kendaraan bermotor kepada petugas cek fisik kemudian petugas melakukan cek fisik kendaraan sesuai SOP dan selanjutnya petugas cek fisik melakukan verifikasi data hasil cek fisik dengan data pada berkas persyaratan, apabila sesuai maka petugas cek fisik melakukan pengesahan dengan membubuhkan tanda tangan dan cap stempel cek fisik dan cap ranmor hadir, selanjutnya pemohon diarahkan ke loket pendaftaran kembali; 9. Pemohon menyerahkan hasil cek fisik ke loket pendaftaran, selanjutnya petugas pendaftaran mengarahkan kepada pemohon untuk mengisi formulir sesuai dengan data pemohon, setelah dilakukan pengisian data pemohon menyerahkan formulir ke loket pendaftaran; 10. Setelah berkas dinyatakan lengkap dan sah, petugas mempersilakan pemohon untuk menunggu di tempat yang disediakan (area kursi tunggu), dalam hal tertentu apabila terjadi gangguan pada sistem komputerisasi SAMSAT maka petugas pelayanan memberikan STNK sementara (apabila pemohon memiliki fotokopi dari STNK yang hilang, dan masih berlaku) kepada pemohon kemudian pemohon dipersilakan kembali ke rumah dan diminta untuk kembali ke SAMSAT sesuai dengan tanggal yang dicatatkan pada STNK sementara tersebut; 11. Petugas melakukan pencatatan dalam buku register formulir kemudian dilakukan verifikasi data dalam sistem ERI (<i>electronic registration and identification</i>) identitas pemilik dan ranmor, apabila antara BPKB dan STNK sudah online, cukup melakukan pemanggilan data di komputer dengan memasukkan nomor registrasi kendaraan bermotor (nomor plat); 12. Setelah melakukan verifikasi data dalam sistem ERI, petugas akan menstempel berkas tersebut dengan stempel
--	--



		tanggal, STNK hilang/rusak, nama petugas, dan membubuhkan paraf; 13. Apabila pajak ranmor diketahui telah habis masa berlakunya maka petugas pendaftaran akan menyerahkan berkas kepada petugas Dispenda (masih pada loket pendaftaran) dilanjutkan sesuai standar pelayanan perpanjangan STNK; 14. Apabila berdasarkan surat keterangan pajak diketahui pajak ranmor masih berlaku maka petugas pendaftaran akan menyerahkan berkas pendaftaran kepada pemohon dan mengarahkan pemohon menuju loket Bank BRI untuk melakukan pembayaran biaya administrasi STNK/biaya PNBP; 15. Pemohon melakukan pembayaran kepada petugas bank BRI dan petugas bank menerbitkan tanda terima pembayaran STNK dan menstaplesnya pada berkas pendaftaran, kemudian petugas bank menyerahkan kembali berkas pendaftaran kepada pemohon dan mengarahkan pemohon menemui petugas cetak STNK; 16. Setelah petugas cetak STNK menerima berkas dari pemohon, petugas cetak STNK melakukan pengecekan data pada berkas dengan data pada sistem ERI (<i>electronic registration and identification</i>) yang telah didatakan sebelumnya. Apabila data sudah benar, petugas melakukan pencetakan STNK (berjumlah rangkap 3); 17. Selanjutnya petugas pencetakan melakukan pencatatan dalam buku register STNK kemudian STNK tersebut dibawa oleh petugas cetak ke ruangan Kanit Regident untuk diparaf. Selanjutnya berkas dan STNK tersebut diserahkan kepada petugas penyerahan; 18. Petugas penyerahan menerima berkas STNK dari petugas cetak STNK selanjutnya memisahkan STNK perpanjangan yang telah diparaf oleh Kanit Regident. Selanjutnya petugas penyerahan memanggil pemohon (dengan pengeras suara/sistem antrian) dan menyerahkan STNK perpanjangan lembar 1 (asli) kepada pemohon dan meminta pemohon mencatat pengambilan tersebut dalam buku register penyerahan STNK; 19. Petugas penyerahan menyerahkan berkas pendaftaran kepada petugas arsip; 20. Petugas Arsip menerima berkas pendaftaran dari petugas penyerahan dan selanjutnya melaksanakan pengelolaan arsip sesuai ketentuan; 21. Setelah menerima produk layanan pemohon diarahkan untuk mengisi SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) oleh petugas
3.	Jangka waktu pelayanan	STNK: 30 menit sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan diserahkan kepada petugas pelayanan.
4.	Biaya/tarif	Penerbitan STNK : 1. R2 atau R3 : Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah); 2. R4 atau lebih : Rp. 200.000,- (dua ratus ribu rupiah);

		Sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Polri..
5.	Produk Pelayanan	Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	 Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan antara lain melalui: - layanan aplikasi Lapor.go.id - facebook Pengaduan Polres Singkawang - website polresingkawang.com - telpon/whatsapp 0853 4645 1666 - ruang konsultasi/pengaduan - media survei kepuasan masyarakat
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; - Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; - Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Polri; - Perpol Nomor 7 Tahun 2021 tentang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor; - Instruksi bersama Menhankam, Mendagri, dan Menkeu Nomor.Ins/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang pelaksanaan sistem administrasi manunggal di bawah satu atap dalam penerbitan STNK, STCK, TNKB, TCKB, dan pemungutan PKB, BBN-KB, serta SWDKLLJ; - Surat keputusan bersama Kapolri, Dirjen PU dan Otonomi Daerah, dan Dirut PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor Skep/06/X/1999, Nomor 973-1228, dan Nomor SKEP/02/X/1999 tentang pedoman tata laksana SAMSAT; - Keputusan Kakorlantas Polri Nomor: Kep/72/X/2013 tanggal 27 Desember 2013 tentang standar operasional prosedur (SOP) bidang registrasi dan identifikasi; - Keputusan Kakorlantas Polri Nomor: Kep/64/X/2014 tanggal 23 Oktober 2014 tentang standar pelayanan di lingkungan Korps Lalu Lintas Polri Bidang Regident.
2.	Sarana Prasarana	- Ruang dan Kursi tunggu; - Mesin antrian elektronik; - Televisi; - Galon dan gelas plastik/air mineral dalam kemasan; - Meja dan kursi petugas;



		6. Tanda pengenalan/ <i>name tag</i> petugas; 7. Komputer dan printer petugas; 8. Blangko STNK; 9. Jaringan listrik dan internet; 10. Pulpen dan penggaris; 11. Tempat arsip berkas pendaftaran; 12. Komputer akses internet gratis; 13. Papan petunjuk loket; 14. Formulir pendaftaran, meja, dan alat tulis; 15. Buku register; 16. Buku kuitansi pembayaran; 17. Publikasi maklumat pelayanan; 18. Publikasi standar pelayanan; 19. Publikasi visi dan misi pelayanan; 20. Publikasi <i>hotline</i> nomor telepon pengaduan pelayanan; 21. Publikasi saluran pengaduan pelayanan; 22. Kotak saran/pengaduan lengkap dengan alat tulis; 23. Perangkat survei kepuasan masyarakat; 24. Sinyal internet/ <i>wifi</i> gratis/ <i>hotspot</i> ; 25. Tulisan prioritas bagi kaum difabel/orang tua/ibu hamil dan menyusui; 26. Perlengkapan APD (Face shield, Masker, sarung tangan) 27. Thermal scan; 28. Perlengkapan cuci tangan; 29. Hand sanitizer; 30. Thermal Scan.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; 2. Mampu mengoperasikan komputer; 3. Mampu bekerja dalam tim; 4. Mampu berinteraksi dengan sopan dan ramah; 5. Pernah mengikuti dikbangpers regident ranmor; 6. Bersertifikasi regident ranmor.
4.	Pengawas Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinu dan diawasi CCTV; 4. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan penghargaan/ <i>reward</i> .
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas Samsat Polres Singkawang berjumlah 14 Orang : 1. Kanit Regident : 1 Orang; 2. Baur BPKB : 1 Orang; 3. Baur TNKB : 1 Orang; 4. Baur STNK : 1 Orang; 5. Ba Pendaftaran : 1 Orang; 6. Ba Materiil/Penelitian : 1 Orang; 7. Ba Cek Fisik Ranmor : 1 Orang; 8. Ba Cetak STNK : 1 Orang; 9. Ba Pengesahan STNK : 1 Orang; 10. Ba Penomoran : 1 Orang; 11. Ba BPKB : 1 Orang; 12. Ba Mutasi Ranmor/BBN 2 : 1 Orang; 13. Ba Penyerahan : 1 Orang; 14. Ba Pengarsipan Dokumen : 1 Orang;

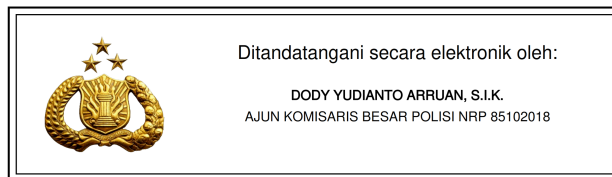


6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diberikan kepada pengguna layanan terbatas pada fasilitas keamanan yang tersedia di lingkungan Kepolisian Resor Singkawang.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi melalui laporan bulanan; 2. Evaluasi melalui monitoring/pengawasan pimpinan; 3. Evaluasi melalui penilaian dan/ atau survei kepuasan.

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR

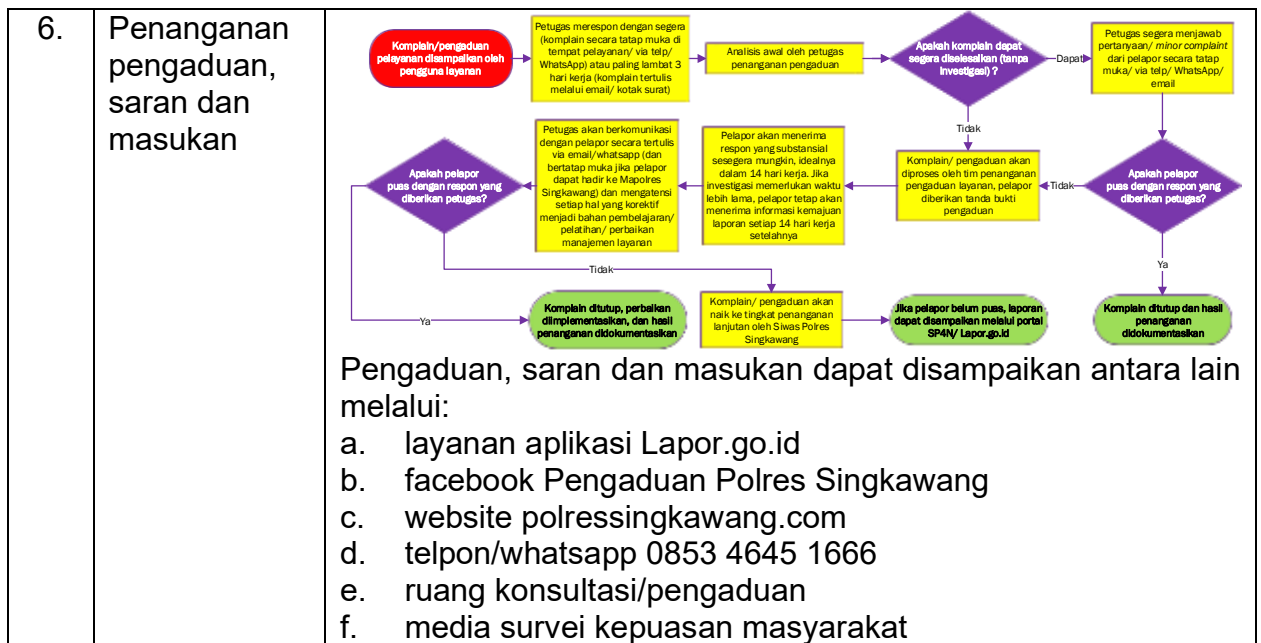


LAMPIRAN XXXIII
 KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
 RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
 NOMOR : KEP/51/X/2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
 KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
 BPKB HILANG/RUSAK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan pelayanan kehilangan BPKB/penerbitan BPKB duplikat meliputi: 1. Laporan kehilangan dan berita acara pemeriksaan; 2. Melampirkan tanda bukti identitas, dengan ketentuan: a. untuk perorangan, terdiri atas KTP dan surat kuasa bermaterai cukup bagi yang diwakilkan oleh orang lain; b. untuk badan hukum, terdiri atas: 1) surat kuasa bermeterai cukup, menggunakan kop surat badan hukum dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap badan hukum yang bersangkutan; 2) fotokopi KTP yang diberi kuasa; 3) surat keterangan domisili; dan 4) SIUP dan NPWP yang dilegalisasi; c. untuk instansi pemerintah, terdiri atas: 1) surat kuasa bermeterai cukup, menggunakan kop surat instansi pemerintah dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap instansi yang bersangkutan; dan 2) melampirkan fotokopi KTP yang diberi kuasa; 3. Surat keterangan kendaraan tidak terlibat tindak pidana dari Satuan Reskrim; 4. Diumumkan di media cetak minimal 3x; 5. STNK asli yang masih berlaku; 6. Surat permohonan untuk mendapatkan BPKB (disediakan); 7. Surat pernyataan BPKB hilang/terbakar/rusak bermaterai cukup; 8. Surat keterangan dari RT/kelurahan untuk BPKB yang terbakar; 9. Surat keterangan dari bank bahwa BPKB tidak dalam jaminan (minimum dua bank); 10. Hasil pemeriksaan cek fisik Ranmor; 11. Apabila rusak agar melampirkan BPKB yang rusak.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon ke Kantor SAMSAT, untuk mendapatkan pelayanan BPKB hilang/rusak/terbakar; 2. Pemohon menuju ruang pelayanan BPKB menemui petugas pelayanan BPKB dan menyerahkan persyaratan;

		3. Oleh petugas pelayanan selanjutnya persyaratan tersebut distaples pada map sehingga menjadi berkas pendaftaran dan pemohon diminta untuk melakukan cek fisik kendaraan di lokasi yang telah ditentukan bersama petugas pelayanan cek fisik; 4. Pemohon menyerahkan berkas pendaftaran dan kendaraan bermotornya kepada petugas cek fisik kemudian petugas melakukan cek fisik kendaraan sesuai SOP dan selanjutnya petugas cek fisik melakukan verifikasi data hasil cek fisik dengan data pada berkas pendaftaran, apabila sesuai maka petugas cek fisik melakukan pengesahan dengan membubuhkan tanda tangan dan cap stempel cek fisik dan cap ranmor hadir, selanjutnya pemohon diarahkan kembali ke ruang pelayanan BPKB; 5. Pemohon menyerahkan hasil cek fisik kepada petugas pelayaann BPKB, selanjutnya petugas pelayanan BPKB mengarahkan pemohon untuk mengisi blangko surat permohonan untuk mendapatkan BPKB dan menandatangani (surat ditujukan kepada Dir Lantas Polda Kalbar), selanjutnya berkas pendaftaran dikirim ke Dit Lantas Polda Kalbar; 6. Ditlantas Polda Kalbar akan mencetak BPKB duplikat dan membubuhi tanda tangan pejabat yang berwenang serta di cap stamp sebagai bukti sahnya BPKB; 7. Ditlantas Polda Kalbar akan menyerahkan BPKB yang sudah dicetak dan ditandatangani kepada Petugas BPKB Polres Singkawang; 8. Petugas BPKB Polres Singkawang akan menghubungi pemohon melalui nomor telepon yang ada, untuk selanjutnya menyerahkan BPKB kepada pemohon, dan pemohon mengisi bukti penyerahan BPKB; 9. Setelah menerima produk layanan pemohon diarahkan untuk mengisi SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) oleh petugas
3.	Jangka waktu pelayanan	5 (lima) bulan sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan diserahkan kepada petugas pelayanan.
4.	Biaya/tarif	1. BPKB R2 atau R3 : Rp. 225.000,- (dua ratus dua puluh lima ribu rupiah); 2. BPKB R4 atau lebih: Rp. 375.000,- (tiga ratus tujuh puluh lima ribu rupiah); Sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak pada POLRI.
5.	Produk Pelayanan	Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).



PENGELOLAAN PELAYANAN (*manufacturing*)

1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; - Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; - Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Polri; - Perpol Nomor 7 Tahun 2021 tentang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor; - Instruksi bersama Menhankam, Mendagri, dan Menkeu Nomor.Ins/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang pelaksanaan sistem administrasi manunggal di bawah satu atap dalam penerbitan STNK, STCK, TNKB, TCKB, dan pemungutan PKB, BBN-KB, serta SWDKLLJ; - Surat keputusan bersama Kapolri, Dirjen PU dan Otonomi Daerah, dan Dirut PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor Skep/06/X/1999, Nomor 973-1228, dan Nomor SKEP/02/X/1999 tentang pedoman tata laksana SAMSAT; - Keputusan Kakorlantas Polri Nomor: Kep/72/X/2013 tanggal 27 Desember 2013 tentang standar operasional prosedur (SOP) bidang registrasi dan identifikasi; - Keputusan Kakorlantas Polri Nomor: Kep/64/X/2014 tanggal 23 Oktober 2014 tentang standar pelayanan di lingkungan Korps Lalu Lintas Polri Bidang Regident.
----	-------------	---



2.	Sarana Prasarana	1. Ruang tunggu; 2. Kursi tunggu; 3. Mesin antrian elektronik; 4. Televisi; 5. Galon dan gelas plastik/air mineral dalam kemasan; 6. Meja dan kursi petugas; 7. Tanda pengenalan/<i>name tag</i> petugas; 8. Komputer dan printer petugas; 9. Jaringan listrik dan internet; 10. Pulpen dan penggaris; 11. Buku tanda bukti pembayaran; 12. Tempat arsip berkas pendaftaran; 13. Komputer akses internet gratis; 14. Papan petunjuk loket; 15. Blangko BPKB; 16. Formulir pendaftaran, meja, dan alat tulis; 17. Buku register; 18. Buku kuitansi pembayaran; 19. Publikasi maklumat pelayanan; 20. Publikasi standar pelayanan; 21. Publikasi visi dan misi pelayanan; 22. Publikasi <i>hotline</i> nomor telepon pengaduan pelayanan; 23. Publikasi saluran pengaduan pelayanan; 24. Kotak saran/pengaduan lengkap dengan alat tulis; 25. Perangkat survei kepuasan masyarakat; 26. Sinyal internet/<i>wifi</i> gratis/<i>hotspot</i>; 27. Tulisan prioritas bagi kaum difabel/orang tua/ibu hamil dan menyusui; 28. Perlengkapan APD (Face shield, Masker, sarung tangan) 29. Thermal scan; 30. Perlengkapan cuci tangan; 31. Hand sanitizer;
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; 2. Mampu mengoperasikan komputer; 3. Mampu bekerja dalam tim; 4. Mampu berinteraksi dengan sopan dan ramah; 5. Pernah mengikuti dikbangpers regident ranmor; 6. Bersertifikasi regident ranmor.
4.	Pengawas Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinu dan diawasi CCTV; 4. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan penghargaan/<i>reward</i>.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas Samsat Polres Singkawang berjumlah 14 Orang : 1. Kanit Regident : 1 Orang; 2. Baur BPKB : 1 Orang; 3. Baur TNKB : 1 Orang; 4. Baur STNK : 1 Orang; 5. Ba Pendaftaran : 1 Orang; 6. Ba Materil/Penelitian : 1 Orang; 7. Ba Cek Fisik Ranmor : 1 Orang; 8. Ba Cetak STNK : 1 Orang; 9. Ba Pengesahan STNK : 1 Orang;

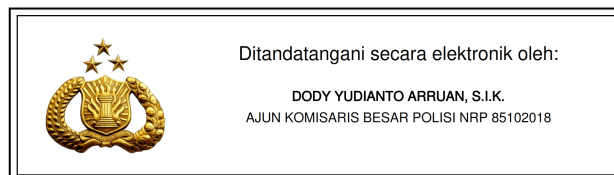


		10. Ba Penomoran : 1 Orang; 11. Ba BPKB : 1 Orang; 12. Ba Mutasi Ranmor/BBN 2 : 1 Orang; 13. Ba Penyerahan : 1 Orang; 14. Ba Pengarsipan Dokumen : 1 Orang;
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diberikan kepada pengguna layanan terbatas pada fasilitas keamanan yang tersedia di lingkungan Kepolisian Resor Singkawang.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi melalui laporan bulanan; 2. Evaluasi melalui monitoring/pengawasan pimpinan; 3. Evaluasi melalui penilaian dan/ atau survei kepuasan.

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



LAMPIRAN XXXIV
 KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
 RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
 NOMOR : KEP/51/X/2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
 KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

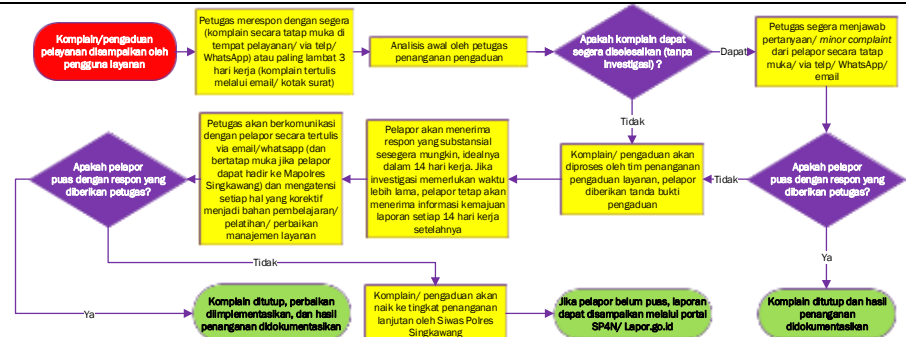
STANDAR PELAYANAN
 PENERBITAN SURAT MUTASI KENDARAAN KE LUAR DAERAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mengisi formulir permohonan (tersedia di SAMSAT) 2. Melampirkan tanda bukti identitas, dengan ketentuan: a. untuk perorangan, terdiri atas fotokopi KTP (dengan menunjukkan aslinya) b. untuk badan hukum, terdiri atas: 1) surat kuasa bermeterai cukup, menggunakan kop surat badan hukum dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap badan hukum yang bersangkutan; 2) fotokopi KTP yang diberi kuasa; 3) surat keterangan domisili; dan 4) SIUP dan NPWP yang dilegalisasi; c. untuk instansi pemerintah, terdiri atas: 1) surat kuasa bermeterai cukup, menggunakan kop surat instansi pemerintah dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap instansi yang bersangkutan; dan 2) melampirkan fotokopi KTP yang diberi kuasa; 4. STNK dan BPKB asli; 5. Notis pajak/SKPD (lembar yang umumnya dibelakang STNK); 6. Bukti hasil pemeriksaan fisik ranmor; 7. Apabila saat mutasi ranmor dilakukan penggantian kepemilikan maka melampirkan kuitansi pembelian yang sah/surat waris/surat hibah/surat keterangan hadiah/surat lain yang menunjukkan penggantian kepemilikan;
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon tiba dikantor SAMSAT, selanjutnya menuju loket 2 bagian mutasi kendaraan; 2. Pemohon mengutarakan keperluannya kepada petugas pelayanan untuk melakukan mutasi ranmor keluar daerah; 3. Petugas pelayanan memberikan penjelasan mengenai syarat syarat administrasi yang harus dilengkapi pemohon guna keperluan mutasi kendaraan; 4. Apabila persyaratan sudah dinyatakan lengkap, petugas melakukan penelitian berkas persyaratan pemohon; 5. Selanjutnya jika dari penelitian terhadap berkas persyaratan tidak ditemukan masalah, maka petugas menulis kuitansi (rangkap 3) penerimaan PNPB untuk keperluan penerbitan



		surat mutasi ranmor ke luar daerah, selanjutnya petugas mengarahkan pemohon membawa kuitansi tersebut ke loket Bank BRI untuk melakukan pembayaran PNPB; 6. Petugas Bank BRI menerima pembayaran dari pemohon dan kemudian menstempel lunas kuitansi tersebut dan memisahkan lembar 2 untuk arsip bank, dan mengarahkan pemohon untuk membawa kembali lembar 1 dan lembar 3 kuitansi pembayaran dan kepada petugas pelayanan mutasi ranmor; 7. Kemudian pemohon membawa kembali lembar kuitansi tersebut kepada petugas pelayanan mutasi ranmor; 8. Petugas pelayanan mutasi kemudian menyerahkan lembar 1 kuitansi kepada pemohon, kemudian meminta pemohon untuk menunggu di tempat yang telah disediakan (kursi tunggu); 9. Petugas pelayanan mutasi mengambil berkas induk kepada petugas arsip, selanjutnya petugas pelayanan mutasi melakukan pemasukan data identitas tujuan mutasi dan data identifikasi ranmor (apabila data belum tersedia dalam sistem, apabila telah tersedia maka data identifikasi ranmor akan secara otomatis tampil) pada sistem ERI (<i>electronic registration and identification</i>) ke alamat tujuan mutasi, selanjutnya petugas mencetak (<i>printing</i>) surat pengantar, surat kelengkapan dokumen, surat pengganti STNK sementara, dan bukti pengiriman dokumen; 10. Petugas pelayanan mutasi melakukan pencetakan data alamat tujuan dan data ranmor pada lembar perubahan identitas di BPKB asli dan pada kartu induk BPKB; 11. Petugas pelayanan mutasi meminta pemohon untuk menandatangani surat pengantar, surat kelengkapan dokumen, surat pengganti STNK, dan bukti pengiriman dokumen; 12. Petugas pelayanan kemudian meminta pemohon kembali/pulang dan meninggalkan nomor telepon untuk dihubungi oleh petugas saat kelengkapan dokumen mutasi keluar sudah lengkap; 13. Petugas pelayanan membawa berkas permohonan mutasi tersebut kepada Kasat Lantas dan Kapolres Singkawang untuk ditandatangani, setelah tertandatangani, petugas pelayanan meregister nomor surat di Sium Polres Singkawang dan membawa kembali berkas permohonan mutasi tersebut ke kantor SAMSAT; 14. Petugas pelayanan melakukan pencatatan pada buku register mutasi kendaraan keluar daerah, kemudian petugas pelayanan membawa berkas pemohon kepada petugas penetapan pajak (Dispenda) untuk dimintakan surat keterangan fiskal antar daerah; 15. Petugas penetapan pajak (Dispenda) akan melakukan pengecekan data pajak ranmor apakah masih berlaku atau sudah habis masa berlakunya; 16. Apabila masa berlaku pajak ranmor yang akan dimutasi telah habis maka pemohon diminta melakukan pelunasan
--	--	---



		pajak ranmor terlebih dahulu untuk dapat diproses lebih lanjut; 17. Apabila pajak ranmor masih berlaku maka petugas penetapan (Dispenda) akan menyerahkan berkas kepada petugas pelayanan mutasi untuk membawa berkas tersebut ke bagian penagihan (Dispenda); 18. Petugas pelayanan mutasi menyerahkan berkas ke bagian penagihan dan kemudian petugas pada bagian penagihan pajak akan menerbitkan surat keterangan fiskal antar daerah dan menyerahkannya kembali kepada petugas pelayanan mutasi; 19. Petugas pelayanan menghubungi pemohon untuk memberitahukan bahwa berkas telah lengkap dan dapat diambil oleh pemohon di Kantor SAMSAT; 20. Pemohon datang kembali ke Kantor SAMSAT dan mengambil berkas mutasi kemudian mengisi data pada buku ekspedisi pengambilan berkas mutasi keluar. 21. Setelah menerima produk layanan pemohon diarahkan untuk mengisi SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) oleh petugas
3.	Jangka waktu pelayanan	7 (tujuh) hari kerja sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan telah melakukan pembayaran PNBP.
4.	Biaya/tarif	Surat Mutasi Ranmor ke Luar Daerah: 1. R2 atau R3 : Rp. 150.000,- (seratus lima puluh ribu rupiah); 2. R4 atau lebih: Rp. 250.000,- (dua ratus lima puluh ribu rupiah); Sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak pada POLRI.
5.	Produk Pelayanan	Surat Mutasi Ranmor ke Luar Daerah.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	 <pre> graph TD A[Komplain/pengaduan pelayanan disampaikan oleh pengguna layanan] --> B[Petugas merespon dengan segera (komplain secara tatap muka di tempat pelayanan/ via telp/ WhatsApp) atau paling lambat 3 hari kerja (komplain tertulis melalui email/ kotak surat)] B --> C[Analisis awal oleh petugas penanganan pengaduan] C --> D{Apakah komplain dapat segera diselesaikan (tanpa investigasi)?} D -- Ya --> E[Petugas segera menjawab pertanyaan/ minor complaint dari pelapor secara tatap muka/ via telp/ WhatsApp/ email] D -- Tidak --> F[Komplain/ pengaduan akan diproses oleh tim penanganan pengaduan layanan, pelapor diberikan tanda bukti pengaduan] F --> G{Apakah pelapor puas dengan respon yang diberikan petugas?} G -- Ya --> H[Komplain ditutup dan hasil penanganan didokumentasikan] G -- Tidak --> I[Petugas akan berkomunikasi dengan pelapor secara tertulis via email/ whatsapp (dan bertatap muka jika pelapor dapat hadir ke Mapolres Singkawang) dan menginisiasi setiap hal yang korektif menjadi bahan pembelajaran/ pelatihan/ perbaikan manajemen layanan] I --> J{Apakah pelapor puas dengan respon yang diberikan petugas?} J -- Ya --> K[Komplain ditutup, perbaikan diimplementasikan, dan hasil penanganan didokumentasikan] J -- Tidak --> L[Pelapor akan menerima respon yang substansial secepat mungkin, idealnya dalam 14 hari kerja. Jika investigasi memerlukan waktu lebih lama, pelapor tetap akan menerima informasi kemajuan laporan setiap 14 hari kerja setelahnya] L --> M[Komplain/ pengaduan akan naik ke tingkat penanganan lanjutan oleh Siwas Polres Singkawang] M --> N[Jika pelapor belum puas, laporan dapat disampaikan melalui portal SP4N/ Lapor.go.id] N --> O[Komplain ditutup dan hasil penanganan didokumentasikan] </pre> Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan antara lain melalui: a. layanan aplikasi Lapor.go.id b. facebook Pengaduan Polres Singkawang c. website polres singkawang.com d. telpon/whatsapp 0853 4645 1666 e. ruang konsultasi/pengaduan f. media survei kepuasan masyarakat



PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; 2. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Polri; 4. Perkap Nomor 7 Tahun 2021 tentang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor; 5. Instruksi bersama Menhankam, Mendagri, dan Menkeu Nomor.Ins/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang pelaksanaan sistem administrasi manunggal di bawah satu atap dalam penerbitan STNK, STCK, TNKB, TCKB, dan pemungutan PKB, BBN-KB, serta SWDKLLJ; 6. Surat keputusan bersama Kapolri, Dirjen PU dan Otonomi Daerah, dan Dirut PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor Skep/06/X/1999, Nomor 973-1228, dan Nomor SKEP/02/X/1999 tentang pedoman tata laksana SAMSAT; 7. Keputusan Kakorlantas Polri Nomor: Kep/72/X/2013 tanggal 27 Desember 2013 tentang standar operasional prosedur (SOP) bidang registrasi dan identifikasi; 8. Keputusan Kakorlantas Polri Nomor: Kep/64/X/2014 tanggal 23 Oktober 2014 tentang standar pelayanan di lingkungan Korps Lalu Lintas Polri Bidang Regident.
2.	Sarana Prasarana	1. Ruang tunggu; 2. Kursi tunggu; 3. Mesin antrian elektronik; 4. Televisi; 5. Galon dan gelas plastik/air mineral dalam kemasan; 6. Meja dan kursi petugas; 7. Tanda pengenalan/<i>name tag</i> petugas; 8. Komputer dan printer petugas; 9. Jaringan listrik dan internet; 10. Pulpen dan penggaris; 11. Komputer akses internet gratis; 12. Papan petunjuk loket; 13. Formulir pendaftaran, meja, dan alat tulis; 14. Buku register; 15. Buku kuitansi pembayaran; 16. Publikasi maklumat pelayanan; 17. Publikasi standar pelayanan; 18. Publikasi visi dan misi pelayanan; 19. Publikasi <i>hotline</i> nomor telepon pengaduan pelayanan; 20. Publikasi saluran pengaduan pelayanan; 21. Kotak saran/pengaduan lengkap dengan alat tulis; 22. Perangkat survei kepuasan masyarakat; 23. Sinyal internet/<i>wifi</i> gratis/<i>hotspot</i>; 24. Tulisan prioritas bagi kaum difabel/orang tua/ibu hamil dan menyusui; 25. Perlengkapan APD (Face shield, Masker, sarung tangan) 26. Thermal scan;

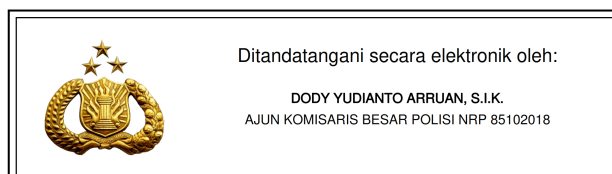


		27. Perlengkapan cuci tangan; 28. Hand sanitizer;
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; 2. Mampu mengoperasikan komputer; 3. Mampu bekerja dalam tim; 4. Mampu berinteraksi dengan sopan dan ramah; 5. Pernah mengikuti dikbangpers regident ranmor; 6. Bersertifikasi regident ranmor.
4.	Pengawas Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinu dan diawasi CCTV; 4. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan penghargaan/reward.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas Samsat Polres Singkawang berjumlah 14 Orang : 1. Kanit Regident : 1 Orang; 2. Baur BPKB : 1 Orang; 3. Baur TNKB : 1 Orang; 4. Baur STNK : 1 Orang; 5. Ba Pendaftaran : 1 Orang; 6. Ba Materiil/Penelitian : 1 Orang; 7. Ba Cek Fisik Ranmor : 1 Orang; 8. Ba Cetak STNK : 1 Orang; 9. Ba Pengesahan STNK : 1 Orang; 10. Ba Penomoran : 1 Orang; 11. Ba BPKB : 1 Orang; 12. Ba Mutasi Ranmor/BBN 2 : 1 Orang; 13. Ba Penyerahan : 1 Orang; 14. Ba Pengarsipan Dokumen : 1 Orang;
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diberikan kepada pengguna layanan terbatas pada fasilitas keamanan yang tersedia di lingkungan Kepolisian Resor Singkawang.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi melalui laporan bulanan; 2. Evaluasi melalui monitoring/pengawasan pimpinan; 3. Evaluasi melalui penilaian dan/ atau survei kepuasan.

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



LAMPIRAN XXXV
 KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
 RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
 NOMOR : KEP/51/X/2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
 KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
 PELAYANAN MUTASI RANMOR MASUK DARI LUAR DAERAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	- Mengisi formulir permohonan (tersedia di SAMSAT) - Melampirkan tanda bukti identitas, dengan ketentuan: - untuk perorangan, terdiri atas KTP dan surat kuasa bermeterai cukup bagi yang diwakilkan oleh orang lain; - untuk badan hukum, terdiri atas: - surat kuasa bermeterai cukup, menggunakan kop surat badan hukum dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap badan hukum yang bersangkutan; - fotokopi KTP yang diberi kuasa; - surat keterangan domisili; dan - SIUP dan NPWP yang dilegalisasi; - untuk instansi pemerintah, terdiri atas: - surat kuasa bermeterai cukup, menggunakan kop surat instansi pemerintah dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap instansi yang bersangkutan; dan - melampirkan fotokopi KTP yang diberi kuasa; - STNK dan BPKB asli; - Notis pajak/SKPD (lembar yang umumnya dibelakang STNK); - bukti hasil pemeriksaan fisik ranmor; - berkas mutasi dari SAMSAT asal terdiri dari: - Surat pengantar dari Ditlantas/Polres asal; - Surat keterangan pindah ranmor; - Surat pengganti STNK sementara; - Daftar kelengkapan berkas; - fiskal antar daerah; - arsip faktur STNK; - arsip faktur BPKB; - Kartu Induk BPKB; - Surat pelepasan (ranmor eks badan hukum); - Apabila saat mutasi ranmor dilakukan penggantian kepemilikan maka melampirkan kuitansi pembelian yang sah/surat waris/surat hibah/surat keterangan hadiah/surat lain yang menunjukkan penggantian kepemilikan;

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon tiba dikantor SAMSAT dengan membawa persyaratan dan berkas mutasi dari SAMSAT asal serta kendaraan yang akan dilakukan mutasi masuk, selanjutnya pemohon menuju loket 2 (mutasi) dengan membawa berkas persyaratan; 2. Pemohon mengutarakan keperluannya kepada petugas pelayanan untuk melakukan mutasi ranmor dari luar daerah; 3. Pemohon kemudian menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas pelayanan mutasi; 4. Petugas pelayanan mutasi melakukan pengecekan berkas persyaratan yang diserahkan oleh pemohon. Apabila persyaratan sudah dinyatakan lengkap, petugas melakukan penelitian berkas; 5. Petugas pelayanan mutasi menyusun berkas persyaratan mutasi pada map baru dan menempel blangko kartu induk BPKB, lembar disposisi, dan berita acara penerimaan dokumen ranmor mutasi sehingga menjadi berkas pendaftaran; 6. Petugas pelayanan mutasi menyerahkan berkas pendaftaran dan mengarahkan pemohon untuk melakukan cek fisik kendaraan bermotor dengan petugas cek fisik; 7. Pemohon menyerahkan berkas pendaftaran dan kendaraan bermotor kepada petugas cek fisik kemudian petugas melakukan cek fisik kendaraan sesuai SOP dan selanjutnya petugas cek fisik melakukan verifikasi data hasil cek fisik dengan data pada berkas persyaratan, apabila sesuai maka petugas cek fisik melakukan pengesahan dengan membubuhkan tanda tangan dan cap stempel cek fisik dan cap ranmor hadir, selanjutnya hasil cek fisik tersebut disatukan pada berkas persyaratan dan petugas cek fisik mengarahkan kembali pemohon untuk menuju loket mutasi dan menemui petugas pelayanan; 8. Pemohon kembali lagi ke loket mutasi dan menyerahkan berkas pendaftaran kemudian petugas meminta pemohon menunggu di tempat yang telah disediakan (kursi tunggu); 9. Selanjutnya petugas melakukan pengecekan silang kepada SAMSAT asal baik dari dalam provinsi maupun dari luar provinsi melalui sistem ERI (<i>electronic registration and identification</i>) atau dengan cara manual yakni menghubungi petugas SAMSAT asal; 10. Apabila hasil pengecekan silang terhadap data ranmor dan berkas pendaftaran terverifikasi/tidak ditemukan hal yang mencurigakan, selanjutnya petugas pelayanan mutasi kemudian menyerahkan berkas ke petugas penomoran; 11. Petugas penomoran menerbitkan NRKB (nomor polisi/nomor plat) sesuai urutan pada buku register kemudian mengembalikan berkas pendaftaran kepada petugas pelayanan mutasi; 12. Petugas pelayanan mutasi memanggil pemohon dan menyerahkan berkas persyaratan dan mengarahkan pemohon mengambil fiskal masuk pada bagian penagihan (Dispenda) di lantai 2 Kantor SAMSAT Singkawang;
----	--------------------------------	--



		13. Petugas pada bagian penagihan menerbitkan surat keterangan fiskal masuk dan menyerahkannya kepada pemohon, selanjutnya pemohon diarahkan kembali ke ruang pelayanan lantai 1 untuk mengambil nomor antrian; 14. Petugas loket pendaftaran memanggil nomor antrian pemohon (menggunakan pengeras suara/sistem antrian) dan kemudian pemohon menuju loket pendaftaran untuk melakukan registrasi kendaraan dari luar daerah; 15. Petugas pendaftaran mengarahkan kepada pemohon untuk mengisi blangko formulir pendaftaran sesuai dengan data pemohon. Setelah dilakukan pengisian data, pemohon menyerahkan formulir ke loket pendaftaran; 16. Setelah berkas dinyatakan lengkap dan sah, petugas mempersilakan pemohon untuk menunggu di tempat yang disediakan (area kursi tunggu), dalam hal tertentu apabila terjadi gangguan pada sistem komputerisasi SAMSAT maka petugas pelayanan memberikan STNK sementara kepada pemohon kemudian pemohon dipersilakan kembali ke rumah dan diminta untuk kembali ke SAMSAT sesuai dengan tanggal yang dicatatkan pada STNK sementara tersebut; 17. Petugas melakukan pencatatan dalam buku register formulir kemudian menstempel berkas tersebut dengan stempel tanggal, mutasi, dan balik nama (apabila terdapat penggantian kepemilikan) kemudian menyerahkan berkas kepada petugas Dispenda (masih pada loket pendaftaran); 18. Petugas Dispenda meregistrasi dengan melakukan pencatatan pada blangko register pendaftaran NRKB, mencatat nomor kohir (sesuai urutan), menentukan nomor SKUM (sesuai jenis dan tahun ranmor), dan kemudian petugas Dispenda akan menstempel berkas pendaftaran dengan stempel tanggal dan menuliskan nomor kohir dan SKUM tersebut pada berkas pendaftaran, selanjutnya berkas pendaftaran diarahkan kepada petugas jasa raharja (apabila mutasi dari dalam provinsi, maka berkas pendaftaran langsung diarahkan kepada petugas penetapan, karena tidak dilakukan perubahan masa berlaku pajak ranmor); 19. Petugas PT. Jasa Raharja yang menerima berkas pendaftaran kemudian petugas akan menetapkan besaran SWDKLLJ (sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan). Petugas melakukan penetapan dengan memperhitungkan selisih SWDKLLJ yang masih berlaku dalam SPKD sebelumnya (daerah asal) dengan besaran SWDKLLJ mengikuti masa berlaku pajak ranmor di daerah tujuan. Selanjutnya petugas PT. Jasa Raharja menyerahkan berkas pendaftaran ke bagian penetapan pajak (Petugas Dispenda); 20. Petugas bagian penetapan pajak (Petugas Dispenda) melakukan pendataan (apabila mutasi dari dalam provinsi maka cukup dilakukan perubahan data) kendaraan pada sistem komputer dengan mengisikan data identitas sesuai KTP pemilik ranmor, mengisikan data tipe ranmor,
--	--	--



		memasukkan nomor rangka dan nomor mesin. Setelah selesai petugas menuliskan kata “sudah didata” pada bagian depan map berkas pendaftaran; 21. Selanjutnya petugas pencetakan SKPD pada bagian penetapan akan memasukkan nomor daftar, SKUM, dan nomor kahir yang ada pada berkas, kemudian dilakukan pencetakan (<i>printing</i>) SKPD sebanyak 6 (enam) rangkap. Dan selanjutnya petugas penetapan menyerahkan berkas dan hasil cetak SPKD tersebut kepada korektor; 22. Korektor menerima berkas pendaftaran dan lembar SPKD yang baru dari petugas penetapan dan mengoreksi hasil cetak tersebut. Apabila tidak ada kesalahan, korektor akan membubuhkan paraf pada SKPD dan jika ada kesalahan akan dilakukan pencetakan ulang. Setelah membubuhkan paraf maka berkas akan diserahkan kembali kepada petugas penetapan (Dispenda); 23. Oleh petugas penetapan (Dispenda) SKPD yang baru pada lembar 6 dan lembar 4/lembar ungu dan lembar kuning diarsipkan, dan lembar 3 diserahkan kepada petugas PT. Jasa Raharja; 24. Kemudian petugas penetapan (Dispenda) menyerahkan berkas pendaftaran ke loket Bank Kalbar bersama lembar 1, lembar 2, dan lembar 5 SKPD; 25. Petugas Bank Kalbar memanggil nomor antri pemohon (melalui pengeras suara/sistem antrian) kemudian pemohon melakukan pembayaran kepada petugas bank sesuai jumlah nominal yang tertera dalam SKPD baru; 26. Kemudian petugas bank membubuhkan stempel lunas bertanggal dan stempel bank pada lembar 1 SKPD dan menstaplesnya pada berkas pendaftaran. Oleh petugas bank, lembar 2 diarsipkan sesuai ketentuan dan selanjutnya petugas bank menyerahkan berkas pendaftaran kepada pemohon dan mengarahkan pemohon untuk menyerahkan berkas tersebut kepada petugas pelayanan mutasi; 27. Petugas pelayanan mutasi menerima berkas pendaftaran dan menuliskan nomor mutasi pada map berkas pendaftaran (nomor register diambil dari buku register mutasi masuk) selanjutnya petugas melakukan <i>entry data</i> dan perubahan data (pada data alamat pemilik, apabila terdapat jual beli maka turut dilakukan perubahan data sesuai identitas pemilik baru) pada sistem ERI (<i>electronic registration and identification</i>) dan menuliskan kata “ERI” pada bagian depan map berkas pendaftaran, kemudian petugas pelayanan mutasi mengarahkan pemohon untuk membayar biaya adm BPKB (apabila terdapat penggantian kepemilikan) di loket Bank BRI dengan membawa berkas pendaftaran; 28. Pemohon melakukan pembayaran biaya adm BPKB kepada petugas Bank BRI dan menerima tanda bukti pembayaran PNBK, selanjutnya oleh petugas Bank BRI pemohon diarahkan kembali menemui petugas pelayanan mutasi; 29. Petugas pelayanan mutasi menyerahkan berkas mutasi kepada korektor (Baur STNK), dan kemudian baur STNK
--	--	---



	akan melakukan verifikasi terhadap data identitas pemilik dan ranmor. Apabila data sudah sesuai dan tidak ditemukan hal yang berbeda maka Baur STNK membubuhkan paraf pada lembar disposisi, selanjutnya berkas diarahkan oleh petugas pelayanan mutasi kepada korektor kedua (Kanit Regident); 30. Kanit regident melakukan pengecekan kelengkapan administrasi pada berkas pendaftaran dan apabila telah sesuai ketentuan maka membubuhkan paraf pada lembar disposisi dan lembar formulir pendaftaran; 31. Petugas pelayanan mutasi mengambil kembali berkas pendaftaran dari korektor dan menyerahkannya kepada petugas cetak STNK; 32. petugas cetak STNK menerima dan melakukan pengecekan data pada berkas dengan data pada sistem ERI yang telah didatakan sebelumnya. Apabila data sudah benar, petugas melakukan pencetakan STNK (berjumlah rangkap 3); 33. Selanjutnya petugas pencetakan melakukan pencatatan dalam buku register STNK kemudian STNK tersebut dibawa oleh petugas cetak ke ruangan Kanit Regident untuk diparaf. Selanjutnya berkas dan STNK tersebut diserahkan kepada petugas penyerahan; 34. Petugas penyerahan menerima berkas STNK dari petugas cetak STNK selanjutnya memisahkan STNK yang telah diparaf oleh Kanit Regident. Selanjutnya petugas penyerahan memanggil pemohon (dengan pengeras suara/sistem antrian) dan menyerahkan STNK lembar 1 (asli) kepada pemohon dan meminta pemohon mencatat pengambilan tersebut dalam buku register penyerahan STNK; 35. Saat melakukan penyerahan STNK petugas penyerahan menyampaikan waktu selesainya TNKB dan BPKB hingga dapat diambil oleh pemohon, selain itu petugas penyerahan memberitahukan untuk pengambilan TNKB dan BPKB agar membawa STNK asli dan identitas diri asli; 36. Petugas penyerahan kemudian menyerahkan berkas pendaftaran kepada petugas pelayanan mutasi; 37. Petugas pelayanan mutasi melakukan pencetakan kartu induk BPKB kemudian membawa kartu induk tersebut kepada Kasat Lantas untuk ditandatangani dan mendisposisi pada lembar disposisi yang ada pada berkas pendaftaran; 38. Selanjutnya petugas pelayanan mutasi mencetak BPKB (apabila ganti kepemilikan maka akan dicetak BPKB baru, dan apabila perubahan alamat maka pencetakan akan dilakukan pada lembar perubahan identitas dalam BPKB sebelumnya); 39. Petugas pelayanan mutasi memasukkan BPKB yang tercetak ke dalam berkas, (apabila ganti kepemilikan, maka BPKB yang lama akan dirusak dengan cara digunting agar tidak digunakan kembali);
--	---

		40. Kemudian petugas mengajukan berkas pendaftaran dan BPKB yang tercetak tersebut kepada Kapolres Singkawang untuk ditandatangani; 41. Setelah tertandatangani, berkas induk dan BPKB tersebut diambil kembali oleh petugas cetak BPKB; 42. Petugas pelayanan mutasi memisahkan BPKB yang telah ditandatangani Kapolres Singkawang dengan berkas induk, kemudian menyerahkan berkas induk kepada petugas arsip; 43. Petugas pelayanan mutasi menyerahkan BPKB asli kepada pemohon saat pemohon datang kembali sesuai waktu yang telah disampaikan oleh petugas penyerahan saat pemohon mengambil STNK dan/atau petugas menghubungi pemilik kendaraan; 44. Saat pengambilan BPKB, pemilik kendaraan menandatangani bukti pengambilan pada buku register pengambilan BPKB, dalam hal pemilik kendaraan mewakilkan pengambilan BPKB kepada orang lain maka orang yang melakukan pengambilan wajib membawa STNK asli, identitas asli pemilik ranmor, dan identitas asli pengambil; 45. Petugas Arsip menerima berkas arsip petugas pelayanan mutasi dan selanjutnya petugas arsip melaksanakan pengelolaan arsip sesuai ketentuan; 46. Petugas TNKB mengambil daftar orderan TNKB yang akan dilakukan pencetakan pada buku register formulir (yang dalam buku register tersebut tercatat nomor, bulan, dan tahun orderan TNKB yang sudah melakukan pembayaran di bank); 47. Petugas TNKB selanjutnya melakukan pengiriman daftar orderan TNKB ke Dit Lantas Polda Kalbar untuk dilakukan pencetakan; 48. Setelah TNKB tercetak, maka petugas TNKB akan mengambil TNKB tersebut dan menyerahkannya kepada pemohon saat pemohon datang kembali ke SAMSAT sesuai waktu yang telah disampaikan saat petugas penyerahan STNK menyerahkan STNK kepada pemohon. Pada saat pengambilan TNKB, pemohon menunjukkan STNK asli kepada petugas TNKB; 49. Setelah menerima produk layanan pemohon diarahkan untuk mengisi SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) oleh petugas
3.	Jangka waktu pelayanan	1. STNK : 120 Menit; 2. BPKB : 1 minggu; 3. TNKB : 2 bulan; sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan telah dilakukan pembayaran PNPB;
4.	Biaya/tarif	1. PNPB STNK: a. R2 atau R3 : Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah); b. R4 atau lebih: Rp. 200.000,- (dua ratus ribu rupiah); 2. PNPB BPKB (apabila ganti kepemilikan): a. R2 atau R3 : Rp. 225.000,- (dua ratus dua puluh lima ribu rupiah);



		b. R4 atau lebih: Rp. 375.000,- (tiga ratus tujuh puluh lima ribu rupiah); 3. PNBP TNKB: a. R2 atau R3 : Rp. 60.000,- (enam puluh ribu rupiah); b. R4 atau lebih: Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah); 4. BEA BALIK NAMA (sesuai peraturan/keputusan Gubernur) 5. PKB (apabila dari luar provinsi, walaupun PKB sebelumnya masih berlaku) 6. SWDKLLJ (apabila dilakukan perubahan masa berlaku pajak ranmor/mutasi dari luar provinsi) Poin 1 s.d. 3 sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak pada POLRI.
5.	Produk Pelayanan	1. Surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK); 2. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB); 3. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB).
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan antara lain melalui: - layanan aplikasi Lapor.go.id - facebook Pengaduan Polres Singkawang - website polresingkawang.com - telpn/whatsapp 0853 4645 1666 - ruang konsultasi/pengaduan - media survei kepuasan masyarakat
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; - Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; - Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Polri; - Perkap Nomor 7 Tahun 2021 tentang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor; - Instruksi bersama Menhankam, Mendagri, dan Menkeu Nomor.Ins/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang pelaksanaan sistem administrasi manunggal di bawah satu atap dalam penerbitan STNK, STCK, TNKB, TCKB, dan pemungutan PKB, BBN-KB, serta SWDKLLJ; - Surat keputusan bersama Kapolri, Dirjen PU dan Otonomi Daerah, dan Dirut PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor Skep/06/X/1999, Nomor 973-1228, dan Nomor SKEP/02/X/1999 tentang pedoman tata laksana SAM^{CA T}.



		7. Keputusan Kakorlantas Polri Nomor: Kep/72/X/2013 tanggal 27 Desember 2013 tentang standar operasional prosedur (SOP) bidang registrasi dan identifikasi; 8. Keputusan Kakorlantas Polri Nomor: Kep/64/X/2014 tanggal 23 Oktober 2014 tentang standar pelayanan di lingkungan Korps Lalu Lintas Polri Bidang Regident.
2.	Sarana Prasarana	1. Ruang tunggu; 2. Kursi tunggu; 3. Mesin antrian elektronik; 4. Televisi; 5. Galon dan gelas plastik/air mineral dalam kemasan; 6. Meja dan kursi petugas; 7. Tanda pengenalan/<i>name tag</i> petugas; 8. Komputer dan printer petugas; 9. Jaringan listrik dan internet; 10. Pulpen dan penggaris; 11. Tempat arsip berkas pendaftaran/registrasi; 12. Komputer akses internet gratis; 13. Papan petunjuk loket; 14. Formulir pendaftaran, meja, dan alat tulis; 15. Blangko Kartu induk BPKB; 16. Buku register; 17. Buku kuitansi pembayaran; 18. Publikasi maklumat pelayanan; 19. Publikasi standar pelayanan; 20. Publikasi visi dan misi pelayanan; 21. Publikasi <i>hotline</i> nomor telepon pengaduan pelayanan; 22. Publikasi saluran pengaduan pelayanan; 23. Kotak saran/pengaduan lengkap dengan alat tulis; 24. Perangkat survei kepuasan masyarakat; 25. Sinyal internet/<i>wifi</i> gratis/<i>hotspot</i>; 26. Tulisan prioritas bagi kaum difabel/orang tua/ibu hamil dan menyusui; 27. Perlengkapan APD (Face shield, Masker, sarung tangan) 28. Thermal scan; 29. Perlengkapan cuci tangan; 30. Hand sanitizer;
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; 2. Mampu mengoperasikan komputer; 3. Mampu bekerja dalam tim; 4. Mampu berinteraksi dengan sopan dan ramah; 5. Pernah mengikuti dikbangpers regident ranmor; 6. Bersertifikasi regident ranmor.
4.	Pengawas Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinu dan diawasi CCTV; 4. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan penghargaan/<i>reward</i>.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas Samsat Polres Singkawang berjumlah 14 Orang : 1. Kanit Regident : 1 Orang; 2. Baur BPKB : 1 Orang; 3. Baur TNKB : 1 Orang; 4. Baur STNK : 1 Orang;

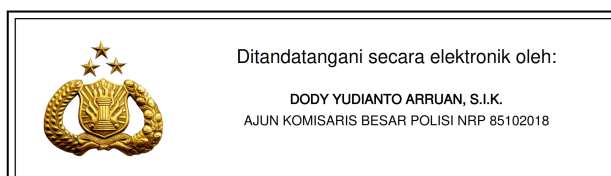


		5. Ba Pendaftaran : 1 Orang; 6. Ba Materiil/Penelitian : 1 Orang; 7. Ba Cek Fisik Ranmor : 1 Orang; 8. Ba Cetak STNK : 1 Orang; 9. Ba Pengesahan STNK : 1 Orang; 10. Ba Penomoran : 1 Orang; 11. Ba BPKB : 1 Orang; 12. Ba Mutasi Ranmor/BBN 2 : 1 Orang; 13. Ba Penyerahan : 1 Orang; 14. Ba Pengarsipan Dokumen : 1 Orang;
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diberikan kepada pengguna layanan terbatas pada fasilitas keamanan yang tersedia di lingkungan Kepolisian Resor Singkawang.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi melalui laporan bulanan; 2. Evaluasi melalui monitoring/pengawasan pimpinan; 3. Evaluasi melalui penilaian dan/ atau survei kepuasan.

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



LAMPIRAN XXXVI
 KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
 RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
 NOMOR : KEP/51/X/2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
 KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
 PELAYANAN REGISTRASI RANMOR GANTI KEPEMILIKAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mengisi formulir permohonan (tersedia di SAMSAT) 2. Melampirkan tanda bukti identitas, dengan ketentuan: a. untuk perorangan, terdiri atas KTP dan surat kuasa bermeterai cukup bagi yang diwakilkan oleh orang lain; b. untuk badan hukum, terdiri atas: 1) surat kuasa bermeterai cukup, menggunakan kop surat badan hukum dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap badan hukum yang bersangkutan; 2) fotokopi KTP yang diberi kuasa; 3) surat keterangan domisili; dan 4) SIUP dan NPWP yang dilegalisasi; c. untuk instansi pemerintah, terdiri atas: 1) surat kuasa bermeterai cukup, menggunakan kop surat instansi pemerintah dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap instansi yang bersangkutan; dan 2) melampirkan fotokopi KTP yang diberi kuasa; 3. STNK dan BPKB asli; 4. Notis pajak/SKPD (lembar yang umumnya dibelakang STNK); 5. Bukti hasil pemeriksaan fisik ranmor; 6. Melampirkan kuitansi pembelian yang sah/surat waris/surat hibah/surat keterangan hadiah/surat lain yang menunjukkan penggantian kepemilikan;
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon tiba di Kantor SAMSAT, kemudian mengambil nomor antrian sesuai keperluan pemohon; 2. Petugas loket pendaftaran memanggil nomor antrian pemohon (menggunakan pengeras suara/sistem antrian); 3. Pemohon ke loket pendaftaran untuk melakukan registrasi ganti kepemilikan ranmor kemudian petugas pelayanan mengarahkan pemohon untuk melakukan cek fisik kendaraan di lokasi yang telah ditentukan bersama petugas pelayanan cek fisik; 4. Pemohon menyerahkan berkas pendaftaran dan kendaraan bermotor kepada petugas cek fisik kemudian petugas melakukan cek fisik kendaraan sesuai SOP dan selanjutnya petugas cek fisik melakukan verifikasi data hasil cek fisik



		dengan data pada berkas persyaratan, apabila sesuai maka petugas cek fisik melakukan pengesahan dengan membubuhkan tanda tangan dan cap stempel cek fisik dan cap ranmor hadir, selanjutnya pemohon diarahkan ke loket pendaftaran kembali. 5. Pemohon menyerahkan hasil cek fisik ke loket pendaftaran, selanjutnya petugas pendaftaran mengarahkan kepada pemohon untuk mengisi formulir sesuai dengan data pemohon, setelah dilakukan pengisian data pemohon menyerahkan formulir ke loket pendaftaran; 6. Setelah berkas dinyatakan lengkap dan sah, petugas mempersilakan pemohon untuk menunggu di tempat yang disediakan (area kursi tunggu), dalam hal tertentu apabila terjadi gangguan pada sistem komputerisasi SAMSAT maka petugas pelayanan memberikan STNK sementara kepada pemohon kemudian pemohon dipersilakan kembali ke rumah dan diminta untuk kembali ke SAMSAT sesuai dengan tanggal yang dicatatkan pada STNK sementara tersebut; 7. Petugas melakukan pencatatan dalam buku register formulir kemudian menstempel berkas tersebut dengan stempel tanggal dan penelitian ulang dan kemudian menyerahkan berkas kepada petugas Dispenda (masih pada loket pendaftaran); 8. Petugas Dispenda meregistrasi dengan melakukan pencatatan pada blangko register pendaftaran NRKB, mencatat nomor kohir (sesuai urutan), menentukan nomor SKUM (sesuai jenis dan tahun ranmor), dan kemudian petugas Dispenda akan menstempel berkas pendaftaran dengan stempel tanggal dan menuliskan nomor kohir dan SKUM tersebut pada berkas pendaftaran, selanjutnya berkas pendaftaran diarahkan kepada petugas penetapan (apabila penggantian kepemilikan dilakukan bersamaan dengan pembayaran pajak ranmor, maka berkas pendaftaran diserahkan kepada petugas PT. Jasa Raharja untuk menentukan besaran SWDKLLJ); 9. Petugas bagian penetapan pajak (Petugas Dispenda) melakukan pendataan ulang pemilik (sesuai fotokopi yang dilampirkan pada berkas) dan kendaraan pada sistem komputer dengan mengisikan NRKB ranmor (plat), kemudian dilakukan pengecekan masa berlaku pajak dan masa berlaku STNK, selanjutnya dilakukan pengecekan data ranmor apakah sesuai atau tidak dengan SKPD yang lama pada berkas pendaftaran. Apabila sesuai maka petugas akan penetapan dengan mencetak (<i>printing</i>) SKPD yang baru sebanyak 6 (enam) rangkap. Dan selanjutnya petugas penetapan menyerahkan berkas dan hasil cetak SPKD tersebut kepada korektor; 10. Korektor menerima berkas pendaftaran dan lembar SPKD yang baru dari petugas penetapan dan mengoreksi hasil cetak tersebut. Apabila tidak ada kesalahan, korektor akan membubuhkan paraf pada SKPD dan jika ada kesalahan akan dilakukan pencetakan ulang. Setelah membubuhkan
--	--	---



	paraf maka berkas akan diserahkan kembali kepada petugas penetapan (Dispenda); 11. Oleh petugas penetapan (Dispenda) SKPD yang baru pada lembar 6 dan lembar 4/lembar ungu dan lembar kuning diarsipkan dengan lembar SPKD yang lama, dan lembar 3 diserahkan kepada petugas PT. Jasa Raharja; 12. Kemudian petugas penetapan (Dispenda) menyerahkan berkas pendaftaran ke loket Bank Kalbar bersama lembar 1, lembar 2, dan lembar 5 SKPD; 13. Petugas Bank Kalbar memanggil nomor antri pemohon (melalui pengeras suara/sistem antrian) kemudian pemohon melakukan pembayaran kepada petugas bank sesuai jumlah nominal yang tertera dalam SKPD baru; 14. Kemudian petugas bank membubuhkan stempel lunas bertanggal dan stempel bank pada lembar 1 SKPD. Oleh petugas bank, lembar 2 diarsipkan sesuai ketentuan dan selanjutnya petugas bank menyerahkan berkas pendaftaran dan SKPD yang baru kepada pemohon dan mengarahkan pemohon untuk menyerahkan berkas tersebut kepada petugas balik nama; 15. Setelah petugas balik nama menerima berkas dari pemohon, petugas melakukan <i>entry data</i> pada sistem ERI (<i>electronic registration and identification</i>) dan verifikasi data perubahan kepemilikan kendaraan, kemudian petugas balik nama menyerahkan berkas kepada petugas cetak STNK; 16. petugas cetak STNK menerima dan melakukan pengecekan data pada berkas dengan data pada sistem ERI yang telah didatakan sebelumnya. Apabila data sudah benar, petugas melakukan pencetakan STNK (berjumlah rangkap 3); 17. Selanjutnya petugas pencetakan melakukan pencatatan dalam buku register STNK kemudian STNK tersebut dibawa oleh petugas cetak ke ruangan Kanit Regident untuk diparaf. Selanjutnya berkas dan STNK tersebut diserahkan kepada petugas penyerahan; 18. Petugas penyerahan menerima berkas STNK dari petugas cetak STNK selanjutnya memisahkan STNK perpanjangan yang telah diparaf oleh Kanit Regident. Selanjutnya petugas penyerahan memanggil pemohon (dengan pengeras suara/sistem antrian) dan menyerahkan STNK perpanjangan lembar 1 (asli) kepada pemohon dan meminta pemohon mencatat pengambilan tersebut dalam buku register penyerahan STNK; 19. Saat melakukan penyerahan STNK petugas penyerahan menyampaikan waktu selesainya BPKB hingga dapat diambil oleh pemohon, selain itu petugas penyerahan memberitahukan untuk pengambilan BPKB agar membawa STNK asli dan identitas diri asli; 20. Petugas penyerahan kemudian menyerahkan berkas pendaftaran kepada petugas cetak BPKB; 21. Petugas cetak BPKB melakukan pencetakan BPKB dan kemudian petugas mengajukan berkas pendaftaran dan BPKB yang tercetak tersebut kepada Kapolres Singkawang untuk ditandatangani;
--	---



		22. Setelah tertandatangani, berkas pendaftaran dan BPKB tersebut diambil kembali oleh petugas cetak BPKB; 23. Petugas cetak BPKB memisahkan BPKB asli yang baru dengan berkas pendaftaran, kemudian menyerahkan berkas pendaftaran kepada petugas arsip; 24. Petugas cetak BPKB menyerahkan BPKB asli kepada pemohon saat pemohon datang kembali sesuai waktu yang telah disampaikan oleh petugas penyerahan saat pemohon mengambil STNK dan/atau petugas menghubungi pemilik kendaraan. 25. Saat pengambilan BPKB, pemilik kendaraan menandatangani bukti pengambilan pada buku register pengambilan BPKB, dalam hal pemilik kendaraan mewakili pengambilan BPKB kepada orang lain maka orang yang melakukan pengambilan wajib membawa STNK asli, identitas asli pemilik ranmor, dan identitas asli pengambil. 26. Petugas Arsip menerima berkas arsip STNK perpanjangan dari petugas penyerahan dan selanjutnya menggabungkan dengan arsip lama sedangkan arsip persyaratan lainnya (formulir dan STNK lama) dimusnahkan dan selanjutnya petugas arsip melaksanakan pengelolaan arsip sesuai ketentuan; 27. Setelah menerima produk layanan pemohon diarahkan untuk mengisi SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) oleh petugas
3.	Jangka waktu pelayanan	1. STNK : 120 Menit; 2. BPKB : 1 minggu; sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan telah dilakukan pembayaran PNPB;
4.	Biaya/tarif	1. PNPB STNK: a. R2 atau R3 : Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah); b. R4 atau lebih: Rp. 200.000,- (dua ratus ribu rupiah); 2. PNPB BPKB (apabila ganti kepemilikan): a. R2 atau R3 : Rp. 225.000,- (dua ratus dua puluh lima ribu rupiah); b. R4 atau lebih: Rp. 375.000,- (tiga ratus tujuh puluh lima ribu rupiah); 3. PNPB TNKB: a. R2 atau R3 : Rp. 60.000,- (enam puluh ribu rupiah); b. R4 atau lebih: Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah); 4. BEA BALIK NAMA (sesuai peraturan/keputusan Gubernur) 5. PKB (sesuai peraturan/keputusan Gubernur) 6. SWDKLLJ (apabila dilakukan perubahan masa berlaku pajak ranmor) Poin 1 s.d. 3 sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak pada POLRI.
5.	Produk Pelayanan	1. Surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK) 2. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)



6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan antara lain melalui: - layanan aplikasi Lapor.go.id - facebook Pengaduan Polres Singkawang - website polresingkawang.com - telp/whatsapp 0853 4645 1666 - ruang konsultasi/pengaduan - media survei kepuasan masyarakat
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; - Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; - Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Polri; - Perpol Nomor 7 Tahun 2021 tentang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor; - Instruksi bersama Menhankam, Mendagri, dan Menkeu Nomor.Ins/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang pelaksanaan sistem administrasi manunggal di bawah satu atap dalam penerbitan STNK, STCK, TNKB, TCKB, dan pemungutan PKB, BBN-KB, serta SWDKLLJ; - Surat keputusan bersama Kapolri, Dirjen PU dan Otonomi Daerah, dan Dirut PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor Skep/06/X/1999, Nomor 973-1228, dan Nomor SKEP/02/X/1999 tentang pedoman tata laksana SAMSAT; - Keputusan Kakorlantas Polri Nomor: Kep/72/X/2013 tanggal 27 Desember 2013 tentang standar operasional prosedur (SOP) bidang registrasi dan identifikasi; - Keputusan Kakorlantas Polri Nomor: Kep/64/X/2014 tanggal 23 Oktober 2014 tentang standar pelayanan di lingkungan Korps Lalu Lintas Polri Bidang Regident.
2.	Sarana Prasarana	- Ruang tunggu; - Kursi tunggu; - Mesin antrian elektronik; - Televisi; - Galon dan gelas plastik/air mineral dalam kemasan; - Meja dan kursi petugas; - Tanda pengenalan/ <i>name tag</i> petugas; - Komputer dan printer petugas; - Jaringan listrik dan internet; - Pulpen dan penggaris;

		11. Tempat arsip berkas pendaftaran/registrasi; 12. Komputer akses internet gratis; 13. Papan petunjuk loket; 14. Formulir pendaftaran, meja, dan alat tulis; 15. Buku register; 16. Buku kuitansi pembayaran; 17. Publikasi maklumat pelayanan; 18. Publikasi standar pelayanan; 19. Publikasi visi dan misi pelayanan; 20. Publikasi <i>hotline</i> nomor telepon pengaduan pelayanan; 21. Publikasi saluran pengaduan pelayanan; 22. Kotak saran/pengaduan lengkap dengan alat tulis; 23. Perangkat survei kepuasan masyarakat; 24. Sinyal internet/ <i>wifi</i> gratis/ <i>hotspot</i> ; 25. Tulisan prioritas bagi kaum difabel/orang tua/ibu hamil dan menyusui. 26. Perlengkapan APD (Face shield, Masker, sarung tangan) 27. Thermal scan 28. Perlengkapan cuci tangan 29. Hand sanitizer
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; 2. Mampu mengoperasikan komputer; 3. Mampu bekerja dalam tim; 4. Mampu berinteraksi dengan sopan dan ramah; 5. Pernah mengikuti dikbangpers regident ranmor; 6. Bersertifikasi regident ranmor.
4.	Pengawas Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinu dan diawasi CCTV; 4. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan penghargaan/ <i>reward</i> .
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas Samsat Polres Singkawang berjumlah 12 Orang : 1. Kanit Regident : 1 Orang; 2. Baur BPKB : 1 Orang; 3. Baur TNKB : 1 Orang; 4. Ba Materiil/Penelitian : 1 Orang; 5. Ba Cek Fisik Ranmor : 1 Orang; 6. Ba Cetak STNK : 1 Orang; 7. Ba Penomoran : 1 Orang; 8. Ba Pendaftaran : 1 Orang; 9. Ba Pengesahan STNK : 2 Orang; 10. Ba Mutasi Ranmor/BBN 2 : 1 Orang; 11. Ba Penyerahan STNK : 1 Orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.

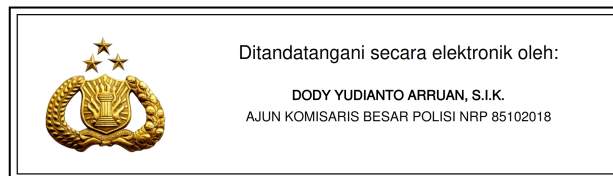


7.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diberikan kepada pengguna layanan terbatas pada fasilitas keamanan yang tersedia di lingkungan Kepolisian Resor Singkawang.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi melalui laporan bulanan; 2. Evaluasi melalui monitoring/pengawasan pimpinan; 3. Evaluasi melalui penilaian dan/ atau survei kepuasan.

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



LAMPIRAN XXXVII
KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
NOMOR : KEP/51/X/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
PENGESAHAN STNK (1 TAHUN) DI SAMSAT

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	- Mengisi formulir permohonan (tersedia di SAMSAT) - Melampirkan tanda bukti identitas, dengan ketentuan: - untuk perseorangan, melampirkan : - kartu tanda penduduk bagi : - warga negara Indonesia; atau - warga negara asing yang memiliki izin tinggal tetap dan dilengkapi dengan kartu izin tinggal tetap; - surat keterangan tempat tinggal bagi warga negara asing yang memiliki izin tinggal terbatas dan dilengkapi dengan kartu izin tinggal terbatas; - untuk badan usaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan badan hukum asing yang berkantor tetap di Indonesia, melampirkan: - nomor induk berusaha; - nomor pokok wajib pajak; dan - surat keterangan menggunakan kop surat badan hukum dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel/cap badan hukum yang bersangkutan; - untuk instansi pemerintah, PNA dan Badan Internasional melampirkan surat keterangan menggunakan lampiran surat instansi yang ditandatangani oleh pimpinan dan diberi stempel/cap instansi yang bersangkutan dengan bermeterai cukup; - surat kuasa bermeterai cukup dan fotokopi Kartu Tanda Penduduk yang diberi kuasa bagi yang diwakilkan; - STNK; dan - TBPKP
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	- Pemohon tiba di Kantor SAMSAT, kemudian mengambil nomor antrian sesuai keperluan pemohon; - Petugas loket pendaftaran memanggil nomor antrian pemohon (menggunakan pengeras suara/sistem antrian); - Pemohon ke loket pendaftaran untuk melakukan pengesahan STNK kemudian pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas pendaftaran; - Setelah berkas dinyatakan lengkap dan sah, petugas mempersilakan pemohon untuk menunggu di tempat yang disediakan (area kursi tunggu);



	5. Petugas pendaftaran melakukan <i>entry data</i> pada sistem ERI (<i>electronic registration and identification</i>) untuk melakukan perubahan data masa berlaku pajak ranmor, kemudian berkas persyaratan diserahkan petugas pendaftaran kepada petugas Dispenda (masih pada loket pendaftaran); 6. Petugas Dispenda meregistrasi dengan melakukan pencatatan pada blangko register pendaftaran NRKB, mencatat nomor kohir (sesuai urutan), dan kemudian petugas Dispenda akan menstempel berkas pendaftaran dengan stempel tanggal dan menuliskan nomor kohir pada berkas pendaftaran, selanjutnya berkas pendaftaran diarahkan kepada petugas PT. Jasa Raharja; 7. Petugas PT. Jasa Raharja yang menerima berkas pendaftaran kemudian petugas akan menetapkan SWDKLLJ (sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan). Petugas melakukan penetapan dengan melakukan pengecekan terhadap notis pajak/SKPD (surat ketetapan pajak daerah) dan menuliskan nominal SWDKLLJ pada lembar SKPD yang lama pada berkas pendaftaran. Selanjutnya petugas PT. Jasa Raharja menyerahkan berkas pendaftaran ke bagian penetapan pajak (Petugas Dispenda); 8. Petugas bagian penetapan pajak (Petugas Dispenda) melakukan pendataan ulang kendaraan pada sistem komputer dengan mengisikan NRKB ranmor (plat), kemudian dilakukan pengecekan masa berlaku pajak, selanjutnya dilakukan pengecekan data ranmor apakah sesuai atau tidak dengan SKPD yang lama pada berkas pendaftaran. Apabila sesuai maka petugas akan penetapan dengan mencetak (<i>printing</i>) SKPD yang baru sebanyak 6 (enam) rangkap. Dan selanjutnya petugas penetapan menyerahkan berkas dan hasil cetak SPKD tersebut kepada korektor; 9. Korektor menerima berkas pendaftaran dan lembar SPKD yang baru dari petugas penetapan dan mengoreksi hasil cetak tersebut. Apabila tidak ada kesalahan, korektor akan membubuhkan paraf pada SKPD dan jika ada kesalahan akan dilakukan pencetakan ulang. Setelah membubuhkan paraf maka berkas akan diserahkan kembali kepada petugas penetapan (Dispenda); 10. Oleh petugas penetapan (Dispenda) SKPD yang baru pada lembar 6 dan lembar 4/lembar ungu dan lembar kuning diarsipkan dengan lembar SPKD yang lama, dan lembar 3 diserahkan kepada petugas PT. Jasa Raharja; 11. Kemudian petugas penetapan (Dispenda) menyerahkan berkas pendaftaran ke loket Bank Kalbar bersama lembar 1 dan lembar 2 SKPD; 12. Petugas Bank Kalbar memanggil nomor antri pemohon (melalui pengeras suara/sistem antrian) kemudian pemohon melakukan pembayaran kepada petugas bank sesuai jumlah nominal yang tertera dalam SKPD baru;
--	--



		13. Kemudian petugas bank membubuhkan stempel lunas bertanggal dan stempel bank pada lembar 1 SKPD dan menstaplesnya pada berkas pendaftaran. Oleh petugas bank, lembar 2 diarsipkan sesuai ketentuan dan selanjutnya petugas bank menyerahkan berkas pendaftaran kepada pemohon dan mengarahkan pemohon untuk menyerahkan berkas tersebut kepada petugas pengesahan STNK; 14. Setelah petugas pengesahan STNK menerima berkas pendaftaran dari pemohon, petugas melakukan pengecekan data pada berkas. Apabila data sudah benar, petugas melakukan penegsahan STNK dengan membubuhkan paraf dan stempel pada kolom pengesahan STNK; 15. Selanjutnya petugas pengesahan menyerahkan STNK dan SKPD kepada pemohon; 16. Setelah menerima produk layanan pemohon diarahkan untuk mengisi SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) oleh petugas.
3.	Jangka waktu pelayanan	10 menit sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan telah dilakukan pembayaran pembayaran kepada petugas bank;
4.	Biaya/tarif	1. PKB (sesuai jenis ranmor merujuk peraturan Gubernur); 2. SWDKLLJ (sesuai yang ditetapkan oleh petugas PT. Jasa Raharja merujuk peraturan Menteri yang berlaku); 3. Sanksi administrasi (apabila ada).
5.	Produk Pelayanan	Cap dan paraf pada kolom pengesahan STNK
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan antara lain melalui: - layanan aplikasi Lapor.go.id - facebook Pengaduan Polres Singkawang - website polres singkawang.com - telpon/whatsapp 0853 4645 1666 - ruang konsultasi/pengaduan - media survei kepuasan masyarakat
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; 2. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Polri; 4. Perpol Nomor 7 Tahun 2021 tentang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor;



		5. Instruksi bersama Menhankam, Mendagri, dan Menkeu Nomor.Ins/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang pelaksanaan sistem administrasi manunggal di bawah satu atap dalam penerbitan STNK, STCK, TNKB, TCKB, dan pemungutan PKB, BBN-KB, serta SWDKLLJ; 6. Surat keputusan bersama Kapolri, Dirjen PU dan Otonomi Daerah, dan Dirut PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor Skep/06/X/1999, Nomor 973-1228, dan Nomor SKEP/02/X/1999 tentang pedoman tata laksana SAMSAT; 7. Keputusan Kakorlantas Polri Nomor: Kep/72/X/2013 tanggal 27 Desember 2013 tentang standar operasional prosedur (SOP) bidang registrasi dan identifikasi; 8. Keputusan Kakorlantas Polri Nomor: Kep/64/X/2014 tanggal 23 Oktober 2014 tentang standar pelayanan di lingkungan Korps Lalu Lintas Polri Bidang Regident.
2.	Sarana Prasarana	1. Ruang tunggu; 2. Kursi tunggu; 3. Mesin antrian elektronik; 4. Televisi; 5. Galon dan gelas plastik/air mineral dalam kemasan; 6. Meja dan kursi petugas; 7. Tanda pengenalan/<i>name tag</i> petugas; 8. Komputer dan printer petugas; 9. Jaringan listrik dan internet; 10. Pulpen dan penggaris; 11. Tempat arsip berkas pendaftaran/registrasi; 12. Komputer akses internet gratis; 13. Papan petunjuk loket; 14. Formulir pendaftaran, meja, dan alat tulis; 15. Buku register; 16. Buku kuitansi pembayaran; 17. Publikasi maklumat pelayanan; 18. Publikasi standar pelayanan; 19. Publikasi visi dan misi pelayanan; 20. Publikasi <i>hotline</i> nomor telepon pengaduan pelayanan; 21. Publikasi saluran pengaduan pelayanan; 22. Kotak saran/pengaduan lengkap dengan alat tulis; 23. Perangkat survei kepuasan masyarakat; 24. Sinyal internet/<i>wifi</i> gratis/<i>hotspot</i>; 25. Tulisan prioritas bagi kaum difabel/orang tua/ibu hamil dan menyusui; 26. Perlengkapan APD (Face shield, Masker, sarung tangan) 27. Thermal scan; 28. Perlengkapan cuci tangan; 29. Hand sanitizer;
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; 2. Mampu mengoperasikan komputer; 3. Mampu bekerja dalam tim; 4. Mampu berinteraksi dengan sopan dan ramah; 5. Pernah mengikuti dikbangpers regident ranmor; 6. Bersertifikasi regident ranmor.

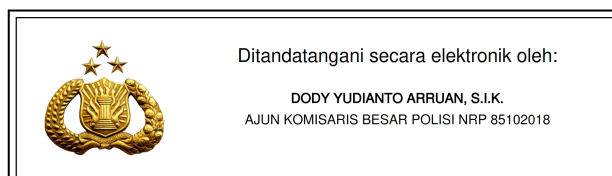


4.	Pengawas Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinu dan diawasi CCTV; 4. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan penghargaan/reward.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas Samsat Polres Singkawang berjumlah 14 Orang : 1. Kanit Regident : 1 Orang; 2. Baur BPKB : 1 Orang; 3. Baur TNKB : 1 Orang; 4. Baur STNK : 1 Orang; 5. Ba Pendaftaran : 1 Orang; 6. Ba Materiil/Penelitian : 1 Orang; 7. Ba Cek Fisik Ranmor : 1 Orang; 8. Ba Cetak STNK : 1 Orang; 9. Ba Pengesahan STNK : 1 Orang; 10. Ba Penomoran : 1 Orang; 11. Ba BPKB : 1 Orang; 12. Ba Mutasi Ranmor/BBN 2 : 1 Orang; 13. Ba Penyerahan : 1 Orang; 14. Ba Pengarsipan Dokumen : 1 Orang;
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diberikan kepada pengguna layanan terbatas pada fasilitas keamanan yang tersedia di lingkungan Kepolisian Resor Singkawang.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi melalui laporan bulanan; 2. Evaluasi melalui monitoring/pengawasan pimpinan; 3. Evaluasi melalui penilaian dan/ atau survei kepuasan.

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR

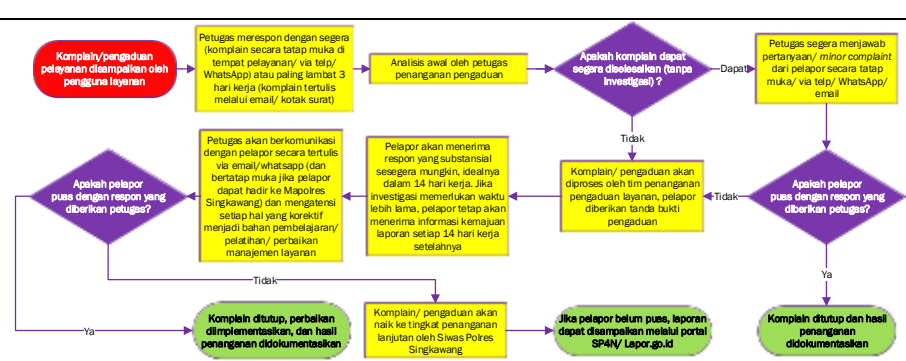


LAMPIRAN XXXVIII
 KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
 RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
 NOMOR : KEP/51/X/2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
 KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
 PENGESAHAN STNK (1 TAHUN) DI GERAJ

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	- Mengisi formulir permohonan (tersedia di SAMSAT) - Melampirkan tanda bukti identitas, dengan ketentuan: - untuk perseorangan, melampirkan : - kartu tanda penduduk bagi : - warga negara Indonesia; atau - warga negara asing yang memiliki izin tinggal tetap dan dilengkapi dengan kartu izin tinggal tetap; - surat keterangan tempat tinggal bagi warga negara asing yang memiliki izin tinggal terbatas dan dilengkapi dengan kartu izin tinggal terbatas; - untuk badan usaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan badan hukum asing yang berkantor tetap di Indonesia, melampirkan: - nomor induk berusaha; - nomor pokok wajib pajak; dan - surat keterangan menggunakan kop surat badan hukum dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel/cap badan hukum yang bersangkutan; - untuk instansi pemerintah, PNA dan Badan Internasional melampirkan surat keterangan menggunakan lampiran surat instansi yang ditandatangani oleh pimpinan dan diberi stempel/cap instansi yang bersangkutan dengan bermeterai cukup; - surat kuasa bermeterai cukup dan fotokopi Kartu Tanda Penduduk yang diberi kuasa bagi yang diwakilkan; - STNK; dan - TBPKPa.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	- Pemohon tiba di Gerai SAMSAT dan menemui petugas pelayanan pengesahan, kemudian pemohon menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas; - Setelah berkas dinyatakan lengkap dan sah, petugas mempersilakan pemohon untuk menunggu di tempat yang disediakan (kursi tunggu); - Petugas pelayanan kemudian menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas Bank Kalbar; - Petugas Bank Kalbar memanggil pemohon, kemudian pemohon melakukan pembayaran sesuai jumlah pada lembar SKPD (notis pajak);



		- Setelah pemohon melakukan pembayaran, petugas Dispenda melakukan pencetakan lembar SKPD yang baru; - Petugas Dispenda menyerahkan lembar SKPD yang baru kepada petugas pelayanan pengesahan untuk dilakukan pengesahan STNK; - Petugas pengesahan STNK membubuhkan paraf dan stempel pada kolom pengesahan STNK, kemudian menggabungkan lembar STNK dan lembar SKPD; - Petugas pelayanan pengesahan menyerahkan STNK yang telah disahkan kepada pemohon; - Setelah menerima produk layanan pemohon diarahkan untuk mengisi SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) oleh petugas
3.	Jangka waktu pelayanan	10 menit sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan telah dilakukan pembayaran kepada petugas bank;
4.	Biaya/tarif	- PKB (sesuai jenis ranmor merujuk peraturan Gubernur); - SWDKLLJ (sesuai peraturan Menkeu yang berlaku); - Sanksi administrasi (apabila ada)
5.	Produk Pelayanan	Cap dan paraf pada kolom pengesahan STNK
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	 <pre> graph TD A[Komplain/pengaduan pelayanan disampaikan oleh pengguna layanan] --> B[Petugas merespon dengan segera (komplain secara tatap muka di tempat pelayanan/ via telp/ WhatsApp) atau paling lambat 3 hari kerja (komplain tertulis melalui email/ kotak surat)] B --> C{Apakah komplain dapat segera diselesaikan (tanpa investigasi)?} C -- Ya --> D[Petugas segera menjawab pertanyaan/ minor complaint dari pelapor secara tatap muka/ via telp/ WhatsApp/ email] C -- Tidak --> E{Apakah pelapor puas dengan respon yang diberikan petugas?} E -- Ya --> F[Komplain ditutup, perbaikan diimplementasikan, dan hasil penanganan didokumentasikan] E -- Tidak --> G[Pelapor akan menerima respon yang substansial segera mungkin, idealnya dalam 14 hari kerja. Jika investigasi memerlukan waktu lebih lama, pelapor tetap akan menerima informasi kemajuan laporan setiap 14 hari kerja selanjutnya] G --> H{Apakah pelapor puas dengan respon yang diberikan petugas?} H -- Ya --> I[Komplain ditutup dan hasil penanganan didokumentasikan] H -- Tidak --> J[Komplain/ pengaduan akan diproses oleh tim penanganan pengaduan layanan, pelapor diberikan tanda bukti pengaduan] J --> K{Apakah pelapor puas dengan respon yang diberikan petugas?} K -- Ya --> L[Komplain ditutup dan hasil penanganan didokumentasikan] K -- Tidak --> M[Komplain/ pengaduan akan naik ke tingkat penanganan lanjutan oleh Siwas Polres Singkawang] M --> N[Komplain/ pengaduan akan dapat disampaikan melalui portal SP4N/ Lapor.go.id] N --> O[Komplain/ pengaduan akan dapat disampaikan melalui portal SP4N/ Lapor.go.id] O --> P[Komplain ditutup dan hasil penanganan didokumentasikan] </pre> Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan antara lain melalui: - layanan aplikasi Lapor.go.id - facebook Pengaduan Polres Singkawang - website polresingkawang.com - telpon/whatsapp 0853 4645 1666 - ruang konsultasi/pengaduan - media survei kepuasan masyarakat
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; - Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; - Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Polri; - Perkap Nomor 7 Tahun 2021 tentang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor; - Instruksi bersama Menhankam, Mendagri, dan Menkeu Nomor.Ins/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang pelaksanaan sistem administrasi manunggal di bawah satu atap dalam penerbitan STNK, STCK, TNKB, TCKB, dan pemungutan PKB, BBN-KB, serta SWDKLLJ;



		6. Surat keputusan bersama Kapolri, Dirjen PU dan Otonomi Daerah, dan Dirut PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor Skep/06/X/1999, Nomor 973-1228, dan Nomor SKEP/02/X/1999 tentang pedoman tata laksana SAMSAT; 7. Keputusan Kakorlantas Polri Nomor: Kep/72/X/2013 tanggal 27 Desember 2013 tentang standar operasional prosedur (SOP) bidang registrasi dan identifikasi; 8. Keputusan Kakorlantas Polri Nomor: Kep/64/X/2014 tanggal 23 Oktober 2014 tentang standar pelayanan di lingkungan Korps Lalu Lintas Polri Bidang Regident.
2.	Sarana Prasarana	1. Ruang tunggu; 2. Kursi tunggu; 3. Televisi; 4. Meja dan kursi petugas; 5. Tanda pengenalan/ <i>name tag</i> petugas; 6. Komputer dan printer petugas; 7. Jaringan listrik dan internet; 8. Pulpen dan penggaris; 9. Tempat arsip berkas pendaftaran/registrasi; 10. Komputer akses internet gratis; 11. Papan petunjuk loket; 12. Formulir pendaftaran, meja, dan alat tulis; 13. Buku register; 14. Buku kuitansi pembayaran; 15. Publikasi maklumat pelayanan; 16. Publikasi standar pelayanan; 17. Publikasi visi dan misi pelayanan; 18. Publikasi <i>hotline</i> nomor telepon pengaduan pelayanan; 19. Publikasi saluran pengaduan pelayanan; 20. Kotak saran/pengaduan lengkap dengan alat tulis; 21. Tulisan prioritas bagi kaum difabel/orang tua/ibu hamil dan menyusui; 22. Perlengkapan APD (Face shield, Masker, sarung tangan) 23. Thermal scan; 24. Perlengkapan cuci tangan; 25. Hand sanitizer;
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; 2. Mampu mengoperasikan komputer; 3. Mampu bekerja dalam tim; 4. Mampu berinteraksi dengan sopan dan ramah; 5. Pernah mengikuti dikbangpers regident ranmor; 6. Bersertifikasi regident ranmor.
4.	Pengawas Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinu dan diawasi CCTV; 4. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan penghargaan/ <i>reward</i> .
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas pelayanan kepolisian pada gerai SAMSAT berjumlah 1 (satu) personel, petugas Dispenda & bank diatur sesuai ketentuan masing-masing instansi.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.

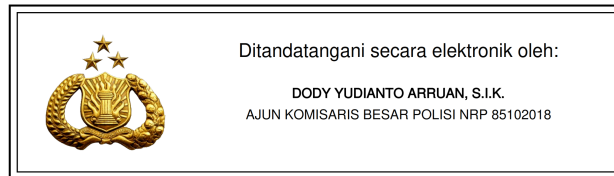


7.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diberikan kepada pengguna layanan terbatas pada fasilitas keamanan yang tersedia di lingkungan Kepolisian Resor Singkawang.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi melalui laporan bulanan; 2. Evaluasi melalui monitoring/pengawasan pimpinan; 3. Evaluasi melalui penilaian dan/ atau survei kepuasan.

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



LAMPIRAN XXXIX
 KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
 RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
 NOMOR : KEP/51/X/2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
 KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
 REGISTRASI RANMOR UBAH BENTUK/GANTI WARNA

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Fotokopi identitas berdomisili di Singkawang; 2. STNK dan BPKB asli; 3. Surat keterangan dari Agen pemegang merk atau bengkel umum yang melaksanakan perubahan bentuk Ranmor yang disertai TDP/NIB, SIUP, NPWP dan surat keterangan domisili; 4. Rekomendasi dari unit pelaksana Resident 5. Hasil cek fisik ranmor.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon tiba di Kantor SAMSAT, kemudian mengambil nomor antrian sesuai keperluan pemohon; 2. Petugas loket pendaftaran memanggil nomor antrian pemohon (menggunakan pengeras suara/sistem antrian); 3. Pemohon ke loket pendaftaran untuk melakukan registrasi ganti kepemilikan ranmor kemudian petugas pelayanan mengarahkan pemohon untuk melakukan cek fisik kendaraan di lokasi yang telah ditentukan bersama petugas pelayanan cek fisik; 4. Pemohon menyerahkan berkas pendaftaran dan kendaraan bermotor kepada petugas cek fisik kemudian petugas melakukan cek fisik kendaraan sesuai SOP dan selanjutnya petugas cek fisik melakukan verifikasi data hasil cek fisik dengan data pada berkas persyaratan, apabila sesuai maka petugas cek fisik melakukan pengesahan dengan membubuhkan tanda tangan dan cap stempel cek fisik dan cap ranmor hadir, selanjutnya pemohon diarahkan ke loket pendaftaran kembali. 5. Pemohon menyerahkan hasil cek fisik ke loket pendaftaran, selanjutnya petugas pendaftaran mengarahkan kepada pemohon untuk mengisi formulir sesuai dengan data pemohon, setelah dilakukan pengisian data pemohon menyerahkan formulir ke loket pendaftaran; 6. Setelah berkas dinyatakan lengkap dan sah, petugas mempersilakan pemohon untuk menunggu di tempat yang disediakan (area kursi tunggu), dalam hal tertentu apabila terjadi gangguan pada sistem komputerisasi SAMSAT maka petugas pelayanan memberikan STNK sementara kepada pemohon kemudian pemohon dipersilakan kembali ke rumah dan diminta untuk kembali ke SAMSAT sesuai

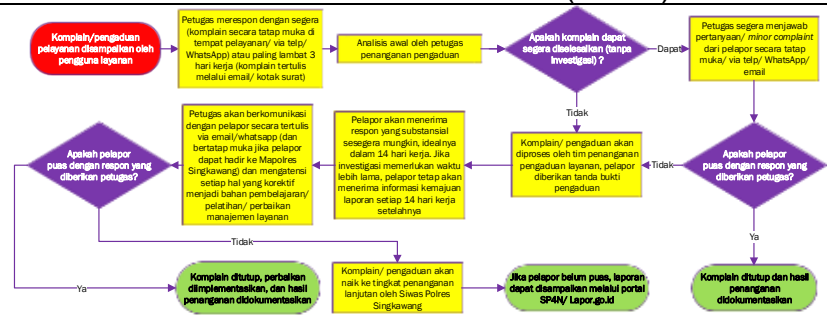


		dengan tanggal yang dicatatkan pada STNK sementara tersebut; 7. Petugas melakukan pencatatan dalam buku register formulir kemudian menstempel berkas tersebut dengan stempel tanggal dan penelitian ulang dan kemudian menyerahkan berkas kepada petugas Dispenda (masih pada loket pendaftaran); 8. Petugas Dispenda pada loket pendaftaran menerima berkas yang telah distempel penelitian ulang dan kemudian petugas Dispenda melakukan register terhadap STNK dengan melakukan pencatatan pada blangko register pendaftaran NRKB ranmor dan nomor kohir (sesuai urutan) dan kemudian petugas Dispenda akan menstempel berkas pendaftaran dengan stempel tanggal dan menuliskan nomor kohir tersebut pada berkas pendaftaran, selanjutnya berkas pendaftaran diarahkan kepada petugas Pt. Jasa Rahaja; 9. Petugas PT. Jasa Raharja yang menerima berkas pendaftaran kemudian petugas akan menetapkan SWDKLLJ (sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan). Petugas melakukan penetapan dengan melakukan pengecekan terhadap notis pajak/SKPD (surat ketetapan pajak daerah) dan menuliskan nominal SWDKLLJ pada lembar SKPD yang lama pada berkas pendaftaran. Selanjutnya petugas PT. Jasa Raharja menyerahkan berkas pendaftaran ke bagian penetapan pajak (Petugas Dispenda); 10. Petugas bagian penetapan pajak (Petugas Dispenda) melakukan pendataan ulang kendaraan (sesuai surat keterangan karoseri/bengkel) pada sistem komputer dengan mengisikan NRKB ranmor (plat), kemudian petugas mencetak (printing) SKPD yang baru sebanyak 6 (enam) rangkap. Dan selanjutnya petugas penetapan menyerahkan berkas dan hasil print SPKD tersebut kepada korektor; 11. Korektor menerima berkas pendaftaran dan lembar SPKD yang baru dari petugas penetapan dan mengoreksi hasil cetak tersebut. Apabila tidak ada kesalahan, korektor akan membubuhkan paraf pada SKPD dan jika ada kesalahan akan dilakukan pencetakan ulang. Setelah membubuhkan paraf maka berkas akan diserahkan kembali kepada petugas penetapan (Dispenda); 12. Oleh petugas penetapan (Dispenda) SKPD yang baru pada lembar 6 dan lembar 4/lembar ungu dan lembar kuning diarsipkan dengan lembar SPKD yang lama, dan lembar 3 diserahkan kepada petugas PT. Jasa Raharja; 13. Kemudian petugas penetapan (Dispenda) menyerahkan berkas pendaftaran ke loket Bank Kalbar bersama lembar 1 dan lembar 2 SKPD; 14. Petugas Bank Kalbar memanggil nomor antri pemohon (melalui pengeras suara/sistem antrian) kemudian pemohon melakukan pembayaran kepada petugas bank sesuai jumlah nominal yang tertera dalam SKPD baru (Biaya adm STNK);
--	--	---



	15. Kemudian petugas bank membubuhkan stampel Lunas dan stampel Bank pada lembar 1 SKPD. Oleh petugas bank, lembar 2 diarsipkan sesuai ketentuan dan selanjutnya petugas bank menyerahkan berkas pendaftaran dan SKPD yang baru kepada pemohon dan mengarahkan pemohon untuk menyerahkan berkas tersebut kepada petugas entry data balik nama; 16. Setelah petugas <i>entry data</i> rubentina menerima berkas dari pemohon, petugas melakukan entry data pada sistem ERI dan verifikasi data perubahan rubah bentuk dan/atau ganti warna kendaraan, kemudian petugas balik nama menyerahkan berkas kepada petugas cetak STNK; 17. Petugas cetak STNK menerima dan melakukan pengecekan data pada berkas dengan data pada sistem ERI yang telah didatakan sebelumnya. Apabila data sudah benar, petugas melakukan pencetakan STNK (berjumlah rangkap 3); 18. Selanjutnya petugas pencetakan melakukan pencatatan dalam buku register STNK kemudian STNK tersebut dibawa oleh petugas cetak ke ruangan Kanit Regident untuk diparaf. Selanjutnya berkas dan STNK tersebut diserahkan kepada petugas penyerahan; 19. Petugas penyerahan menerima berkas STNK dari petugas cetak STNK selanjutnya memisahkan STNK perpanjangan yang telah diparaf oleh Kanit Regident. Selanjutnya petugas penyerahan memanggil pemohon (dengan pengeras suara/sistem antrian) dan menyerahkan STNK perpanjangan lembar 1 (asli) kepada pemohon dan meminta pemohon mencatat pengambilan tersebut dalam buku register penyerahan STNK; 20. Saat melakukan penyerahan STNK petugas penyerahan menyampaikan waktu selesainya BPKB hingga dapat diambil oleh pemohon, selain itu petugas penyerahan memberitahukan untuk pengambilan BPKB agar membawa STNK asli dan identitas diri asli; 21. Petugas penyerahan kemudian menyerahkan berkas pendaftaran kepada petugas cetak BPKB; 22. Petugas cetak BPKB melakukan pencetakan BPKB pada lembar perubahan identitas sesuai perubahan yang dilakukan dan kemudian petugas mengajukan berkas pendaftaran dan BPKB yang tercetak tersebut kepada Kapolres Singkawang untuk ditandatangani; 23. Setelah tertandatangani, berkas pendaftaran dan BPKB tersebut diambil kembali oleh petugas cetak BPKB; 24. Petugas cetak BPKB memisahkan BPKB asli yang baru dengan berkas pendaftaran, kemudian menyerahkan berkas pendaftaran kepada petugas arsip; 25. Petugas cetak BPKB menyerahkan BPKB asli kepada pemohon saat pemohon datang kembali sesuai waktu yang telah disampaikan oleh petugas penyerahan saat pemohon mengambil STNK dan/atau petugas menghubungi pemilik kendaraan.
--	--



		26. Saat pengambilan BPKB, pemilik kendaraan menandatangani bukti pengambilan pada buku register pengambilan BPKB, dalam hal pemilik kendaraan mewakilkan pengambilan BPKB kepada orang lain maka orang yang melakukan pengambilan wajib membawa STNK asli, identitas asli pemilik ranmor, dan identitas asli pengambil. 27. Petugas Arsip menerima berkas arsip STNK perpanjangan dari petugas penyerahan dan selanjutnya menggabungkan dengan arsip lama sedangkan arsip persyaratan lainnya (formulir dan STNK lama) dimusnahkan dan selanjutnya petugas arsip melaksanakan pengelolaan arsip sesuai ketentuan; 28. Setelah menerima produk layanan pemohon diarahkan oleh petugas untuk mengisi SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) oleh petugas
3.	Jangka waktu pelayanan	1. STNK : 120 Menit; 2. BPKB : 1 minggu; sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan telah dilakukan pembayaran PNBP;
4.	Biaya/tarif	1. PNBP STNK: a. R2 atau R3 : Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah); b. R4 atau lebih: Rp. 200.000,- (dua ratus ribu rupiah); 2. PNBP BPKB (apabila ganti kepemilikan): a. R2 atau R3 : Rp. 225.000,- (dua ratus dua puluh lima ribu rupiah); b. R4 atau lebih: Rp. 375.000,- (tiga ratus tujuh puluh lima ribu rupiah); 3. PKB (sesuai peraturan/keputusan Gubernur apabila jenis kendaraan berubah sesuai pengenaan pajak) 4. SWDKLLJ (apabila dilakukan perubahan masa berlaku pajak) Poin 1 s.d. 2 sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak pada POLRI.
5.	Produk Pelayanan	1. Surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK) 2. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	 <pre> graph TD A[Komplek/pengaduan pelayanan disampaikan oleh pengguna layanan] --> B[Petugas merespon dengan segera (komplain secara tatap muka di tempat pelayanan/ via telp/ WhatsApp/ atau paling lambat 3 hari kerja (komplain tertulis melalui email/ kotak surat)] B --> C[Analisis awal oleh petugas penanganan pengaduan] C --> D{Apakah komplek dapat segera diselesaikan (tanpa investigasi)?} D --> E[Petugas segera menjawab pertanyaan/ minor complaint dari pelapor secara tatap muka/ via telp/ WhatsApp/ email] D --> F{Apakah komplek dapat segera diselesaikan?} F --> G[Komplain/ pengaduan akan diproses oleh tim penanganan pengaduan layanan, pelapor diberikan tanda bukti pengaduan] G --> H{Apakah pelapor puas dengan respon yang diberikan petugas?} H --> I[Komplain ditutup dan hasil penanganan didokumentasikan] H --> J{Apakah pelapor puas dengan respon yang diberikan petugas?} J --> K[Komplain/ pengaduan akan naik ke tingkat penanganan lanjutan oleh Sivas Polres Singkawang] K --> L[Jika pelapor belum puas, laporan dapat disampaikan melalui portal SP4N/ Lapor.go.id] L --> M[Komplain ditutup dan hasil penanganan didokumentasikan] </pre> Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan antara lain melalui: - layanan aplikasi Lapor.go.id - facebook Pengaduan Polres Singkawang - website polres singkawang.com - telpon/whatsapp 0853 4645 1666 - ruang konsultasi/pengaduan - media survei kepuasan masyarakat



PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; 2. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Polri; 4. Perpol Nomor 7 Tahun 2021 tentang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor; 5. Instruksi bersama Menhankam, Mendagri, dan Menkeu Nomor.Ins/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang pelaksanaan sistem administrasi manunggal di bawah satu atap dalam penerbitan STNK, STCK, TNKB, TCKB, dan pemungutan PKB, BBN-KB, serta SWDKLLJ; 6. Surat keputusan bersama Kapolri, Dirjen PU dan Otonomi Daerah, dan Dirut PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor Skep/06/X/1999, Nomor 973-1228, dan Nomor SKEP/02/X/1999 tentang pedoman tata laksana SAMSAT; 7. Keputusan Kakorlantas Polri Nomor: Kep/72/X/2013 tanggal 27 Desember 2013 tentang standar operasional prosedur (SOP) bidang registrasi dan identifikasi; 8. Keputusan Kakorlantas Polri Nomor: Kep/64/X/2014 tanggal 23 Oktober 2014 tentang standar pelayanan di lingkungan Korps Lalu Lintas Polri Bidang Regident.
2.	Sarana Prasarana	1. Ruang tunggu; 2. Kursi tunggu; 3. Mesin antrian elektronik; 4. Televisi; 5. Galon dan gelas plastik/air mineral dalam kemasan; 6. Meja dan kursi petugas; 7. Tanda pengenalan/<i>name tag</i> petugas; 8. Komputer dan printer petugas; 9. Jaringan listrik dan internet; 10. Pulpen dan penggaris; 11. Tempat arsip berkas pendaftaran/registrasi; 12. Komputer akses internet gratis; 13. Papan petunjuk loket; 14. Formulir pendaftaran, meja, dan alat tulis; 15. Buku register; 16. Buku kuitansi pembayaran; 17. Publikasi maklumat pelayanan; 18. Publikasi standar pelayanan; 19. Publikasi visi dan misi pelayanan; 20. Publikasi <i>hotline</i> nomor telepon pengaduan pelayanan; 21. Publikasi saluran pengaduan pelayanan; 22. Kotak saran/pengaduan lengkap dengan alat tulis; 23. Perangkat survei kepuasan masyarakat; 24. Sinyal internet/<i>wifi</i> gratis/<i>hotspot</i>; 25. Tulisan prioritas bagi kaum difabel/orang tua/ibu hamil dan menyusui. 26. Perlengkapan APD (Face shield, Masker, sarung tangan)

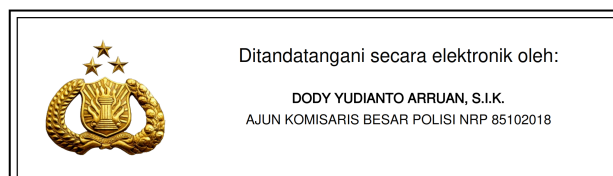


		27. Thermal scan 28. Perlengkapan cuci tangan 29. Hand sanitizer
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; 2. Mampu mengoperasikan komputer; 3. Mampu bekerja dalam tim; 4. Mampu berinteraksi dengan sopan dan ramah; 5. Pernah mengikuti dikbangpers regident ranmor; 6. Bersertifikasi regident ranmor.
4.	Pengawas Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinu dan diawasi CCTV; 4. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan penghargaan/reward.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas Samsat Polres Singkawang berjumlah 12 Orang : 1. Kanit Regident : 1 Orang; 2. Baur BPKB : 1 Orang; 3. Baur TNKB : 1 Orang; 4. Ba Materiil/Penelitian : 1 Orang; 5. Ba Cek Fisik Ranmor : 1 Orang; 6. Ba Cetak STNK : 1 Orang; 7. Ba Penomoran : 1 Orang; 8. Ba Pendaftaran : 1 Orang; 9. Ba Pengesahan STNK : 2 Orang; 10. Ba Mutasi Ranmor/BBN 2 : 1 Orang; 11. Ba Penyerahan STNK : 1 Orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diberikan kepada pengguna layanan terbatas pada fasilitas keamanan yang tersedia di lingkungan Kepolisian Resor Singkawang.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi melalui laporan bulanan; 2. Evaluasi melalui monitoring/pengawasan pimpinan; 3. Evaluasi melalui penilaian dan/ atau survei kepuasan.

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



LAMPIRAN XL
 KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
 RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
 NOMOR : KEP/51/X/2025
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
 KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
 PENERBITAN NRKB PILIHAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Fotokopi identitas berdomisili di Singkawang; 2. STNK dan BPKB asli; 3. Surat permohonan perubahan NRKB (disediakan di SAMSAT); 4. Bukti pembayaran PNPB NRKB pilihan; 5. Hasil cek fisik ranmor.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon tiba di Kantor SAMSAT, kemudian mengambil nomor antrian sesuai keperluan pemohon; 2. Petugas loket pendaftaran memanggil nomor antrian pemohon (menggunakan pengeras suara/sistem antrian); 3. Pemohon ke loket pendaftaran untuk melakukan registrasi ganti kepemilikan ranmor kemudian petugas pelayanan mengarahkan pemohon untuk melakukan cek fisik kendaraan di lokasi yang telah ditentukan bersama petugas pelayanan cek fisik; 4. Pemohon menyerahkan berkas pendaftaran dan kendaraan bermotor kepada petugas cek fisik kemudian petugas melakukan cek fisik kendaraan sesuai SOP dan selanjutnya petugas cek fisik melakukan verifikasi data hasil cek fisik dengan data pada berkas persyaratan, apabila sesuai maka petugas cek fisik melakukan pengesahan dengan membubuhkan tanda tangan dan cap stempel cek fisik dan cap ranmor hadir, selanjutnya pemohon diarahkan ke loket pendaftaran kembali. 5. Pemohon menyerahkan hasil cek fisik ke loket pendaftaran, selanjutnya petugas pendaftaran mengarahkan kepada pemohon untuk mengisi formulir sesuai dengan data pemohon, setelah dilakukan pengisian data pemohon menyerahkan formulir ke loket pendaftaran; 6. Setelah berkas dinyatakan lengkap dan sah, petugas mempersilakan pemohon untuk menunggu di tempat yang disediakan (area kursi tunggu), dalam hal tertentu apabila terjadi gangguan pada sistem komputerisasi SAMSAT maka petugas pelayanan memberikan STNK sementara kepada pemohon kemudian pemohon dipersilakan kembali ke rumah dan diminta untuk kembali ke SAMSAT sesuai dengan tanggal yang dicatatkan pada STNK sementara tersebut;

	7. Petugas melakukan pencatatan dalam buku register formulir kemudian menstempel berkas tersebut dengan stempel tanggal dan penelitian ulang dan kemudian menyerahkan berkas kepada petugas Dispenda (masih pada loket pendaftaran); 9. Petugas Dispenda pada loket pendaftaran menerima berkas yang telah distempel penelitian ulang dan kemudian petugas Dispenda melakukan register terhadap STNK dengan melakukan pencatatan pada blangko register pendaftaran NRKB ranmor dan nomor kohir (sesuai urutan) dan kemudian petugas Dispenda akan menstempel berkas pendaftaran dengan stempel tanggal dan menuliskan nomor kohir tersebut pada berkas pendaftaran, selanjutnya berkas pendaftaran diarahkan kepada petugas Pt. Jasa Rahaja; 10. Petugas PT. Jasa Raharja yang menerima berkas pendaftaran kemudian petugas akan menetapkan SWDKLLJ (sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan). Petugas melakukan penetapan dengan melakukan pengecekan terhadap notis pajak/SKPD (surat ketetapan pajak daerah) dan menuliskan nominal SWDKLLJ pada lembar SKPD yang lama pada berkas pendaftaran. Selanjutnya petugas PT. Jasa Raharja menyerahkan berkas pendaftaran ke bagian penetapan pajak (Petugas Dispenda); 11. Petugas bagian penetapan pajak (Petugas Dispenda) melakukan pendataan ulang kendaraan (sesuai surat permohonan perubahan NRKB) pada sistem komputer dengan mengisikan NRKB ranmor (plat), kemudian petugas mencetak (printing) SKPD yang baru sebanyak 6 (enam) rangkap. Dan selanjutnya petugas penetapan menyerahkan berkas dan hasil print SPKD tersebut kepada korektor; 12. Korektor menerima berkas pendaftaran dan lembar SPKD yang baru dari petugas penetapan dan mengkoreksi hasil cetak tersebut. Apabila tidak ada kesalahan, korektor akan membubuhkan paraf pada SKPD dan jika ada kesalahan akan dilakukan pencetakan ulang. Setelah membubuhkan paraf maka berkas akan diserahkan kembali kepada petugas penetapan (Dispenda); 13. Oleh petugas penetapan (Dispenda) SKPD yang baru pada lembar 6 dan lembar 4/lembar ungu dan lembar kuning diarsipkan dengan lembar SPKD yang lama, dan lembar 3 diserahkan kepada petugas PT. Jasa Raharja; 14. Kemudian petugas penetapan (Dispenda) menyerahkan berkas pendaftaran ke loket Bank Kalbar bersama lembar 1 dan lembar 2 SKPD; 15. Petugas Bank Kalbar memanggil nomor antri pemohon (melalui pengeras suara/sistem antrian) kemudian pemohon melakukan pembayaran kepada petugas bank sesuai jumlah nominal yang tertera dalam SKPD baru (Biaya adm STNK); 16. Kemudian petugas bank membubuhkan stempel Lunas dan stempel Bank pada lembar 1 SKPD. Oleh petugas bank, lembar 2 diarsipkan sesuai ketentuan dan selanjutnya petugas bank menyerahkan berkas pendaftaran dan SKPD yang baru kepada pemohon dan mengarahkan pemohon
--	---



		untuk menyerahkan berkas tersebut kepada petugas entry data balik nama; 17. Setelah petugas entry data perubahan NRKB pilihan menerima berkas dari pemohon, petugas melakukan entry data pada sistem ERI dan verifikasi data perubahan NRKB, kemudian petugas entry data perubahan NRKB menyerahkan berkas kepada petugas cetak STNK; 18. petugas cetak STNK menerima dan melakukan pengecekan data pada berkas dengan data pada sistem ERI yang telah didatakan sebelumnya. Apabila data sudah benar, petugas melakukan pencetakan STNK (berjumlah rangkap 3); 19. Selanjutnya petugas pencetakan melakukan pencatatan dalam buku register STNK kemudian STNK tersebut dibawa oleh petugas cetak ke ruangan Kanit Regident untuk diparaf. Selanjutnya berkas dan STNK tersebut diserahkan kepada petugas penyerahan; 20. Petugas penyerahan menerima berkas STNK dari petugas cetak STNK selanjutnya memisahkan STNK perpanjangan yang telah diparaf oleh Kanit Regident. Selanjutnya petugas penyerahan memanggil pemohon (dengan pengeras suara/sistem antrian) dan menyerahkan STNK perpanjangan lembar 1 (asli) kepada pemohon dan meminta pemohon mencatat pengambilan tersebut dalam buku register penyerahan STNK; 21. Saat melakukan penyerahan STNK petugas penyerahan menyampaikan waktu selesainya BPKB hingga dapat diambil oleh pemohon, selain itu petugas penyerahan memberitahukan untuk pengambilan BPKB agar membawa STNK asli dan identitas diri asli; 22. Petugas penyerahan kemudian menyerahkan berkas pendaftaran kepada petugas cetak BPKB; 23. Petugas cetak BPKB melakukan pencetakan BPKB pada lembar perubahan identitas sesuai perubahan yang dilakukan dan kemudian petugas mengajukan berkas pendaftaran dan BPKB yang tercetak tersebut kepada Kapolres Singkawang untuk ditandatangani; 24. Setelah tertandatangani, berkas pendaftaran dan BPKB tersebut diambil kembali oleh petugas cetak BPKB; 25. Petugas cetak BPKB memisahkan BPKB asli yang baru dengan berkas pendaftaran, kemudian menyerahkan berkas pendaftaran kepada petugas arsip; 26. Petugas cetak BPKB menyerahkan BPKB asli kepada pemohon saat pemohon datang kembali sesuai waktu yang telah disampaikan oleh petugas penyerahan saat pemohon mengambil STNK dan/atau petugas menghubungi pemilik kendaraan. 27. Saat pengambilan BPKB, pemilik kendaraan menandatangani bukti pengambilan pada buku register pengambilan BPKB, dalam hal pemilik kendaraan mewakilkan pengambilan BPKB kepada orang lain maka orang yang melakukan pengambilan wajib membawa STNK asli, identitas asli pemilik ranmor, dan identitas asli pengambil.
--	--	---



		28. Petugas Arsip menerima berkas arsip STNK perpanjangan dari petugas penyerahan dan selanjutnya menggabungkan dengan arsip lama sedangkan arsip persyaratan lainnya (formulir dan STNK lama) dimusnahkan dan selanjutnya petugas arsip melaksanakan pengelolaan arsip sesuai ketentuan; 29. Setelah menerima produk layanan pemohon diarahkan untuk mengisi SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) oleh petugas
3.	Jangka waktu pelayanan	1. STNK : 60 Menit; 2. BPKB : 1 minggu; 3. TNKB : 2 bulan; sejak persyaratan dinyatakan lengkap dan telah dilakukan pembayaran PNBP;
4.	Biaya/tarif	1. PNBP STNK: a. R2 atau R3 : Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah); b. R4 atau lebih: Rp. 200.000,- (dua ratus ribu rupiah); 2. PNBP NRKB pilihan: a. 1 (satu) angka: 1) Tidak ada huruf dibelakang angka : Rp. 20.000.000,-; 2) ada huruf dibelakang angka : Rp. 15.000.000,- b. 2 (dua) angka: 1) Tidak ada huruf dibelakang angka : Rp. 15.000.000,-; 2) ada huruf dibelakang angka : Rp. 10.000.000,- c. 3 (tiga) angka: 1) Tidak ada huruf dibelakang angka : Rp. 10.000.000,-; 2) ada huruf dibelakang angka : Rp. 7.500.000,- d. 4 (empat) angka: 1) Tidak ada huruf dibelakang angka : Rp. 7.500.000,-; 2) ada huruf dibelakang angka : Rp. 5.000.000,- 3. PNBP TNKB: a. R2 atau R3 : Rp. 60.000,- (enam puluh ribu rupiah); b. R4 atau lebih: Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah); 4. PKB (sesuai peraturan/keputusan Gubernur); 5. SWDKLLJ (sesuai peraturan Menkeu yang berlaku); Poin 1 s.d. 3 sesuai Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak pada POLRI.
5.	Produk Pelayanan	1. Surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK); 2. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB); 3. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB).
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan antara lain melalui: a. layanan aplikasi Lapor.go.id b. facebook Pengaduan Polres Singkawang



		c. website polressingkawang.com d. telpon/whatsapp 0853 4645 1666 e. ruang konsultasi/pengaduan f. media survei kepuasan masyarakat
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; 2. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Polri; 4. Perpol Nomor 7 Tahun 2021 tentang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor; 5. Instruksi bersama Menhankam, Mendagri, dan Menkeu Nomor.Ins/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang pelaksanaan sistem administrasi manunggal di bawah satu atap dalam penerbitan STNK, STCK, TNKB, TCKB, dan pemungutan PKB, BBN-KB, serta SWDKLLJ; 6. Surat keputusan bersama Kapolri, Dirjen PU dan Otonomi Daerah, dan Dirut PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor Skep/06/X/1999, Nomor 973-1228, dan Nomor SKEP/02/X/1999 tentang pedoman tata laksana SAMSAT; 7. Keputusan Kakorlantas Polri Nomor: Kep/72/X/2013 tanggal 27 Desember 2013 tentang standar operasional prosedur (SOP) bidang registrasi dan identifikasi; 8. Keputusan Kakorlantas Polri Nomor: Kep/64/X/2014 tanggal 23 Oktober 2014 tentang standar pelayanan di lingkungan Korps Lalu Lintas Polri Bidang Regident.
2.	Sarana Prasarana	1. Ruang tunggu; 2. Kursi tunggu; 3. Mesin antrian elektronik; 4. Televisi; 5. Galon dan gelas plastik/air mineral dalam kemasan; 6. Meja dan kursi petugas; 7. Tanda pengenalan/<i>name tag</i> petugas; 8. Komputer dan printer petugas; 9. Jaringan listrik dan internet; 10. Pulpen dan penggaris; 11. Tempat arsip berkas pendaftaran/registrasi; 12. Komputer akses internet gratis; 13. Papan petunjuk loket; 14. Formulir pendaftaran, meja, dan alat tulis; 15. Buku register; 16. Buku kuitansi pembayaran; 17. Publikasi maklumat pelayanan; 18. Publikasi standar pelayanan; 19. Publikasi visi dan misi pelayanan; 20. Publikasi <i>hotline</i> nomor telepon pengaduan pelayanan; 21. Publikasi saluran pengaduan pelayanan; 22. Kotak saran/pengaduan lengkap dengan alat tulis; 23. Perangkat survei kepuasan masyarakat;

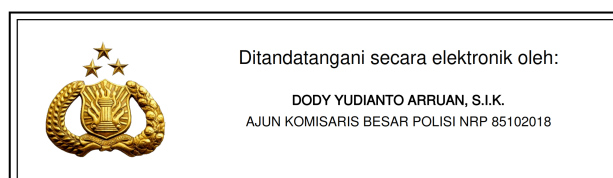


		24. Sinyal internet/ <i>wifi gratis/hotspot</i> ; 25. Tulisan prioritas bagi kaum difabel/orang tua/ibu hamil dan menyusui. 26. Perlengkapan APD (Face shield, Masker, sarung tangan) 27. Thermal scan 28. Perlengkapan cuci tangan 29. Hand sanitizer
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; 2. Mampu mengoperasikan komputer; 3. Mampu bekerja dalam tim; 4. Mampu berinteraksi dengan sopan dan ramah; 5. Pernah mengikuti dikbangpers regident ranmor; 6. Bersertifikasi regident ranmor.
4.	Pengawas Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinu dan diawasi CCTV; 4. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan penghargaan/ <i>reward</i> .
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas Samsat Polres Singkawang berjumlah 12 Orang : 1. Kanit Regident : 1 Orang; 2. Baur BPKB : 1 Orang; 3. Baur TNKB : 1 Orang; 4. Ba Materil/Penelitian : 1 Orang; 5. Ba Cek Fisik Ranmor : 1 Orang; 6. Ba Cetak STNK : 1 Orang; 7. Ba Penomoran : 1 Orang; 8. Ba Pendaftaran : 1 Orang; 9. Ba Pengesahan STNK : 2 Orang; 10. Ba Mutasi Ranmor/BBN 2 : 1 Orang; 11. Ba Penyerahan STNK : 1 Orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan keamanan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diberikan kepada pengguna layanan terbatas pada fasilitas keamanan yang tersedia di lingkungan Kepolisian Resor Singkawang.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi melalui laporan bulanan; 2. Evaluasi melalui monitoring/pengawasan pimpinan; 3. Evaluasi melalui penilaian dan/ atau survei kepuasan.

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR



LAMPIRAN XLI
KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN
RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR
NOMOR : KEP/51/X/2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN
KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG

STANDAR PELAYANAN
PENGADUAN/KOMPLAIN PELAYANAN PUBLIK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (<i>service delivery</i>)		
1.	Persyaratan Pelayanan	Pengadu merupakan masyarakat pengguna layanan (<i>stakeholder</i>), perorangan, kelompok, instansi maupun organisasi.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Tata Cara penanganan pengaduan masyarakat melalui surat : a. Kapolres Singkawang menerima komplain melalui surat dari berbagai sumber, antara lain: 1) Masyarakat (perorangan, perseroan, kuasa hukum/advokat, LSM); 2) Masyarakat kepada Presiden; 3) Masyarakat kepada institusi/badan/lembaga non departemen (DPRD, KOMNAS HAM, OMBUDSMAN, MK, KOMPOLNAS, dst); 4) Masyarakat kepada satuan kerja lingkup Polres Singkawang. b. Disalurkan ke dan diterima Siwas. Kapolres Singkawang atau Wakapolres Singkawang memberi petunjuk/arahan dalam disposisi kepada Kasiwas terkait surat pengaduan komplain yang diterima, tentang tindak lanjut penanganan sebagai berikut : 1) Menunjuk Kasiwas untuk mempelajari, menganalisis, menangani dan mengkoordinasikan dengan penyidik/penyidik pembantu atau pengawas penyidik (bila perkaranya ditangani dalam lingkup Polres Singkawang); 2) Melakukan pengecekan/investigasi pada obyek yang diadukan; 3) Meminta laporan perkembangan penanganan perkara. 4) Menangani komplain dengan membuat surat sebagai jawaban; 5) Melimpahkan ke kesatuan wilayah apabila bobot perkara yang diadukan oleh masyarakat cukup untuk direspon oleh satuan kewilayahan/atas. c. Siwas bertugas menerima dan melakukan pencatatan pengaduan masyarakat yang terdisposisi dari Kapolres Singkawang atau Wakapolres Singkawang kepada Kasiwas Polres Singkawang; d. Dumas yang telah catat melalui buku register kemudian ditindak lanjuti dengan :



		1) Siwas membuat surat perintah menindak lanjuti pengaduan masyarakat; 2) Siwas melaksanakan pengecekan/investigasi secara langsung terhadap obyek yang dilaporkan; 3) Membuat laporan hasil pengecekan/investigasi kemudian melaporkan hasilnya kepada Kapolres Singkawang dan diteruskan kepada Kapolda Kalbar dan Irwasda Polda Kalbar; e Hasil tindak lanjut Kasiwas membuat surat klarifikasi tindak lanjut pengaduan masyarakat kemudian mengirimkannya kepada Kapolda Kalbar atau Irwasda Polda Kalbar atau Kabid Propam Polda Kalbar atau kantor instansi lain atau pelapor dan mengirimkan tembusannya kepada Kapolda Kalbar, Irwasda Polda Kalbar dan Kabid Propam Polda Kalbar; 2. Tata cara penanganan pengaduan masyarakat melalui telepon, SMS atau surat menyurat elektronik : a. Petugas menerima dan membuka SMS, <i>e-mail</i>, serta diprint (<i>print out</i>), kemudian dibuatkan pengantar dalam bentuk Nota Dinas. b. Petugas menerima pengaduan komplain melalui telepon 1) Petugas menerima telepon, dicatat dan dilaporkan secara berjenjang. 2) Petugas mencatat pengaduan komplain dari masyarakat yang memuat : a) Identitas pengadu komplain (nama lengkap, pekerjaan, dan alamat); b) Komplain berhubungan dengan perkara apa (nomor LP/bukti laporan, ditangani kesatuan kepolisian dan, penyidik/tim); c) Permasalahan yang diadukan. c. Disalurkan ke dan diterima Siwas. Kapolres Singkawang atau Wakapolres Singkawang memberi petunjuk/arahan dalam disposisi kepada Kasiwas terkait surat pengaduan komplain yang diterima, tentang tindak lanjut penanganan sebagai berikut : 1) Menunjuk Kasiwas untuk mempelajari, menganalisis, menangani dan/atau mengkoordinasikan dengan penyidik/penyidik pembantu atau pengawas penyidik (bila perkaranya ditangani dalam lingkup Polres Singkawang); 2) Melakukan pengecekan/investigasi pada bagian/satuan/ seksi/polsek jajaran; 3) Meminta laporan perkembangan penanganan perkara; 4) Menangani komplain dengan membuat surat sebagai jawaban; 5) Melimpahkan ke kesatuan wilayah apabila bobot perkara yang diadukan oleh masyarakat cukup untuk direspon oleh satuan kewilayahan/atas. d. Seksi Pengawasan bertugas menerima dan melakukan pencatatan pengaduan masyarakat yang terdisposisi dari
--	--	---



		Kapolres Singkawang atau Waka Polres Singkawang kepada Kepala Seksi Pengawasan Polres Singkawang; e. Dumas yang telah dicatat melalui buku register kemudian ditindaklanjuti dengan : 1) Siwas membuat surat perintah menindak lanjuti pengaduan masyarakat; 2) Siwas melaksanakan pengecekan/investigasi secara langsung terhadap objek yang dilaporkan; 3) Membuat laporan hasil pengecekan/investigasi kemudian melaporkan hasilnya kepada Kapolres Singkawang dan diteruskan kepada Kapolda Kalbar dan Irwasda Polda Kalbar; f. Hasil tindak lanjut Kasiwas membuat surat klarifikasi tindak lanjut pengaduan masyarakat kemudian mengirimkannya kepada Kapolda Kalbar atau Irwasda Polda kalbar atau Kabid Propam Polda Kalbar atau kantor instansi lain atau pelapor dan mengirimkan tembusannya kepada Kapolda Kalbar, Irwasda Polda Kalbar dan Kabid Propam Polda Kalbar.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Satu minggu (disesuaikan dengan permasalahan yang diajukan).
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/ tarif.
5.	Produk Pelayanan	1. Penyelesaian pengaduan; 2. Peningkatan/perbaikan kualitas layanan pengaduan sesuai standar pelayanan.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan antara lain melalui: a. layanan aplikasi Lapor.go.id b. facebook Pengaduan Polres Singkawang c. website polressingkawang.com d. telpon/whatsapp 0853 4645 1666 e. ruang konsultasi/pengaduan f. media survei kepuasan masyarakat
PENGELOLAAN PELAYANAN (<i>manufacturing</i>)		
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; 2. Perkap Nomor 21 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resort dan Kepolisian Sektor; 3. Perkap Nomor 2 Tahun 2012 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Polri.



2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu; 2. Ruang penerimaan pengaduan/komplain pelayanan publik; 3. Blangko pengaduan; 4. Kotak pengaduan dilengkapi alat tulis; 5. Komputer dan printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	Personel yang memiliki Skep pengelola pengaduan pelayanan publik di Lingkungan Kepolisian Resor Singkawang.
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara kontinu; 4. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan penghargaan/ <i>reward</i> .
5.	Jumlah pelaksana	6 (enam) personel.
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diberikan kepada stakeholder terbatas pada fasilitas keamanan yang tersedia di lingkungan Kepolisian Resor Singkawang.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi melalui monitoring/pengawasan pimpinan/supervisi; 2. Evaluasi melalui laporan bulanan; 3. Evaluasi melalui penilaian dan/ atau survei kepuasan.

Ditetapkan di : Singkawang

pada tanggal : 10 Oktober 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINGKAWANG POLDA KALBAR

