

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH KALIMANTAN BARAT  
RESOR SINTANG

Nomor: SOP/ 01 /II/OTL.3./2021/Satintelkam

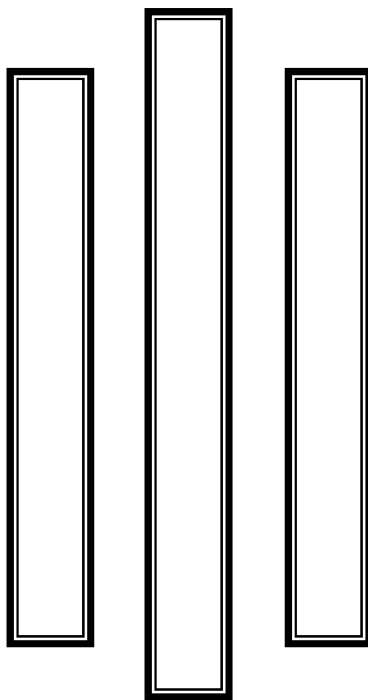


## **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

**TENTANG**

## **PELAYANAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DALAM MASA PANDEMI COVID-19**

---



**SATUAN INTELKAM POLRES SINTANG**

Sintang, 01 Februari 2021

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**  
**PELAYANAN DI MASA PANDEMI COVID-19**  
**SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK)**

**I. PENDAHULUAN**

**A. Umum**

1. Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam rangka melaksanakan tugas pokok, fungsi dan peranannya selaku aparat penegak hukum, pengayom, pelindung dan pelayan masyarakat dituntut untuk dapat menciptakan dan memelihara situasi dan kondisi yang aman, tertib dalam kehidupan bermasyarakat;
2. Penjabaran kebijakan Kapolri tentang Akselerasi Transformasi Polri menuju Polri yang Mandiri, Profesional dan dipercaya masyarakat, guna akselerasi Polri dalam program Grand strategi Polri periode 2005-2010 untuk meraih kepercayaan masyarakat (Trust Building), periode 2011-2015 Patnership Building, dan periode 2015-2025 Strive For Exelence sebagai bentuk pertanggungjawaban publik yang akuntabilitas dan Transparan;
3. Beberapa indikator yang dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap Polri Khususnya Satuan Intelkam Polres Sintang diantaranya adalah :
  - a. Meningkatkan mutu pelayanan masyarakat secara proporsional, Prosedural dan Profesional yang dilakukan dengan ramah, sopan dan simpatik serta tidak arogan sehingga masyarakat puas dan tidak ada komplain dikemudian hari;
  - b. Bertindak secara profesional yaitu keahlian, kemahiran dan keterampilan teknis sesuai dengan bidang tugas seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi dan transportasi;
  - c. Sikap mental dan perilaku anggota Polri atau tindakan anggota intelkam Polres Sintang yang sesuai dengan norma hukum maupun etika kepolisian serta peraturan perundang-undangan yang berlaku;
4. Guna meniadakan kesan negatif akibat perilaku anggota Satuan Intelkam dalam Polres Sintang melaksanakan tugas pelayanan maka dipandang perlu menyusun Standar Operasional Prosedur pelayanan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polri sehingga dapat dijadikan acuan oleh anggota khususnya Satuan Intelkam Polres Sintang.

-/ B. DASAR .....

## B. Dasar

1. Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
2. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia nomor 18 tahun 2014 tanggal 28 Nopember 2014 tentang tata cara penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK);
3. Peraturan Pemerintah No. 76 Tahun 2020 tentang jenis dan Tarif atas penerimaan Negara bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia (pengganti PP No. 60 Tahun 2016).

## C. Maksud dan Tujuan

### 1. Maksud

Untuk dijadikan pedoman dan acuan bagi setiap personil Satuan Intelkam dalam Polres Sintang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

### 2. Tujuan

Untuk keseragaman dan persamaan persepsi cara bertindak sehingga memiliki standar dan keseragaman serta tercapai prinsip pelayanan profesional, cepat dan memuaskan dengan tidak mengabaikan aspek keamanan (security).

## D. PENGGOLONGAN

1. Profesionalisme pelayanan SKCK terhadap masyarakat yang membutuhkan;
2. Alur pelayanan SKCK;
3. Sikap anggota pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan;
4. Upaya / langkah dan cara bertindak yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri, khususnya pelayanan SKCK;
5. Sarana dan prasarana yang disiapkan dalam rangka menunjang pelaksanaan pelayanan SKCK.

## II. PELAKSANAAN

- A. Profesionalisme pelayanan SKCK terhadap masyarakat yang membutuhkan adalah segala kegiatan penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tata cara / mekanisme yang ada kepada masyarakat yang membutuhkan SKCK. Persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat / pemohon yang membutuhkan SKCK antara lain :

-/ 1. Bagi WNI .....

1. Bagi WNI
    - a. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Dengan menunjukkan KTP Asli;
    - b. Fotokopi Paspor (bagi yang ke luar negeri);
    - c. Fotokopi Kartu Keluarga (KK);
    - d. Fotokopi Akte Lahir / Kenal Lahir / Ijazah;
    - e. Rumus Sidik Jari dari Kepolisian Setempat;
    - f. Pas Photo 4x6 = 6 lembar, 2x3 = 1 lembar (latar belakang merah).
  2. Bagi WNA
    - a. Fotokopi Passport;
    - b. Surat Sponsor dari perusahaan (Asli);
    - c. Fotokopi Surat Nikah (Apabila Sponsor WNI);
    - d. Fotokopi KITAS / Kitap;
    - e. Rumus Sidik Jari Dari Kepolisian Setempat;
    - f. Pas Photo 4x6 = 6 lembar, 2x3 = 1 lembar (latar belakang Kuning).
- B. Alur pelayanan SKCK di **masa Normal** adalah proses mekanisme penerbitan SKCK mulai dari pengajuan permohonan dari masyarakat sampai dengan SKCK selesai diproses dan diserahkan kepada pemohon, yang meliputi antara lain :
1. Pengajuan berkas oleh pemohon dengan melampirkan persyaratan yang telah ditentukan serta membayar iuran PNPB SKCK sebesar RP. 30.000,- (Tiga Puluh ribu rupiah) dan bagi Pemohon Masyarakat yang tidak mampu tidak dipungut Biaya PNPB dengan menunjukkan Surat Keterangan tidak mampu dari Kepala Desa / Lurah ( ASLI ) ;
  2. Petugas menyerahkan daftar pertanyaan untuk diisi oleh pemohon;
  3. Daftar pertanyaan yang telah diisi lengkap oleh pemohon diserahkan kembali kepada petugas;
  4. Petugas mengecek dan meneliti persyaratan yang diajukan pemohon, jika lengkap langsung diproses, jika kurang lengkap berkas dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi;
  5. Untuk berkas pemohon yang sudah lengkap dan tidak terdapat keraguan segera dibuatkan SKCK dan diajukan ke Kasat Intelkam untuk ditandatangani dan dalam waktu 20 menit SKCK sudah selesai dan diserahkan kepada pemohon;
  6. Apabila terdapat keraguan terhadap berkas pemohon, SKCK tidak dapat langsung diterbitkan karena petugas harus melakukan pengecekan dan koordinasi dengan kesatuan samping yakni Sat Reskrim, Sat Res Narkoba dan instansi terkait lainnya yakni pengadilan Negeri dan Kejaksaan Negeri.
- C. Penambahan Alur pelayanan SKCK dalam **masa New Normal (pandemi Covid-19)** sesuai dengan Protokol Kesehatan yang ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten atau Satgas Penanganan Covid-19 Kabupaten Sintang, yang meliputi antara lain :
1. Bagi Pemohon SKCK :
    - a) Sebelum memasuki ruang pelayanan SKCK dilakukan pengecekan suhu tubuh dan dilakukan penyemprotan disinfektan;

/ . b). Untuk masyarakat....

- b) Untuk masyarakat pemohon yang diketahui suhunya melebihi angka 37 derajat celcius tidak diperkenankan masuk ruangan;
- c) Pemohon mengambil nomor antrian sesuai urutan kedatangan;
- d) Pada saat di ruang tunggu posisi duduk pemohon mengambil jarak yang cukup sesuai dengan petunjuk yang ada di kursi;
- e) Agar menjaga kebersihan ruangan selama berada di ruang tunggu;
- f) Sebelum menyerahkan berkas permohonan pastikan tangan dalam keadaan bersih/ cuci tangan dengan hand sanitizer yang tersedia;
- g) Ambil jarak yang cukup dengan petugas loket pada saat menyerahkan berkas kepada petugas loket;
- h) Bagi pemohon yang sedang menderita batuk/ pilek agar menggunakan masker;
- i) Apabila jumlah pemohon melebihi kapasitas kursi yang ada di ruang tunggu, pemohon yang tidak mendapatkan kursi agar menunggu di luar ruangan.

2. Bagi Petugas SKCK :

- a) Gunakan masker dalam melayani masyarakat;
- b) Batasi interaksi langsung dengan pemohon;
- c) Jaga jarak aman dengan pemohon pada saat menerima berkas permohonan dari masyarakat;
- d) Untuk pengambilan sidik jari dilakukan oleh petugas dengan menggunakan Alat Pelindung Diri (APD);
- e) Cegah masyarakat pemohon atau orang yang tidak berkepentingan memasuki ruang loket pelayanan / tempat petugas.

D. Sikap anggota pelayan terhadap masyarakat yang membutuhkan.

- 1. Setiap masyarakat yang mengajukan permohonan kepada pihak Kepolisian menginginkan kepentingannya diterima dan ditanggapi dengan baik, dalam hal ini anggota Polri yang mengemban tugas pelayanan harus menunjukkan sikap yang ramah, simpatik, santun namun tetap berwibawa dengan selalu memperhatikan standar dan prosedur pelayanan yang baik. Sikap baik yang ditunjukkan anggota Polri ini dapat menimbulkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Polri sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat;
- 2. Kepada pemohon yang belum melengkapi persyaratannya agar tetap diterima dengan baik dan petugas dapat memberikan pengertian / penjelasan sejelas-jelasnya kepada pemohon apa saja persyaratan yang masih kurang dan harus dilengkapinya;
- 3. Setiap anggota Polri yang mengemban tugas pelayanan diharapkan dapat menjalankan tugasnya secara profesional karena hal ini dapat berpengaruh secara psikologis baik kepada petugas maupun kepada masyarakat, apabila masyarakat dilayani secara profesional maka mereka akan merasa puas yang akhirnya menimbulkan rasa percaya dan dapat membangun citra Polri yang baik dimata masyarakat.

- E. Upaya / langkah dan cara bertindak yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Polri, khususnya pelayanan SKCK.
1. Cepat dan tanggap merespon setiap permohonan masyarakat yang membutuhkan SKCK;
  2. Dalam memberikan penjelasan persyaratan kepada masyarakat secara jelas dan mudah dimengerti sehingga tidak terjadi kekeliruan syarat yang diperlukan;
  3. Sesegera mungkin permohonan masyarakat yang sudah lengkap agar diproses dan diajukan kepada pejabat yang berwenang guna ditindaklanjuti;
  4. Batas waktu yang dijanjikan kepada masyarakat hendaknya dapat ditepati;
  5. Apabila terjadi gangguan terhadap sarana dan prasarana sesegera mungkin disampaikan kepada masyarakat / pemohon agar tidak timbul rasa kecewa dan prasangka buruk terhadap petugas pelayan;
  6. Tanamkan rasa kesadaran dan tanggung jawab terhadap setiap petugas pelayanan dalam melayani masyarakat yang membutuhkan SKCK.
- F. Sarana dan prasarana yang disiapkan dalam rangka menunjang pelaksanaan pelayanan SKCK.
1. Menyiapkan dan menciptakan ruang tunggu yang asri dan selalu menjaga kebersihan sehingga masyarakat dapat merasa nyaman dengan tersedianya kursi / tempat duduk, minuman air mineral dan bahan bacaan berupa Koran / majalah, membuat masyarakat tidak merasa lama dalam menunggu selesainya proses penerbitan SKCK;
  2. Menyediakan meja tulis agar memudahkan masyarakat dalam mengisi daftar pertanyaan yang harus diisi;
  3. Menyediakan skema atau petunjuk tentang persyaratan, tatacara / mekanisme, berapa lama proses penyelesaian, dan jumlah biaya yang harus dibayarkan sesuai dengan PP No. 60 tahun 2016 sehingga masyarakat dapat mengerti dan jelas bagaimana proses penerbitan SKCK tersebut;
  4. Tersedianya alat pendukung berupa perangkat komputer yang memadai untuk memproses SKCK serta dukungan ATK sesuai DIPA.

### III. ADMINISTRASI

Kegiatan administrasi sangat diperlukan dalam pelaksanaan pelayanan publik khususnya SKCK guna kepastian hukum dalam rangka meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polri khususnya Satuan Intelkam Polres Sintang dengan berpedoman kepada :

- A. Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;

/ . B. Peraturan...

- B. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia nomor 18 tahun 2014 tanggal 28 Nopember 2014 tentang tata cara penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK);
- C. Peraturan Pemerintah No. 76 Tahun 2020 tentang jenis dan Tarif atas penerimaan Negara bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia (pengganti PP No. 60 Tahun 2016).

#### IV. PENGAWASAN DAN SANKSI

##### A. Pengawasan

Pengawasan terhadap pelaksanaan penerbitan SKCK, dilakukan oleh pengemban fungsi pengawas di lingkungan internal Polres Sintang yaitu Kasi Bidang Profesi dan Pengamanan serta Satuan Intelkam Polres sintang.

##### B. Sanksi

Terhadap petugas pelayanan SKCK yang melanggar SOP ini, dapat dikenakan sanksi sebagai berikut :

1. Disiplin; dan / atau
2. kode etik profesi kepolisian.

#### V. PENUTUP

Demikian Standar Operasional Prosedur (SOP) bidang pelayanan SKCK ini dibuat agar dapat dipedomani oleh setiap petugas pelayanan SKCK guna keseragaman persepsi dan cara bertindak sehingga dalam melaksanakan pelayanan dapat memberikan rasa puas dan menimbulkan kepercayaan masyarakat terhadap Polri.

Sintang, 01 Februari 2021

**KEPALA KEPOLISIAN RESOR SINTANG**



**VENTIE BERNARD MUSAK, S.I.K., S.H., M.I.K.**  
**AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 79080795**