



KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR MOJOKERTO

Nomor : Kep/ 31 /I/2025

Tentang

STANDAR PELAYANAN SPKT  
PENERBITAN SURAT KETERANGAN ORANG TERLANTAR (SKOT) SPKT POLRES MOJOKERTO

KEPALA KEPOLISIAN RESOR MOJOKERTO

- Menimbang : 1. bahwa Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu merupakan unsur pelaksana tugas pokok dalam bidang pelayanan kepolisian terpadu pada tingkat Kepolisian Daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu kepada masyarakat dan menyajikan informasi yang berkaitan dengan tugas kepentingan kepolisian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
2. mengingat bahwa dalam pelaksanaan tugas Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu perlu adanya standar agar kegiatan yang dilaksanakan berjalan dengan lancar;
3. bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a dan b, perlu dibentuk Peraturan Kepala Kepolisian Daerah Jawa Timur tentang Standar Operasional Prosedur Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu.
- Mengingat : 1. Undang Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi RB;
3. No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI;
4. Direktif Kapolri Nomor : B/1612/OTL.2./2021 Tanggal 9 Maret 2021 tentang HTCK Yanlik Terpadu;
5. Keputusan Kapolda Jatim Nomor : KEP/854/IX/2022 tanggal 25 November 2022 tentang Pelayanan Penerimaan Laporan / Pengaduan Di Sentra Pelayanan Kepolisian Wilayah Hukum Polda Jawa Timur;

Memperhatikan....

Memperhatikan : bahwa untuk terwujudnya pelaksanaan tugas di bidang Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) di lingkungan satker Polres Mojokerto Polda Jatim , maka dipandang perlu untuk mengeluarkan surat keputusan ini.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR MOJOKERTO TENTANG STANDAR PELAYANAN PENERBITAN ORANG TERLANTAR SPKT POLRES MOJOKERTO POLDA JATIM

1. Standar Pelayanan pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Mojokerto sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;
2. Standar Pelayanan pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Mojokerto meliputi ruang lingkup pelayanan administratif;
3. Standar Pelayanan sebagaimana dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara / pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan SPKT;
4. Bahwa apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, akan diadakan pembetulan seperlunya;
5. Keputusan ini akan dipublikasikan pada media sosial , gedung SPKT dan media cetak;
6. Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkan.

Salinan.....

SALINAN Keputusan ini dikirimkan kepada Distribusi A, B dan C Polres Mojokerto Polda Jatim.

PETIKAN Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk diindahkan sebagaimana mestinya

Dikeluarkan di: Mojokerto

pada tanggal : 15 Januari 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR MOJOKERTO POLDA JATIM



Tembusan:

1. Kapolda Jatim.
2. Irwasda Polda Jatim.
3. Ka SPKT Polda Jatim.
4. Kasiwas Polres Mojokerto.

Dr. IHRAM KUSTARTO, S.H., S.I.K., M.Si., M.H.  
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 82051523

**STANDAR PELAYANAN**  
**PENERBITAN SURAT KETERANGAN ORANG TERLANTAR (SKOT) SPKT POLRES MOJOKERTO**

A. SERVICE DELIVERY

| NO | KOMPONEN                      | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 2                             | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1. | Produk layanan                | Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2. | Persyaratan                   | Membawa KTP/Identitas diri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3. | Sistem mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>Petugas resepsionis menyambut kedatangan masyarakat yang datang ke Gedung SPKT;</li><li>Petugas Resepsionis menanyakan identitas pelapor dan mengisi buku tamu;</li><li>Pelapor diarahkan ke petugas piket SPKT menanyakan peristiwa atau kejadian yang dialami;</li><li>Petugas piket SPKT meminta pelapor untuk membuat surat pernyataan atas kebenaran laporan yang diberikan pelapor;</li><li>Petugas piket SPKT menerbitkan SKTLK-OH, selanjutnya memberikan draft laporan kehilangan kepada pelapor untuk diperiksa oleh pelapor;</li><li>Setelah dibaca / diteliti oleh pelapor maka SKTLK -OH ditandatangani oleh Kanit SPKT;</li><li>Selanjutnya Ka SPKT menerbitkan surat permohonan orang hilang kepada satker terkait untuk dipublikasikan melalui medsia sosial.</li></ol> |
| 4. | Jangka Waktu                  | 5 menit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5. | Biaya / tarif                 | Tidak dipungut biaya/ gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

6. Penanganan...

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 2                                       | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>Dapat melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang pengaduan/konseling</li> <li>b. Scan Barcode SKM</li> <li>c. Aplikasi dumas Presisi</li> <li>d. Aplikasi SP4N Lapor</li> <li>e. Nomor Whatsapp dan telepon 089686631117</li> <li>f. Melalui media sosial IG @Spkt_moker,</li> <li>g. facebook @Spktpolres dan twitter @Spktresmoker</li> </ul> |

#### B. MANUFACTURING

| NO | KOMPONEN    | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 2           | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1. | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>b. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi RB</li> <li>c. No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI .</li> <li>d. Direktif Kapolri Nomor : B/1612/OTL.2./2021 Tanggal 9 Maret 2021 tentang HTCK Yanlik Terpadu;</li> <li>e. Keputusan Kapolda Jatim Nomor : KEP/854/IX/2022 tanggal 25 November 2022 tentang Pelayanan Penerimaan Laporan / Pengaduan Di Sentra Pelayanan Kepolisian Wilayah Hukum Polda Jawa Timur</li> </ul> |

2. Sarana....

| NO | KOMPONEN             | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 2                    | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2. | Sarana Prasarana     | <p>Tersedianya :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Loker dan Ruang tunggu/ ruang pelayanan</li> <li>b. Komputer dan Printer</li> <li>c. Kursi / Meja</li> <li>d. Informasi Tarif</li> <li>e. Informasi mekanisme/ prosedur dan pelayanan SPKT</li> <li>f. TV di ruang pelayanan</li> <li>g. Kotak/sarana pengaduan</li> <li>h. Pojok menyusui</li> <li>i. Smoking area</li> <li>j. Akses Toilet</li> <li>k. Ruangan pelayanan ber AC</li> <li>l. APAR</li> <li>m. Free WIFI</li> <li>n. Cctv</li> <li>o. Jalur evakuasi</li> <li>p. Titik kumpul</li> <li>q. Area parkir</li> <li>r. Box charger handphone</li> <li>s. Loker khusus</li> <li>t. Parkir khusus</li> <li>u. Rung tunggu khusus</li> <li>v. Area bermain anak</li> <li>w. Kursi roda</li> <li>x. Jalur pemandu/rambatan</li> <li>y. Air mineral dan permen gratis</li> </ul> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Jumlah pelaksana 10 Personil. Terdiri dari KA SPKT 1 Perwira dan 1 Bintara sebagai Bamin. Terdiri dari 3 regu siaga, yakni : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siaga 1 ( 1 kanit perwira, 1 bintara )</li> <li>• Siaga 2 ( 1 kanit bintara, 2 anggota )</li> <li>• Siaga 3 ( 1 kanit bintara, 2 anggota )</li> </ul> </li> <li>b. Memahami Peraturan perundang Undangan yang berlaku</li> <li>c. Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>d. Mampu bekerja dalam Tim</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 2                                          | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4. | Pengawas Internal                          | a. Dilakukan oleh Seksi Pengawasan<br>b. Dilakukan oleh Seksi Profesi dan Pengamanan<br>c. Dilakukan oleh atasan langsung<br>d. Dilaksanakan secara kontinyu<br>e. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan                                                                                                                            |
| 5. | Jumlah Pelaksana                           | Polres Mojokerto :<br>Petugas informasi dari piket Polwan : 2 personil<br><br>Pelaksana SPKT Polres <ul style="list-style-type: none"> <li>• KA SPKT ( Penanggung jawab ) : 1 personil</li> <li>• Kanit SPKT : 3 personil</li> <li>• Anggota SPKT : 5 personil</li> <li>• Bamin SPKT : 1 personil</li> </ul>                                                       |
| 6. | Jaminan Pelayanan                          | a. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan nyang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil,cepat, tepat dan santun yang dituangkan dalam Maklumat pelayanan, Kode etik pelayanan, Visi dan Misi Pelayanan.<br>b. Petugas pelayanan mendapatkan pelatihan rutin tentang pelayanan publik. |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | a. SKOT dibubuhi tanda tangan serta cap basah sehingga dijamin keamanannya<br>b. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan<br>c. Tersedia Kotak P3K<br>d. Adanya APAR<br>e. Adanya jalur evakuasi menuju titik kumpul<br>f. Terdapat area titik kumpul bila terjadi kejadian kontijensi                                                         |

8. Evaluasi Kinerja Pelaksana.....

| NO | KOMPONEN                   | URAIAN                                                                                                                                                                                              |
|----|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 2                          | 3                                                                                                                                                                                                   |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | h. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun ( penelitian /survei internal/survei eksternal) |

Dikeluarkan di: Mojokerto

pada tanggal : 15 Januari 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR MOJOKERTO POLDA JATIM



Dr. IHRAM KUSTARTO, S.H., S.I.K., M.Si., M.H.  
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 82051523

