



## **STANDAR PELAYANAN SPKT** **POLRES HULU SUNGAI SELATAN**

### **I. PENDAHULUAN**

#### **1. Umum**

- a. Pengaruh global telah membawa perubahan yang mendasar terhadap tatanan kehidupan masyarakat. Tuntutan masyarakat terhadap Pelayanan Polri pun semakin meningkat. Polri telah mereformasi diri melalui kebijakan perubahan Instrumental, Struktur, Kultur, namun hasilnya belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Sehingga perlu adanya strategi Polri dilapangan dengan memberikan pelayanan prima kepada pelapor / masyarakat pencari keadilan;
- b. Pelaksanaan Pelayanan Kepolisian yang diemban oleh SPKT harus bisa dilaksanakan dengan sebaik – baiknya dan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat yang membutuhkan sehingga Polri harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut diperlukan perubahan paradigma dari penguasa kepada pimpinan, dimana sebagai penguasa maka ia ingin senantiasa dilayani menjadi jiwa seorang pemimpin dan dari budaya yang selalu ingin dilayani kepada budaya melayani serta Polri adalah alat Negara bukan alat kekuasaan.
- c. Polri merupakan instansi pemerintah yang berfokus pada pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh Polri tidak lah semata mencari untung, tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk itu pelayanan yang dilakukan oleh Polri selain untuk memenuhi kebutuhan hajat hidup masyarakat, juga untuk memberdayakan, serta membangun kepercayaan masyarakat/ pelapor/masyarakat pencari keadilan;
- d. Guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan Polri maka dibutuhkan akan adanya standar pelayanan sebagai pedoman dalam pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh Sentra pelayanan Kepolisian Terpadu Polres Hulu Sungai Selatan dibutuhkan standar mutu pelayanan kepada masyarakat.

#### **2. Dasar**

- a. Undang-undang Republik Indonesia No. 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- b. Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2009 No.112, Tambahan Lembaran Negara Ri No.5038.

/c. Undang ....

- c. Undang Undang No. 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana (KUHP).
  - d. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik.
  - e. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Nomor 2012 tentang Petunjuk Tehnis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan.
  - f. Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia No. 23 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan tata kerja pada tingkat Kepolisian resort dan Kepolisian sektor
  - g. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2012 tentang Tata cara penanganan pengaduan masyarakat dilingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia.
3. Maksud dan Tujuan
- a. Maksud pembuatan Standar Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) ini sebagai pedoman untuk anggota SPKT Polres Hulu Sungai Selatan agar dapat melaksanakan pelayanan prima sesuai dengan standar operasional prosedur yang baku, seragam dan efektif sehingga masyarakat merasa terlayani, nyaman dan aman.
  - b. Tujuan Standar Pelayanan ini digunakan untuk meningkatkan kepercayaan dan kecintaan masyarakat kepada Polri. Polri adalah lembaga pelayanan publik yang mengedepankan fungsi pelayanan dan kepercayaan masyarakat menjadi indikator dan dijadikan acuan untuk bertindak dalam kegiatan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) dan dapat digunakan sebagai tolak ukur dan penilaian pelaksanaan tugas anggota SPKT Polres Hulu Sungai Selatan dalam melaksanakan tugas pelayanan yang baik bagi masyarakat.
4. Ruang Lingkup Standar Pelayanan ini meliputi pengertian mutu pelayanan, mengapa diperlukan adanya standar mutu pelayanan, sasaran dan jenis standar mutu pelayanan yang harus dilakukan personel SPKT Polres Hulu sungai Selatan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
5. Tata Urut
- I. PENDAHULUAN
  - II. PENGERTIAN STANDAR MUTU PELAYANAN
  - III. MENGAPA DIPERLUKAN ADANYA STANDAR MUTU PELAYANAN
  - IV. SASARAN DAN JENIS STANDAR MUTU PELAYANAN
  - V. PROSEDUR STANDAR MUTU PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT
  - VI. STANDAR MUTU PELAYANAN YANG DIHARAPKAN
  - VII. KESIMPULAN
  - VIII. PENUTUP

## II. PENGERTIAN STANDAR MUTU PELAYANAN

1. Standar Mutu Pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai rujukan mutu pelayanan yang akan diberikan / dijanjikan kepada pelanggan/ orang lain/ masyarakat.
2. Standar mutu pelayanan tersebut harus merupakan pelayanan prima yang dapat diberikan kepada masyarakat. Pengertian Pelayanan Prima adalah terdiri dari dua suku kata yaitu pelayanan yang dapat diartikan dengan suatu usaha membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain dan Prima yang berarti terbaik, bermutu dan bermanfaat sehingga Pelayanan Prima adalah Pelayanan terbaik yang diberikan sesuai standar mutu yang memuaskan dan sesuai harapan atau melebihi harapan.
3. Prinsip Pelayanan Prima adalah fokus pada pelanggan dimana pada prinsipnya keinginan / harapan dari pelanggan adalah :
  - a. Dilayani dengan cepat, tepat, akurat, murah/ mudah dan ramah
  - b. Diperlakukan dengan sungguh – sungguh, penuh hormat, dan adil.
  - c. Tindak lanjut sesegera mungkin
  - d. Didengarkan.
4. Tahap pelayanan ada Pra Pelayanan, pelayanan dan pasca pelayanan
5. Bila ingin pelayanan tersebut baik maka harus memenuhi 4 kategori mendasar yaitu :
  - a. Harus diciptakan produk layanan yang excellent (excellent product)
  - b. Perlu sistem penyerahan yang hebat agar produk sampai di masyarakat / pelapor/ masyarakat pencari keadilan dengan tepat (excellent deliverysystem)
  - c. Harus menarik dan memelihara staff yang hebat dengan pola pikir pelayanan terbaik (excellent service mindset)
  - d. Harus membangun hubungan jangka panjang dengan masyarakat/ pelapor/ masyarakat pencari keadilan (excellent relationships)
6. Dalam pelayanan terdapat 2 pelaku yang berperan yaitu :
  - a. Penyedia layanan (service provider) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa – jasa (service)
  - b. Penerima layanan (service receiver) adalah mereka yang disebut sebagai konsumen (consumer) atau pelanggan (customer) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

### III. MENGAPA DIPERLUKAN ADANYA STANDAR MUTU PELAYANAN

Standar mutu pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai rujukan mutu pelayanan yang akan diberikan / dijanjikan kepada pelanggan / orang lain / masyarakat. Standar Mutu tersebut harus baku, seragam dan efektif sehingga semua masyarakat merasakan perlakuan yang sama sesuai dengan standar serta tidak diskriminasi sehingga semua masyarakat merasa terlayani dengan baik, nyaman dan aman.

Standar Mutu Pelayanan tersebut harus merupakan pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan prima dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau konsumen (masyarakat/ pelapor/ masyarakat pencari keadilan), sehingga pelanggan merasa dirinya diperlakukan atau diperhatikan dengan baik dan benar.

Pentingnya Standar Mutu Pelayanan terhadap pelanggan juga merupakan strategi dalam rangka memenangkan persaingan dari kompetitor yang lain. Akan tetapi cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan pelanggan, sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan.

Standar Mutu Pelayanan harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, mempunyai visi yang jauh ke depan dan dapat mengembangkan strategi dan kiat pelayanan prima yang mempunyai keunggulan. Disamping itu harus diupayakan terus menerus untuk meningkatkan kemampuan para petugas pelayanan agar dapat menumbuhkan dedikasi dan memberikan pelayanan sebaik – baiknya kepada pelanggan untuk tetap setia menggunakan jasa Polri, tanpa sempat lagi melirik atau memakai jasa kompetitor Polri.

Yang harus disadari bahwa sejalan dengan perkembangan demokrasi dan kesadaran hukum masyarakat yang semakin matang, maka tuntutan masyarakat untuk dilayani, dilindungi dan disejahterakan oleh Pemerintah sebagai representasi negara juga semakin meningkat. Termasuk tekanan dan tuntutan terhadap perubahan kinerja Polri, oleh sebab itu Polri harus segera menyesuaikan diri dengan tuntutan perubahan tersebut. Jika tidak responsive dan tidak adaptif dengan perubahan tersebut niscaya Polri akan kehilangan legitimasinya di mata masyarakat, Polri akan ditinggalkan masyarakatnya dalam arti masyarakat mungkin akan meminta jasa perlindungan dan pelayanan kepada instansi lain yang justru menjadi kompetitor Polri. Polri akan menjadi hujatan dan cemoohan masyarakat bahkan mungkin juga tugas pokok dan kewenangan Polri sedikit demi sedikit akan dipreteli atau dilimpahkan kepada instansi lain.

Standar Mutu Pelayanan sangat diperlukan dalam pelayanan kepada pelanggan karena pengalaman tidak menyenangkan yang diterima oleh pelanggan maka cenderung untuk selalu mengingatnya, sehingga sekali kita memberikan pelayanan yang buruk atau tidak menyenangkan maka akan selalu diingat oleh pelanggan tersebut. Akibatnya yang selalu diingat adalah pengalaman yang buruk bahkan dari 1(satu) orang yang mengalami pengalaman buruk bisa mempengaruhi 10 (sepuluh) orang lain sehingga pelayanan terbaik harus selalu diberikan kepada konsumen.

Betapa pentingnya Standar Mutu Pelayanan terhadap pelanggan karena keberhasilan pelayanan prima dapat juga menimbulkan hal – hal sebagai berikut:

/1. Standar .....

1. Standar Mutu Pelayanan dapat menimbulkan keputusan masyarakat / pelapor / masyarakat pencari keadilan untuk menggunakan pelayanan Polri.
2. Standar Mutu Pelayanan dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat/ pelapor / masyarakat pencari keadilan terhadap pelayanan Polri.
3. Standar Mutu Pelayanan diharapkan dapat mempertahankan masyarakat / pelapor / masyarakat pencari keadilan agar percaya dan cinta serta tetap loyal (setia) kepada Polri.
4. Standar Mutu Pelayanan diharapkan dapat mendorong masyarakat/pelapor /masyarakat pencari keadilan untuk senantiasa menggunakan pelayanan Polri.
5. Standar Mutu Pelayanan dapat menghindarkan terjadinya tuntutan – tuntutan terhadap Polri yang tidak perlu.

Standar Mutu Pelayanan tersebut dilaksanakan untuk menghapuskan kesan pemerintahan yang selama ini dinilai buruk. Antara lain dengan ditandai oleh indikator :

1. Buruknya kualitas pelayanan public (lambat, tidak ada kepastian aturan /hukum, berbelit – belit, arogan, minta dilayani atau feodal style dan sebagainya).
2. Sarat dengan perilaku KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme)
3. Rendahnya kualitas disiplin dan etos kerja pegawai negeri.
4. Kualitas manajemen pemerintahan yang tidak produktif, tidak efektif dan efisien.
5. Kualitas pelayanan publik yang tidak akuntabel dan tidak transparan

#### **IV. SASARAN DAN JENIS KEGIATAN STANDAR MUTU PELAYANAN**

Adapun sasaran dalam Standar Mutu Pelayanan antara lain :

1. Hubungan Petugas dengan Pelapor.
2. Hubungan Petugas dengan Masyarakat.

Jenis – jenis kegiatan dalam Standar Mutu Pelayanan diantaranya :

1. Penerima Laporan.
2. Pelayanan Polisi kepada masyarakat / yang membutuhkan.

Pentahapan dalam Standar Mutu Pelayanan yaitu :

1. Tahap Pra Pelayanan ( Penerimaan Laporan)
2. Tahap Pelayanan (Proses Penerimaan)
3. Tahap Pasca Pelayanan (pelayanan Polisi telah dilaksanakan).

Prinsip – prinsip yang harus dikembangkan dalam Standar Mutu Pelayanan yaitu:

1. Standar Mutu Pelayanan berdasarkan konsep attitude (sikap) meliputi :
  - a. Melayani dengan penampilan yang sopan dan serasi

/b. Melayani.....

- b. Melayani dengan berpikir positif, sehat dan logis
  - c. Melayani dengan sikap menghargai.
2. Standar Mutu pelayanan berdasarkan konsep attention (perhatian) meliputi :
    - a. Mendengarkan dan memahami secara sungguh – sungguh kebutuhan pelapor / masyarakat pencari keadilan.
    - b. Mengamati dan menghargai perilaku para pelapor / masyarakat pencari keadilan.
    - c. mencurahkan perhatian penuh kepada para pelapor / masyarakat pencari keadilan.
  3. Standar Mutu Pelayanan berdasarkan konsep action (tindakan) meliputi :
    - a. Mencari setiap keinginan para pelapor / masyarakat pencari keadilan
    - b. Mencatat kebutuhan para pelapor / masyarakat pencari keadilan
    - c. Menegaskan kembali kebutuhan para pelapor
    - d. Mewujudkan kebutuhan para pelapor / masyarakat pencari keadilan
    - e. Menyatakan terima kasih dengan harapan pelapor merasa nyaman dengan pelayanan Polri.

Kegiatan – kegiatan yang erat hubungannya dengan Standar Mutu Pelayanan bidang SPKT yaitu kegiatan yang terkait dengan pelayanan Kepolisian dan pemberian bantuan / pertolongan kepada masyarakat dan dengan atau pihak yang membutuhkan.

## **V. PROSEDUR STANDAR MUTU PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT**

Prosedur Standar Mutu Pelayanan kepada masyarakat oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) sesuai jenis, sasaran, pentahapan dan prinsip – prinsip dalam pelayanan prima dikaitkan dengan kegiatan Pelayanan Kepolisian maka dirumuskan bentuk pelayanan prima yang dilakukan oleh Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) adalah :

1. Standar Operasional dalam Penerimaan Laporan
  - a. Menerima warga yang melaporkan perkara dengan mengedepankan keramah tamahan, kesopanan, senyum dan kesantunan
  - b. Mempersilahkan pelapor untuk duduk dan siapkan minum untuk pelapor
  - c. Petugas memperkenalkan terlebih dahulu identitasnya kepada pelapor.
  - d. Petugas bertanya dengan sopan kepada pelapor dengan tidak langsung kepada materi laporan tetapi dengan pertanyaan pembuka baik identitas pelapor, asalnya dan sebagainya (pertanyaan pembuka)
  - e. Petugas menanyakan apakah laporan yang akan dilaporkan tersebut pernah dilaporkan di kesatuan lain.
  - f. Apabila laporan tersebut dinilai layak untuk diterima segera dibuatkan Laporan Polisi dan surat tanda penerimaan laporannya.
  - g. Segera dilakukan pemeriksaan terhadap pelapor dengan baik
  - h. Tidak ada diskriminasi terhadap pelapor.
  - i. Tidak ada pungli dalam penerimaan laporan oleh petugas ( Gratis).

2. Pelayanan .....

3. Pelayanan dengan menentukan standar mekanisme penyelesaian Laporan Polisi dari masyarakat dan SP2HP.
  - a. Menerima Laporan Polisi oleh SPK maksimal 30 menit
  - b. Datangi TKP sampai di TKP diupayakan maksimal 15 menit (untuk dalam kota) dan kemudian melaksanakan olah TKP.
  - c. Laporan Polisi dikaji oleh Dirreskrim/ Wadir/ Kabag analis / Wasidik kurang lebih 1 hari.
  - d. Hari ke-2 laporan Polisi diterima penyidik / penyidik pembantu
  - e. Penyidik bedah perkara tentang pokok, obyek, subyek perkara dan sangkalan / penerapan pasal melaksanakan manajemen sidik.
  - f. Penyidik / penyidik pembantu membuat rencana sidik untuk kasus mudah 14 hari dan kasus sulit 30 hari dan rencana sidik.
  - g. Hari ke 3 laporan Polisi penyidik buat SP2HP ke pelapor/ keluarganya "yang menyatakan ke pelapor laporan polisi ditangani oleh Brigadir....., Unit ....., No. telp....."
  - h. Hasil sidik dalam waktu 14 hari untuk perkara mudah dan sedang serta 30 hari untuk perkara sulit dan sangat sulit, berikan SP2HP I (pertama) ke pelapor / keluarganya sesuai kriteria perkara.
  - i. Pada tahap penindakan dan pemeriksaan pembuatan SP2HP adalah
    - 1) Perkara mudah hari ke 10, 20 dan 30
    - 2) Perkara sedang hari ke 15, 30, 45 dan 60
    - 3) Perkara sulit hari ke 15, 30, 45, 60 dan 90
    - 4) Perkara sangat sulit hari ke 20, 40, 60, 80, 100 dan 120
  - j. Pemberian SP2HP selain pada hari sesuai poin i. juga bisa diberikan sesuai kebutuhan dan pertimbangan dari penyidik terutama hasil penyidikan pada hasil riksa tersangka dan upaya paksa beritahukan SP2HP kepada pelapor beserta hambatan jika ada.
  - k. Berkas perkara selesai dan dikirimkan tahap I, berikan SP2HP ke pelapor
  - l. Berkas perkara tahap II berikan SP2HP terakhir
  - m. Tahap kasus sulit / sangat sulit sesuaikan SP2HP ke pelapor/ keluarganya sesuai tingkat kesulitan dan hambatan.
  - n. Hambatan dalam penyidikan agar digelar bertahap antara lain :
    - 1) Internal dalam unit / fungsi
    - 2) Terpadu / lengkap dengan JPU/ akademisi / praktisi hukum
  - o. Pengawas Penyidik lakukan kendali dan pengawasan perkembangan penyidikan mulai laporan polisi diterima penyidik / penyidik pembantu sampai dengan pelimpahan JPU tahap II.
  - p. SP2HP diberikan ke pelapor / keluarganya dengan tembusan Kapolres dan pengawas penyidikan
  - q. SP2HP setiap bulan di rekapitulasi dan dilaporkan secara berjenjang ke eselon atau sebelum tanggal 3 setiap bulannya.
4. Pelayanan penerbitan surat – surat oleh Sentra Pelayanan Kepolisian terpadu (SPKT) Polres Hulu Sungai Selatan adalah :

- a. Standar Pelayanan TPTKP (Tindakan Pertama Tempat Kejadian Perkara) TPTKP bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mendatangi TKP untuk melakukan pertolongan korban dan pengamanan TKP agar tetap dalam status quo. TPTKP dilaksanakan berdasarkan prinsip – prinsip keterpaduan dengan fungsi – fungsi lain, seleksi prioritas tindakan represif tahap awal dan ketanggapan segera.
- 1) Menerima warga yang melaporkan perkara atau kejadian baik secara langsung maupun tidak langsung dengan mengedepankan keramahan, kesopanan, senyum dan kesantunan
  - 2) Melakukan pengecekan sarpras perorangan maupun satuan sebelum berangkat tugas TPTKP
  - 3) Menerima APP dari pimpinan lapangan, koordinasi dengan fungsi teknis dan fungsi pendukung lainnya
  - 4) Mendatangi TKP dengan penentuan rute terpendek
  - 5) Melakukan pertolongan terhadap korban bila terdapat korban
  - 6) Memasang garis polis (Police Line)
  - 7) Mengamati secara umum tentang situasi, orang, barang dan benda-benda
  - 8) Mencatat tempat, waktu kejadian, keadaan cuaca, TKP terutama yang mengetahui tentang kejadian dan diperintahkan untuk tidak meninggalkan tempat.
  - 9) Melakukan olah TKP
  - 10) Menyerahkan hasil penanganan TKP kepada petugas sesuai fungsi teknisnya
  - 11) Melakukan konsolidasi

## **VI. STANDAR MUTU PELAYANAN YANG DIHARAPKAN**

Adanya standar mutu pelayanan untuk menurunkan complain masyarakat (Zero Complain)

1. Tidak ada keluhan masyarakat terhadap pelayanan Polri
2. Setiap laporan masyarakat direspon dengan prosedur dan Quick Respons masing – masing fungsi
3. Tidak terjadinya Diskriminasi
4. Tidak ada complain masyarakat terhadap perilaku anggota Polri yang tinggal di tengah – tengah masyarakat
5. Tidak ada complain dari masyarakat terhadap pemberian pelayanan keamanan baik orang, barang maupun tempat.

Standar Mutu Pelayanan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Prima Polri.

1. Berkomunikasi berbasis kepedulian
2. Cepat dan tanggap
3. Kemudahan pemberian informasi
4. Prosedur yang efektif dan efisien
5. Biaya yang normal dan wajar (tidak ada pungutan lain diluar ketentuan)
6. Kemudahan penyelesaian urusan
7. Tempat pelayanan / lingkungan kerja yang presentatif

/Meningkatkan .....



Meningkatkan partisipasi masyarakat :

1. Meningkatnya laporan masyarakat baik melalui telepon / SMS maupun tertulis tentang informasi yang berkaitan dengan suatu tindak pidana.
2. Tokoh – tokoh elemen masyarakat dapat meredam setiap kejadian yang dapat mengganggu keamanan dan ketertiban masyarakat di tempat kejadian.
3. Dapat meredam setiap perselisihan perkelahian yang terjadi di masyarakat untuk menghindari bentrok antar masyarakat
4. Berjalannya Poskamling dalam menjaga keamanan dan ketertiban di wilayah tempat tinggal
5. Terjalannya tali silaturahmi yang baik, antar anggota Polri dengan masyarakat
6. Tidak terjadi complain dari masyarakat

Terjalannya kemitraan antara Polri dan elemen masyarakat

1. Saling interaksi
2. Membangun kesetaraan dalam memberikan pelayanan
3. Membangun saling percaya
4. Bertanggung Jawab
5. Saling menghormati dan menghargai

## VII. KESIMPULAN

1. Standar Mutu Pelayanan yang dilakukan harus baku, seragam dan efektif sehingga terdapat keamanan standar pelayanan yang sama terhadap semuawarga dan tidak ada perbedaan dalam pelayanan dan diskriminasi. Focus dari pelayanan Polri adalah pada pelayanan yang langsung dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dan mempunyai dampak yang positif.
2. Pelayanan prima yang diberikan oleh Polri tidaklah semata mencari untung, tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat / pelapor / masyarakat pencari keadilan. Untuk itu pelayanan yang dilakukan oleh Polri selain untuk memenuhi kebutuhan hajat hidup masyarakat/ pelapor / masyarakat pencari keadilan, juga untuk memberdayakan dan membangun kepercayaan masyarakat.
3. Untuk mewujudkan pelayanan prima diperlukan standard dan patokan agar seluruh anggota Sentra Pelayanan Kepolisian terpadu (SPKT) dapat melayani dengan standar operasional yang baku, seragam dan efektif sehingga masyarakat meras terlayani, nyaman dan aman dengan pelayanan prima tersebut Polri dapat dipercaya dan dicintai oleh masyarakat.

## VIII. PENUTUP

Demikian Standar Pelayanan ini dibuat Sebagai pedoman bagi anggota Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polres Hulu Sungai Selatan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, Standar Pelayanan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Sungai Raya, 15 Januari 2025

KEPALA KEPOLISIAN RESOR HULU SUNGAI SELATAN

MUHAMMAD YAKIN RUSDI, S.I.K., M.Si.

AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 84071734

