LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELTIHAN POLRI
AKADEMI KEPOLISIAN

KEPUTUSAN GUBERNUR AKADEMI KEPOLISIAN
Nomor : Kep / 56 / IV / YAN.1.1.2 / 2023

Tentang

KEBIJAKAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI AKADEMI KEPOLISIAN

GUBERNUR AKADEMI KEPOLISIAN

Menimbang :

1. bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun,menyiapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
2. bahwa bahwa sebagai lembaga Pendidikan tinggi kedinasan, Akpol juga memberikan pelayanan publik baik secara langsung maupun secara tidak langsung, baik pelayanan internal kepada anggota Polri, ASN, Taruna dan Siswa sebagai peserta didik, Alumni, orang tua / wali Taruna dan Siswa juga pelayanan eksternal kepada masyarakat secara umum terkait dengan pemanfaatan sarana dan prasarana pendidikan dan Latihan serta sarana lainnya yang ada di lingkungan Akpol;
3. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaiman dimaksud dalam angka 1, dan angka 2, dipandang perlu menetapkan Keputusan.

Mengingat :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2019 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia nomor 5 tahun 2019 tentang perubahan Atas Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia nomor 6 tahun 2017 tentang susunan Organisasi dan Tata Kerja Satuan Organisasi pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia.

/ Memperhatikan...

Dipindai dengan CamScanner

KEPUTUSAN GUBERNUR AKPOL
NOMOR : KEP/56/IV/ YAN.1.1.2./2023
TANGGA : 17 APRIL 2023

Memperhatikan : saran staf Akademi Kepolisian

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN GUBERNUR AKADEMI KEPOLISIAN TENTANG KEBIJAKAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN AKPOL

1. Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik di Akademi Kepolisian wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan;
2. Kebijakan Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Akademi Kepolisian sebagaimana terlampir digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan;
3. Kebijakan Standar Pelayanan tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini;
4. Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Dengan catatan:
Bahwa apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, akan diadakan pembetulan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Semarang
pada tanggal : 17 April 2023
GUBERNUR AKADEMI KEPOLISIAN

GUBERNUR

Drs. SUROTO, M.Si
INSPEKTUR JENDERAL POLISI

Tembusan :

1. Kapolri
2. Wakapolri
3. Irwasum Polri
4. Kalemdiklat Polri
5. As SDM kapolri
6. Kadivkum Polri
7. Kadivpropam Polri
8. Distribusi"A" pada Akpol

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
AKADEMI KEPOLISIAN

KEBIJAKAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN AKPOL

Semarang, April 2023

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAGA PENDIDIKAN DAN PELATIHAN POLRI
AKADEMI KEPOLISIAN

KEPUTUSAN GUBERNUR AKPOL
NOMOR : KEP/36/IV/ YAN.1.1.2./2023
TANGGA : 17 APRIL 2023

KEBIJAKAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN AKPOL

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing - masing. Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut, maka telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang -Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selanjutnya ditindaklanjuti dengan lahirnya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman Standar Pelayanan yang merupakan revisi dari Permen PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. Revisi peraturan tersebut dilakukan karena peraturan yang sebelumnya kurang sesuai dengan pekembangan teknologi informasi yang semakin banyak dipergunakan sebagai sarana penunjang pelayanan, serta untuk mempermudah proses penyusunan, dan meningkatkan kemandirian unit pelayanan dalam penyusunan Standar Pelayanan.

Akademi Kepolisian atau sering disingkat Akpol adalah sebuah lembaga pendidikan untuk mencetak perwira Polri. Akpol adalah unsur pelaksana pendidikan pembentukan Perwira Polri yang berada di bawah Lembaga Pendidikan dan Latihan (Lemdiklat) Polri. Akpol menyelenggarakan pendidikan pembentukan Perwira Polri tingkat Akademi dan lama pendidikan adalah 4 tahun dengan output pangkat Inspektur Polisi Dua (Ipda). Pendekatan pendidikan melalui metode pembelajaran, pelatihan dan pengasuhan.

Sebagai lembaga pendidikan tinggi kedinasan, Akpol juga memberikan pelayanan publik baik secara langsung maupun secara tidak langsung, baik pelayanan internal kepada anggota Polri, ASN, Taruna dan Siswa sebagai peserta didik, Alumni, orang tua/ wali Taruna dan Siswa juga pelayanan eksternal kepada masyarakat secara umum terkait dengan pemanfaatan sarana dan prasarana pendidikan dan latihan serta sarana lainnya yang ada di lingkungan Akpol. Untuk itu Akpol perlu menetapkan standar pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dijabarkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman Standar Pelayanan dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu:

Dipindai dengan CamScanner

a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :
   1. Persyaratan
   2. Sistem, mekanisme, dan Prosedur;
   3. Jangka waktu pelayanan;
   4. Biaya/tariff;
   5. Produk pelayanan;
   6. Penanganan pengaduan, saran dan mesukan.

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi :
   1. Dasar hukum;
   2. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
   3. Pengawasan internal;
   4. Jumlah pelaksana;
   5. Jaminan pelayanan;
   6. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
   7. Evaluasi kinerja pelaksana.

B. Visi dan Misi Akpol

Panduan arah pengambangan Akpol telah ditetapkan dalam Visi Akpol, yaitu "Menjadi lembaga pendidikan yang menghasilkan perwira polri professional, cardas, bermoral, dan modern yang berwawasan global dan berstandar internasional (*world class police academy*)".

Untuk mencapai visi Akpol tersebut dijabarkan dalam misi Akpol sebagai berikut :
1. Menyelenggarakan pendidikan pembentukan perwira Polri melalui kegiatan pembelajaran, pelatihan, dan pengasuhan secara bertahap dan berkesinambungan pada setiap tingkat pendidikan;
2. Menyelenggarakan kegiatan penelitian dalam upaya pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terkait dengan bidang kepolisian;
3. Menyelenggarakan kegiatan pengabdian masyarakat yang terkait dengan bidang kepolisian;
4. Menyelenggarakan tata kelola institusi yang berorientasi pada pelayanan prima dan berkembangan menjadi pusat unggulan (*center of excellence*);
5. Mengembangkan kerjasama dengan jejaring kerja dengan berbagai lembaga di dalam dan luar negeri

C. Dasar

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani (WBBM);

Dipindai dengan CamScanner

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia nomor 5 tahun 2019 tentang perubahan Atas Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia nomor 6 Tahun 2017 tentang susunan Organisasi Dan Tata Kerjasatuan Organisasi pada Tingkat Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia;
5. Surat Perintah Gubemur Akademi Kepolisian Nomor : Sprin/172/I/KEP/2020 tanggal 31 Januari 2020 tentang Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani (WBBM) di Lingkungan Akademi Kepolisian;
6. Nota Dinas Gubernur Akademi Kepolisian Nomor B/ND-211/HUK.12.10/2020/Akpol tanggal 20 Januari 2020 Perihal Pengiriman Tindak Lanjut Pembangunan Zona Integritas Menuju WBK dan WBBM di Akpol;

D. Maksud dan Tujuan

1. Maksud dibuatnya Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Akpol ini adalah sebagai dokumen kebijakan terkait standar pelayanan sekaligus sebagaipedoman bagi unit kea penyelenggara pelayanan dalam menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.
2. untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan bidang tugas masing - masing unit kerja, sehingga kebutuhan pelayanan publik dapat terpenuhi dan terwujud kepuasan pelayanan kepada pelanggan (*customer*) I pihak berkepentingan (*stakeholder*).

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Standar Pelayanan ini meliputi penyusunan jenis pelayanan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan,penilaian kepuasan terhadap pelayanan sesuai dengan Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

II. JENIS PELAYANAN

Sebagai lembaga pendidikan tinggi kedinasan, Akpol juga memberikan pelayanan publik baik secara langsung maupun secara tidak langsung, baik pelayanan internal kepada anggota Polri, ASN, Taruna dan Siswa sebagai peserla didik, Alumni, orang tua / wali Taruna dan Siswa juga pelayanan eksternal kepada masyarakat secara umum terkait dengan pemanfaatan sarana dan prasarana pendidikan dan latihan serta sarana lainnya yang ada dilingkungan Akpol. Untuk itu Akpol perlu menetapkan standar pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dipindai dengan CamScanner

Jenis pelayanan di Akpol secara dapat dikelompokkan menjadi (lima) kelompok besar sebagai berikut :

A. Pelayanan pada lingkup Bagian Perencanaan dan Administrasi (Bagrenmin) terbagai menjadi beberapa sub bagian sebagai berikut :

1. Pelayanan terkait sub bagian sumberdaya (manusia / personalia dan logistik / sarana prasarana);
2. Pelayanan terkait sub bagian perencanaan dan anggaran;
3. Pelayanan terkait sub bagian umum (urusan pelayanan markas, urusan manage dan urusan provost).

B. Pelayanan pada lingkup Direktorat Akademik (Ditak) terbagi menjadibeberapa bagian dan bidang sebagai berikut :

1. Pelayanan terkait bagian pembinaan pendidikan (perencanaan dan pengendalian pendidikan, administrasipendidikan, evaluasi dan validasi);
2. Pelayanan terkait bagian pengajaran dan latihan (pelaksanaan pengajaran, administrasi dan operasional, pelaksanaan latihan);
3. Pelayanan terkait koordinator tenaga pendidik;
4. Pelayanan terkait bidang profesi dan teknologi kepolisian;
5. Pelayanan terkait bidang pengetahuan sosial;
6. Pelayanan terkait bidang hukum;
7. Pelayanan terkait bidang manajemen;
8. Pelayanan terkait bidang falsafah dan tradisi;
9. Pelayanan terkait bidang jasmani;

C. Pelayanan pada lingkup Derektorat pembinaan Taruna dan Latihan (Dirbintarlat) terbagai menjadi beberapa bagian sebagai berikut :

1. Pelayanan terkait bagian kerjasama dan pengabdian;
2. Pelayanan terkait bagian hubungan masyarakat;
3. Pelayanan terkait bagian pembinaan dan latihan.

D. Pelayanan pada lingkup Resimen Taruna dan Siswa (Mentarsis)

1. Pelayanan terkait sub bagian administrasi;
2. Pelayanan terkait sub bagian pembinaan;
3. Pelayanan terkait pengasuhan taruna tingkat IV;
4. Pelayanan terkait pengasuhan taruna tingkat III;
5. Pelayanan terkait pengasuhan taruna tingkat II;
6. Pelayanan terkait pengasuhan taruna tingkat I.

E. Pelayanan pada lingkup rumah sakit

1. Pelayanan terkait gawat darurat;
2. Pelayanan terkait rawat inap;
3. Pelayanan terkait rawat jalan;
4. Pelayanan terkait pemeriksaan berkala dan insidentil;
5. Pelayanan terkait resep dan obat.

Masing-masing unit pelayanan selanjutnya akan menyusun standar operasional prosedur "(SOP) baru jika belum ada, dan akan melakukan review terhadap SOP yang sudah ada, untuk penetapan kembali.

Dipindai dengan CamScanner

III. PENETAPAN STANDAR PELAYANAN / SOP

Sebelum dilakukan penetapan Standar Pelayanan, penyelenggara wajib membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan. Pihak-pihak yang terlibat dalam pembahasan wajib turut serta memberikan tanda tangan. Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan kemudian ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Standar Pelayanan yang sudah ditetapkan tersebut, selanjutnya siap diterapkan oleh unit pelayanan yang bersangkutan. Proses penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan dengan internalisasi dan sosialisasi kepada pihak-pihak terkait. Untuk melaksanakan Standar Pelayanan tersebut, harus diintegrasikan ke dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran unit pelayanan yang bersangkutan. Integrasi Standar Pelayanan dalam manajemen penyelenggaraan pelayanan dilakukan sejak tahap perencanaan, penganggaran , pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan. Integrasi ini bertujuan untuk memastikan kebutuhan penyelenggaraan Standar Pelayanan diakomodasi melalui program dan anggaran, menjadi acuan kualitas pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan, acuan pemantauan dan evaluasi hasil penyelenggaraan pelayanan dan menjadi umpan balik dalam tahap perencanaan program dan anggaran berikutnya.

Tahapan selanjutnya dalam proses penerapan Standar Pelayanan dilakukan internalisasi dan sosialisasi. Internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan. Sedangkan, sosialisasi perlu dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan uni / satker penyelenggara pelayanan. Proses internalisasi dan sosialisasi ini agar didokumentasi kan oleh penyelenggara.

IV. PEMANTAUAN DAN EVALUASI

Pada prinsipnya proses pemantauan dan evaluasi ini dilakukan untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dalam proses pemantauan dilakukan penilaian apakah Standar Pelayanan yang sudah disusun dapat dilaksanakan dengan baik, apa yang menjadi faktor kunci keberhasilan dan apa yang menjadi faktor penghambat. Metode yang dapat dipergunakan antara lain : analisis dokumen , survei, wawancara ,dan observasi. Survei dapat dilakukan dengan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana ketentuan yang berlaku. Evaluasi Standar Pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan dan/atau kegagalan dalam rangka penerapan Standar Pelayanan. Proses evaluasi juga mempertimbangkan pengaduan pelayanan publik yang diperoleh, serta hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil pemantauandan evaluasi yang dilakukan, penyelenggara pelayanan dapat melakukan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik/inovasi secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

Dipindai dengan CamScanner

KEPUTUSAN GUBERNUR AKPOL
NOMOR : KEP/56/IV/ YAN.1.1.2./2023
TANGGA : 17 APRIL 2023

IV. PENUTUP

Standar Pelayanan yang telah disusun perlu dilakukan perbaikan secara berkelanjutan sesuai hasil pemantauan dan evaluasi sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik. Dalam melakukan perbaikan, perlu memperhatikan pengaduan masyarakat serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik. Dalam penyusunan, penetapan,dan penerapan Standar Pelayanan, penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan konsultasi dengan Menteri yang bertanggung jawab di bidang Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Keberhasilan penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan di lingkungan organisasi penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh komitmen dan konsistensi para pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara wajib merubah Standar Pelayanan apabila terdapat adanya perubahan kebijakan , inovasi dalam pelayanan, penerapan teknologi informasi, bisnis proses, dan perubahan lainnya.

Semarang, April 2023
GUBERNUR AKADEMI KEPOLISIAN

GUBERNUR

Drs. SUROTO, M.Si.
INSPEKTUR JENDERAL POLISI

Dipindai dengan CamScanner