

6. Standar Pelayanan Surat Tanda Laporan Kehilangan (STLK)

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

No	Komponen	URAIAN
1	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; b. Peraturan Polri Nomor 02 tahun 2021 tanggal 14 Januari 2021 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor; c. Undnag-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038); d. Peraturan menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; e. Peraturan menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.
2	Persyaratan Pelayanan SLTK	1. Kehilangan KTP, syaratnya : Fotocopy Kartu Keluarga; 2. Kehilangan Kartu Keluarga, syaratnya : Fotocopy E-KTP, Surat Pengatar Capil; 3. Kehilangan SIM, syaratnya : Fotocopy E-KTP, Nomor SIM; 4. Kehilangan BPJS, syaratnya : Fotocopy E-KTP, Nomor BPJS; 5. Kehilangan STNK, syaratnya : Fotocopy KTP, Fotocopy BPKB/ Surat Pengantar Leasing; 6. Kehilangan ATM, syaratnya : Fotocopy KTP, Fotocopy Buku Tabungan; 7. Kehilangan Buku Tabungan, syaratnya : Fotocopy KTP, Rekening Koran Dari Bank; 8. Kehilangan Ijazah, syaratnya : Fotocopy KTP, Surat Pengantar dari Sekolah/Dinas Pendidikan; 9. Kehilangan AKTA, syaratnya : Fotocopy E-KTP, Surat Pengatar Capil; 10. Kehilangan Sertifikat Tanah, syaratnya : Fotocopy E-KTP, Surat Pengatar Dari Badan Pertanahan Nasional; 11. Kehilangan BPKB, syaratnya : Fotocopy STNK, Surat Keterangan Dari Bank bahwa BPKB tidak dalam keadaan dijaminkan (minimal 2 Bank Berbeda), Surat Keterangan Bukti Pengumuman Media Massa Koran/ Radio (minimal 2 Media Massa), Cek Fisik Ranmor Dari Samsat dan harus ada pengesahan dari Petugas Cek Fisik, Kurat Keterangan dari Showroom/Leasing bahwa BPKB tidak dalam Pnjaman Hutang; 12. Kehilangan Surat Gadai, syaratnya : Fotocopy KTP, Surat Penghantar dari Pegadaian;

		24. Koran/bahan bacaan 25. TV 26. Mushola
8	Kompetnsi Pelaksana	a. Brigadir; b. Memahami Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku; c. Mampu mengoperasikan Komputer; d. Mampu bekerja dalam tim.
9	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh atasan langsung dilaksanakan secara kontiyu; b. Konsisten dalam memberikan teguran/ sanksi dan reward/ penghargaan; c. SPKT Polres Metro sebagai Unit Pelayanan Surat Tanda Laporan Kehilangan (STLK) diawasi dan dilaksanakan pemantauan internal oleh KA SPKT sebagai atasan langsung, Kasipropam dan Kasiwas sebagai unsur pengawas serta seluruh lapisan masyarakat.
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;	Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, kritik, dan saran: 1. Ruang Pengaduan 2. E-mail: pmptspkotametro@gmail.com 3. SP4N Lapor 4. Pengaduan MPPD yang terintegrasi dengan SP4N Lapor 5. HP Pengaduan : 0821-8090-0850 6. Telepon : (0725) 2202016 7. Fax: (0725) 2202016 8. Kotak saran/pengaduan 9. Formulir survey IKM 10. E-Pengaduan melalui pengaduan.dpmptspmetro@gmail.com Penanganan aduan, kritik, dan saran Polres Kota Metro: 1. Email : Spktrestro@gmail.com 2. Facebook : SPKT RESTRO 3. Instagram : SPKT RESTRO Tindak lanjut penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi dan cek lokasi; 4. Penyelesaian/Sanksi. SDM yang mengampu tugas penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1. 1 orang staf Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan; 2. 1 orang Penata Perizinan Ahli Muda; 3. 1 orang Koordinator Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan; Unit yang mengampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah Penata Perizinan Ahli Muda.
11	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang terampil, cepat, tepat dan santun.

13	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Keamanan produk STLK memiliki spesifikasi twknis khusus, yaitu: 1) Logo Tri Brata 2) Kode Nomor secara berurutan. b. STLK dibubuhi tanda tangan serta cap basah, sehingga dijamin keasliannya; c. Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap tahun (penelitian /survei /eksternal)

Revisi Ke 2
Metro, 23 Juli 2025
Kepala Dinas Penanaman Modal
dan PTSP Kota Metro,



Ismet, S.E
Pembina Tingkat I
NIP. 19710716 200312 1 001