

**BUKU STANDAR PELAYANAN**  
**BIRO SUMBER DAYA MANUSIA POLDA SULTRA**



Kendari, 6 Januari 2025

# **DAFTAR ISI**

- 1. BAB I: PROFIL ORGANISASI**
- 2. BAB II: STANDAR PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**
- 3. BAB III: PENGELOLAAN INTERNAL (MANUFACTURING)**
- 4. BAB IV: MAKLUMAT PELAYANAN & ETIKA**
- 5. BAB V: PENUTUP**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, Buku Standar Pelayanan Biro SDM Polda Sultra ini disusun sebagai wujud komitmen kami dalam mengimplementasikan **UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik** dan **Permen PANRB No. 17 Tahun 2017**. Buku ini adalah kontrak sosial kami kepada seluruh personil Polri dan masyarakat Sulawesi Tenggara untuk memberikan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan tanpa pungutan liar.

## BAB I: PROFIL ORGANISASI

**1.1 Visi** Menjadi pusat keunggulan manajemen SDM Polri yang unggul, berintegritas, dan melayani di wilayah Sulawesi Tenggara.

### 1.2 Misi

- Menyelenggarakan rekrutmen yang Bersih, Transparan, Akuntabel, dan Humanis (BETAH).
- Menjamin pembinaan karier berdasarkan meritokrasi dan kompetensi.
- Meningkatkan kesejahteraan dan perawatan personel secara berkelanjutan.



(Ruang pelayanan Biro SDM Polda Sultra)

## BAB II: STANDAR PELAYANAN UTAMA

### 2.1 Bagian Pengendalian Personel (Bag Dalpers)



**Fungsi: Penyelenggaraan rekrutmen dan seleksi pendidikan pengembangan.**

- **Jangka Waktu Pelayanan:** Sesuai dengan jadwal tahapan yang ditetapkan oleh Mabes Polri (Masa seleksi berkisar antara 3 hingga 5 bulan).
- **Biaya: GRATIS (Rp. 0,-).** Seluruh proses seleksi tidak dipungut biaya.
- **Jumlah Pelaksana:** Panitia Terpadu (Polda Sultra, Eksternal, dan Pengawas) yang jumlahnya disesuaikan dengan kuota pendaftar per tahun anggaran.
- **Jaminan Pelayanan:** Pelayanan dilaksanakan secara **BETAH** (Bersih, Transparan, Akuntabel, dan Humanis) serta bebas dari praktik KKN dengan pengawasan ketat dari pihak internal maupun eksternal.
- **Produk Pelayanan:** Surat Keputusan/Pengumuman Penetapan Kelulusan Seleksi, Nomor Ujian Peserta, dan Sertifikat Hasil Seleksi (untuk tahapan tertentu).

### 2.2 Bagian Pembinaan Karier (Bag Binkar)



(Pelayanan Pembinaan Karier)

### **Fungsi: Manajemen siklus karier (Pangkat, Jabatan, dan Mutasi).**

- **Jangka Waktu Pelayanan:** Maksimal 14 hari kerja untuk proses verifikasi administrasi hingga pengusulan ke tingkat sidang Dewan Pertimbangan Karier (DPK).
- **Biaya: GRATIS (Rp. 0,-).**
- **Jumlah Pelaksana:** Staf administrasi dan verifikator di tiap Subbag (Pangkat, Mutasi, Jabatan) di bawah pengawasan Kabag Binkar.
- **Jaminan Pelayanan:** Kepastian proses administrasi yang tepat waktu, transparan, dan objektif berdasarkan daftar susunan personel dan rekam jejak kinerja anggota.
- **Produk Pelayanan:** Surat Keputusan (SKEP) Kenaikan Pangkat, SKEP Jabatan/Mutasi, Surat Telegram (ST) Penempatan, dan Resume Riwayat Hidup Personel.

### **2.3 Bagian Perawatan Personel (Bag Watpers)**



(Pelayanan perawatan personel)

### **Fungsi: Pelayanan kesejahteraan, pembinaan mental, dan hak personel.**

- **Jangka Waktu Pelayanan:** 5 hingga 7 hari kerja untuk proses administrasi izin/keterangan, dan sesuai jadwal berkala untuk kegiatan pembinaan mental/rohani.
- **Biaya: GRATIS (Rp. 0,-).**
- **Jumlah Pelaksana:** Petugas pelayanan administrasi Watpers dan pembina mental/rohani yang kompeten di bidangnya.
- **Jaminan Pelayanan:** Pelayanan yang empatik, responsif, dan memberikan kemudahan bagi anggota serta keluarga dalam mengurus hak-hak kepegawaiannya.

- **Produk Pelayanan:** Surat Izin Kawin/Cerai/Rujuk (KCR), SKEP Cuti, Surat Keterangan Penyaluran Rumah, SKEP Pensiun, dan Piagam Penghargaan.

#### 2.4 Bagian Psikologi (Bag Psi)



#### **Fungsi: Penilaian dan pendampingan kondisi psikologis.**

- **Jangka Waktu Pelayanan:** 3 hingga 5 hari kerja sejak pelaksanaan tes/konseling hingga terbitnya laporan/surat keterangan hasil psikologi.
- **Biaya: GRATIS (Rp. 0,-)** untuk keperluan dinas.
- **Jumlah Pelaksana:** Konselor dan Asesor Psikologi yang memiliki sertifikasi keahlian di bidang psikologi kepolisian.
- **Jaminan Pelayanan:** Kerahasiaan data hasil pemeriksaan psikologi (Etika Profesi) dan hasil penilaian yang objektif serta ilmiah.
- **Produk Pelayanan:** Laporan Profil Psikologi Personel, Surat Keterangan Hasil Psikologi (untuk Senpi/Dikbang), dan Rekomendasi Konseling.

## **BAB III: PENGELOLAAN INTERNAL (MANUFACTURING)**

### **3.1. Sarana & Prasarana**

- Gedung pelayanan satu pintu (*One Stop Service*).
- Ruang laktasi dan ramah anak.
- Fasilitas ramah disabilitas (jalur pemandu dan kursi roda).

**3.2. Pengawasan Internal** Pengawasan dilakukan secara melekat oleh **Subbag Renmin** dan diawasi oleh **Bid Propam Polda Sultra** untuk mencegah terjadinya penyimpangan atau pungli.

## **BAB IV: MAKLUMAT & PENGADUAN**

### **4.1 Maklumat Pelayanan**

*"Kami Personel Biro SDM Polda Sultra, sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan. Apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan."*

**4.2 Kanal Pengaduan** Apabila ditemukan ketidaksesuaian pelayanan, silakan hubungi:

- **WhatsApp Hotline:** +62 85213321187
- **Aplikasi:** Propam Presisi / Dumas Presisi.
- **Email:** sdm.poldasultra@polri.go.id

## **BAB V: PENUTUP**

Buku ini bersifat dinamis dan akan diperbarui mengikuti perkembangan regulasi dan kebutuhan masyarakat organisasi.