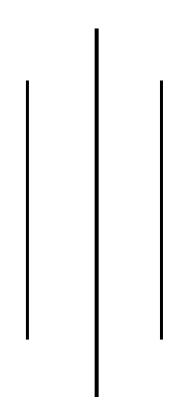
#### KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA DAERAH SUMATERA UTARA RESOR DELI SERDANG



# STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SIM

### **PADA SATPAS POLRES DELI SERDANG**



Lubuk Pakam, 21 Maret 2018

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA DAERAH SUMATERA UTARA RESOR DELI SERDANG

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KAPOLRES DELI SERDANG

NOMOR : KEP / 19 / II / 2018

TANGGAL : 21 MARET 2018

#### STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SIM

#### A. PENDAHULUAN

Keterbukaan informasi publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 dimana badan publik berkewajiban menyediakan pelayanan informasi publik yang cepat, mudah, tepat, transparan dan akuntabel kepada pemohon informasi.

Bahwa seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharuskan melakukan pelayanan prima untuk membangun kepercayaan masyarakat khususnya pelayanan penerbitan SIM di Polres Deli Serdang.

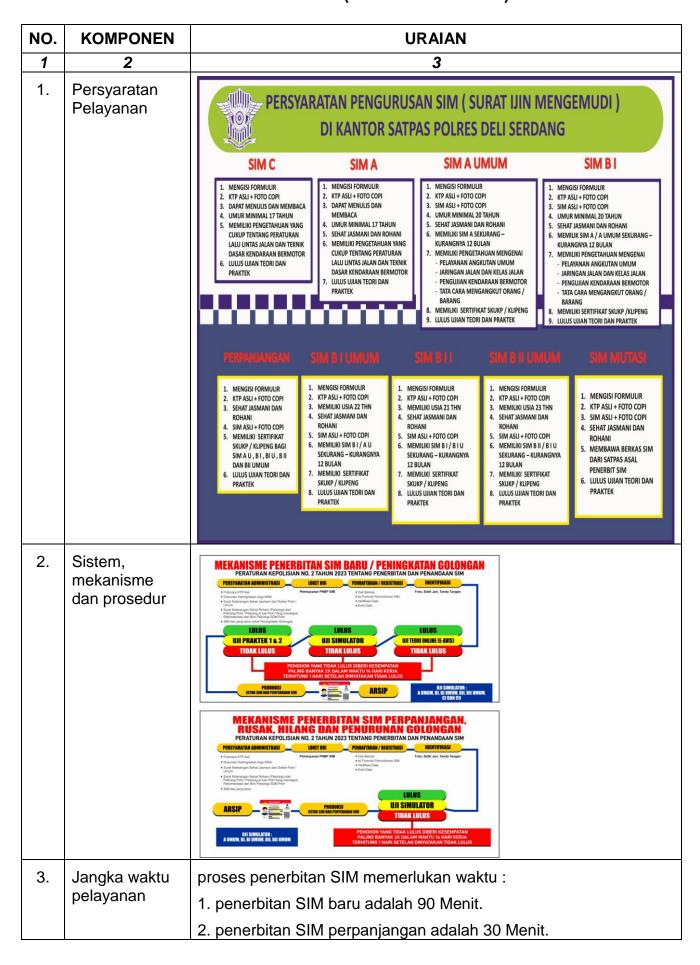
Untuk memberikan pelayanan publik secara maksimal kepada masyarakat, yang berorientasi terhadap terwujudnya pelayanan publik yang prima dan *excellent*, maka Polres Deli Serdang menerapkan Standar Pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan dasar dengan tujuan peningkatan pelayanan prima yang secara langsung menyentuh kepentingan masyarakat umum sehingga terwujud suatu pelayanan prima menuju *Good Governance*.

#### B. STANDAR PELAYANAN

- 1. Jenis Pelayanan : SURAT IJIN MENGEMUDI (SIM)
- 2. Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009, dibedakan menjadi 2 (dua) bagian, yaitu :

/ A) Komponen Standar Pelayanan.....

### A) KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)



1	2	3
4.	Biaya/tarif	Biaya penerbitan SIM susuai peraturan pemerintah nomor 76 tahun 2020 tentang jenis dan tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku di lingkungan Polri adalah :  a. SIM A Baru : Rp 120.000,- b. SIM A Perpanjangan : Rp 80.000,- c. SIM C Baru : Rp 100.000,- d. SIM C Perpanjangan : Rp 75.000,- e. SIM CI Baru : Rp 100.000,- f. SIM CI Perpanjangan : Rp 75.000,- g. SIM CII Perpanjangan : Rp 75.000,- i. SIM Baru : Rp 100.000,- i. SIM Baru : Rp 120.000,- i. SIM Baru : Rp 120.000,- j. SIM Baru : Rp 120.000,- k. SIM Baru : Rp 120.000,- l. SIM Baru : Rp 50.000,- n. SIM D Baru : Rp 50.000,- n. SIM D Perpanjangan : Rp 30.000,- o. SIM DI Baru : Rp 50.000,- p. SIM DI Perpanjangan : Rp 30.000,-
5.	Produk Pelayanan	Surat Ijin Mengemudi (SIM)
6.	Pengelolaan Pengaduan	Pengelolaan pengaduan dapat dilakukan melalui :  a. kotak saran/pengaduan  b. telepon : 061 – 7957160  c. SMS / WhatsApp : 0811602646  d. website : satlantasdeliserdang.com  e. Facebook : Satlantas Polres Ds  f. Instagram : Satlantas Polresta Ds  g. Twitter : Sat Lantas Polres DS  h. e-mail : satlantas.polresds@ymail.com  i. Laporan Pengaduan Pelayanan yang diterima Petugas Pengelola Pengaduan Sie Propam Polres Deli Serdang  j. SMS : 081360337243 (Kasi Propam Polres Deli Serdang) dan 08126319160 (Kasiwas Polres Deli Serdang)

## B) KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002
		tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
		b. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas
		dan Angkutan Jalan;
		c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009
		tentang Pelayanan Publik;
		d. Perpol Nomor 2 Tahun 2023 tentang Penerbitan dan
		Penandaan SIM;
		e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan
		Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang
		Pedoman Standar Pelayanan;
		f. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020, tentang Jenis
		dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang
		berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;
		g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan
		Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang
		Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.
2.	Sarana	Tersedianya :
	dan/atau fasilitas b.	<ul><li>a. meja informasi dan pendaftaran;</li><li>b. loket dan ruang tunggu/ruang pelayanan;</li></ul>
		c. komputer dan printer;
		d. kursi/meja;
		e. alat tulis kantor;
		f. informasi tarif;
		g. kwitansi pembayaran PNBP penerbitan SIM;
		h. informasi mekanisme/prosedur dan persyaratan SIM;
		i. drink box;
		j. ruang bermain anak;
		k. jalur khusus difabel;
		I. kotak saran;
		m. ruang pengaduan;

1	2	3
		n. Indeks kepuasan masyarakat (IKM);
		o. alat panggil (pengeras suara);
		p. perpustakaan mini;
		q. toilet;
		r. televisi;
		s. pendingin ruangan / AC;
		t. ruangan menyusui;
		u. ruang khusus difable;
		v. kursi roda;
		w. Taman lalu lintas.
3.	Kompetensi	a. Brigadir Polri;
	Pelaksana	b. memahami peraturan per-Undang-Undangan yang berlaku;
		c. mampu mengoperasikan komputer;
		d. mampu bekerja dalam Tim.
4.	Pengawasan	a. pengawasan secara langsung dilakukan oleh Kasat Lantas
	Internal	Polres Deli Serdang;
		b. pengawasan dan pengendalian secara tidak langsung
		dilaksanaan secara berjenjang oleh Kapolres dan
		pengemban fungsi pengawasan ditingkat Polres (Seksi
		Pengawasan dan Seksi Profesi dan pengamanan);
		c. dilaksanakan secara periodik;
		d. konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan
		reward/penghargaan.
5.	Jumlah	petugas pelayanan penerbitan SIM sebanyak 14 (empat belas )
	pelaksana	orang BRIGADIR POLRI.
6.	Jaminan	diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan
	pelayanan	yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang
		tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat,
		jujur dan santun.
7.	Jaminan 	a. keamanan produk SIM memiliki spesifikasi teknis khusus,
	keamanan dan	yaitu:
	keselamatan	SIM Card dengan barcode dan Hologram;
	pelayanan	Finger print dan tanda tangan elektronik;
		3) kode dan nomor seri secara berurutan;

1	2	3
		b. untuk setiap pembayaran biaya PNBP langsung dibayarkan
		melalui teller bank BRI yang ditugaskan pada Pelayanan
		Publik Sat Lantas Polres Deli Serdang dan diberikan Kwitansi
		pembayaran biaya PNBP kepada Pemohon.
		c. keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat
		diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.
8.	Evaluasi Kinerja	evaluasi kinerja pelayanan dilakukan secara langsung oleh
	Pelaksana	atasan langsung (Kasat Lantas) melalui metode penelitian/survei
		internal/eksternal.

Lubuk Pakam, 21 Maret 2018

KEPALA KEPOLISIAN RESOR DELI SERDANG

AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 73050633