



**STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN SIM
PADA SATPAS POLRES DELI SERDANG**

Lubuk Pakam, 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 MENGENAL (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)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Persyaratan Pelayanan	PERSYARATAN PENGURUSAN SIM (SURAT IJIN MENGENGEMUDI) DI KANTOR SATPAS POLRES DELI SERDANG SIM C 1. MENGISI FORMULIR 2. KTP ASLI + FOTO COPI 3. DAPAT MENULIS DAN MEMBACA 4. UMUR MINIMAL 17 TAHUN 5. MEMILIKI PENGETAHUAN YANG CUKUP TENTANG PERATURAN LALU LINTAS JALAN DAN TEKNIK DASAR KENDARAAN BERMOTOR 6. LULUS UJIAN TEORI DAN PRAKTEK SIM A 1. MENGISI FORMULIR 2. KTP ASLI + FOTO COPI 3. DAPAT MENULIS DAN MEMBACA 4. UMUR MINIMAL 17 TAHUN 5. SEHAT JASMANI DAN ROHANI 6. MEMILIKI PENGETAHUAN YANG CUKUP TENTANG PERATURAN LALU LINTAS JALAN DAN TEKNIK DASAR KENDARAAN BERMOTOR 7. LULUS UJIAN TEORI DAN PRAKTEK SIM A UMUM 1. MENGISI FORMULIR 2. KTP ASLI + FOTO COPI 3. SIM ASLI + FOTO COPI 4. UMUR MINIMAL 20 TAHUN 5. SEHAT JASMANI DAN ROHANI 6. MEMILIKI SIM A SEKURANG – KURANGNYA 12 BULAN 7. MEMILIKI PENGETAHUAN MENGENAI - PELAYANAN ANGKUTAN UMUM - JARINGAN JALAN DAN KELAS JALAN - PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR - TATA CARA MENGANGKUT ORANG / BARANG 8. MEMILIKI SERTIFIKAT SKUKP / KLIPENG 9. LULUS UJIAN TEORI DAN PRAKTEK SIM B I 1. MENGISI FORMULIR 2. KTP ASLI + FOTO COPI 3. SIM ASLI + FOTO COPI 4. UMUR MINIMAL 20 TAHUN 5. SEHAT JASMANI DAN ROHANI 6. MEMILIKI SIM A / A UMUM SEKURANG – KURANGNYA 12 BULAN 7. MEMILIKI PENGETAHUAN MENGENAI - PELAYANAN ANGKUTAN UMUM - JARINGAN JALAN DAN KELAS JALAN - PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR - TATA CARA MENGANGKUT ORANG / BARANG 8. MEMILIKI SERTIFIKAT SKUKP / KLIPENG 9. LULUS UJIAN TEORI DAN PRAKTEK PERPANJANGAN 1. MENGISI FORMULIR 2. KTP ASLI + FOTO COPI 3. SEHAT JASMANI DAN ROHANI 4. SIM ASLI + FOTO COPI 5. MEMILIKI SERTIFIKAT SKUKP / KLIPENG BAGI SIM A U, B I, B II, B II DAN B II UMUM 6. LULUS UJIAN TEORI DAN PRAKTEK SIM B I UMUM 1. MENGISI FORMULIR 2. KTP ASLI + FOTO COPI 3. MEMILIKI USIA 21 THN 4. SEHAT JASMANI DAN ROHANI 5. SIM ASLI + FOTO COPI 6. MEMILIKI SIM B I / A U SEKURANG – KURANGNYA 12 BULAN 7. MEMILIKI SERTIFIKAT SKUKP / KLIPENG 8. LULUS UJIAN TEORI DAN PRAKTEK SIM B I I 1. MENGISI FORMULIR 2. KTP ASLI + FOTO COPI 3. MEMILIKI USIA 21 THN 4. SEHAT JASMANI DAN ROHANI 5. SIM ASLI + FOTO COPI 6. MEMILIKI SIM B I / B I U SEKURANG – KURANGNYA 12 BULAN 7. MEMILIKI SERTIFIKAT SKUKP / KLIPENG 8. LULUS UJIAN TEORI DAN PRAKTEK SIM B II UMUM 1. MENGISI FORMULIR 2. KTP ASLI + FOTO COPI 3. MEMILIKI USIA 23 THN 4. SEHAT JASMANI DAN ROHANI 5. SIM ASLI + FOTO COPI 6. MEMILIKI SIM B II / B I U SEKURANG – KURANGNYA 12 BULAN 7. MEMILIKI SERTIFIKAT SKUKP / KLIPENG 8. LULUS UJIAN TEORI DAN PRAKTEK SIM MUTASI 1. MENGISI FORMULIR 2. KTP ASLI + FOTO COPI 3. SIM ASLI + FOTO COPI 4. SEHAT JASMANI DAN ROHANI 5. MEMBAWA BERKAS SIM DARI SATPAS ASAL PENERBIT SIM 6. LULUS UJIAN TEORI DAN PRAKTEK
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	MEKANISME PENERBITAN SIM BARU / PENINGKATAN GOLONGAN PERATURAN KEPOLISIAN NO. 2 TAHUN 2023 TENTANG PENERBITAN DAN PENANDAAN SIM PERSYARATAN ADMINISTRASI • Fotocopy KTP Asli • Dokumen Kematangan bagi SIM A • Surat Keterangan Sehat Jasmani dan Dokter Psik / Umum • Surat Keterangan Sehat Rohani (Pribadi) dari Psikolog Psik / Psikolog di luar Psik yang mendapat Rekomendasi dari Biro Psikologi SDM Polri • SIM Asli yang lama untuk Peningkatan Golongan LOKET BRI Pembayaran PNBP SIM PENDAFTARAN / REGISTRASI • Cek Simkes • Isi Formulir Peningkatan SIM • Verifikasi Data • Entry Data IDENTIFIKASI Foto, Sidik Jari, Tanda Tangan UJI PRAKTEK 1 & 2 UJI SIMULATOR UJI TEORI ONLINE (E-AWIS) LULUS TIDAK LULUS PEMOHON YANG TIDAK LULUS DIBERI KESEMPATAN PALING BANYAK 2X DALAM WAKTU 14 HARI KERJA TERHITUNG 1 HARI SETELAH DINYATAKAN TIDAK LULUS PRODUKSI CETAK SIM DAN PENERBITAN SIM ARSIP UJI SIMULATOR: A UMUM, B I, B II UMUM, C I DAN C II MEKANISME PENERBITAN SIM PERPANJANGAN, RUSAK, HILANG DAN PENURUNAN GOLONGAN PERATURAN KEPOLISIAN NO. 2 TAHUN 2023 TENTANG PENERBITAN DAN PENANDAAN SIM PERSYARATAN ADMINISTRASI • Fotocopy KTP Asli • Dokumen Kematangan bagi SIM A • Surat Keterangan Sehat Jasmani dan Dokter Psik / Umum • Surat Keterangan Sehat Rohani (Pribadi) dari Psikolog Psik / Psikolog di luar Psik yang mendapat Rekomendasi dari Biro Psikologi SDM Polri • SIM Asli yang lama LOKET BRI Pembayaran PNBP SIM PENDAFTARAN / REGISTRASI • Cek Simkes • Isi Formulir Peningkatan SIM • Verifikasi Data • Entry Data IDENTIFIKASI Foto, Sidik Jari, Tanda Tangan UJI SIMULATOR UJI SIMULATOR: A UMUM, B I, B II UMUM, C I DAN C II LULUS TIDAK LULUS PEMOHON YANG TIDAK LULUS DIBERI KESEMPATAN PALING BANYAK 2X DALAM WAKTU 14 HARI KERJA TERHITUNG 1 HARI SETELAH DINYATAKAN TIDAK LULUS PRODUKSI CETAK SIM DAN PENERBITAN SIM ARSIP
3.	Jangka waktu pelayanan	proses penerbitan SIM memerlukan waktu : 1. penerbitan SIM baru adalah 90 Menit. 2. penerbitan SIM perpanjangan adalah 30 Menit.

1	2	3
4.	Biaya/tarif	Biaya penerbitan SIM sesuai 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 Baru : Rp 100.000,- h. SIM CII Perpanjangan : Rp 75.000,- i. SIM B-I Baru : Rp 120.000,- j. SIM B-I Perpanjangan : Rp 80.000,- k. SIM B-II Baru : Rp 120.000,- l. SIM B-II Perpanjangan : Rp 80.000,- m. 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 Prasarana, dan/atau fasilitas	Tersedianya : a. meja informasi dan pendaftaran; b. loket dan ruang tunggu/ruang pelayanan; c. komputer dan printer; d. kursi/meja; e. alat tulis kantor; f. informasi tarif; g. kwitansi pembayaran PNPB penerbitan SIM; h. informasi mekanisme/prosedur dan persyaratan SIM; i. drink box; j. ruang bermain anak; k. jalur khusus difabel; l. 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 Pelaksana	a. Brigadir Polri; b. memahami peraturan per-Undang-Undangan yang berlaku; c. mampu mengoperasikan komputer; d. mampu bekerja dalam Tim.
4.	Pengawasan Internal	a. pengawasan secara langsung dilakukan oleh Kasat Lantas Polres Deli Serdang; b. pengawasan dan pengendalian secara tidak langsung dilaksanakan 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 pelaksana	petugas pelayanan penerbitan SIM sebanyak 14 (empat belas) orang BRIGADIR POLRI.
6.	Jaminan pelayanan	diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, jujur dan santun.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. keamanan produk SIM memiliki spesifikasi teknis khusus, yaitu : 1) SIM Card dengan barcode dan Hologram; 2) 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 Pelaksana	evaluasi kinerja pelayanan dilakukan secara langsung oleh atasan langsung (Kasat Lantas) melalui metode penelitian/survei internal/eksternal.

Lubuk Pakam, 21 Maret 2018

KEPALA KEPOLISIAN RESOR DELI SERDANG



EDDY SURYANTHA TARIGAN, SIK
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 73050633