

**KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH JAWA TENGAH
RESOR SRAGEN**



**STANDAR PELAYANAN SATPAS POLRES SRAGEN
TENTANG PENERBITAN SIM BARU**



**KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR SRAGEN
NOMOR : KEP/87/VIII/HUK.7.1./2023 TANGGAL 7 AGUSTUS 2023**



KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR SRAGEN

Nomor : KEP/87/VIII/HUK.7.1./2023

Tentang

STANDAR PELAYANAN DILINGKUNGAN SATPAS POLRES SRAGEN
PENERBITAN SIM BARU

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SRAGEN

- Menimbang : 1. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
2. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan untuk jenis pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM) permohonan baru, dengan Keputusan Kepala Kepolisian Resor Sragen.
- Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2002 nomor 2 tahun 2002, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia nomor 4168);
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Lembaran Negara RI tahun 2009 nomor 112 tambahan Lembaran Negara RI nomor 5038);
3. Peraturan Presiden nomor 55 tahun 2012 tentang strategi nasional pencegahan dan pemberantasan Korupsi;

/4. Peraturan

KEPUTUSAN KAPOLRES SRAGEN
NOMOR : KEP/87/VIII/HUK.7.1./2023
TANGGAL: 7 AGUSTUS 2023

4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan;
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik;

Memperhatikan : Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan.

M E M U T U S K A N

- Menetapkan :
1. Standar pelayanan pada Satpas Polres Sragen tentang pelayanan Surat Ijin Mengemudi permohonan baru sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;
 2. Standar Pelayanan pada Satpas Polres Sragen meliputi ruang lingkup pelayanan administratif;
 3. Standar Pelayanan sebagaimana dalam lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 4. Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

dikeluarkan di : SRAGEN

pada tanggal : 7 Agustus 2023

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SRAGEN



JAMAL ALAM H, S.H., S.I.K., M.Si.

AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 77061169

STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SIM BARU

I **Pendahuluan**

Keterbukaan informasi publik sebagaimana dimaksud 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 Surat Ijin Mengemudi (SIM) permohonan baru pada Satpas Polres SRAGEN.

II. **Komponen service deliveri .**

A. Produk : Surat Ijin Mengemudi (SIM) BARU

1. SIM A;
2. SIM C, CI dan CII ;
3. SIM D dan DII.

B. Persyaratan pelayanan SIM BARU :

- a. Foto copy E-KTP dengan menunjukan aslinya;
- b. Bagi WNA menunjukan dokumen keimigrasian (KITAS/KITAP);
- c. Persyaratan usia :
Berusia 17 tahun untuk pemohon SIM A ,SIM C dan SIM D;
- d. Melampirkan surat keterangan sehat psikologi (rohani);
- e. Melampirkan surat keterangan sehat dari dokter (jasmani);
- f. Membayar biaya permohonan penerbitan SIM baru sesuai tarif PNBP.
- g. Menunjukan kepesertaan aktif dalam program Jaminan Kesehatan Nasional.

C. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

1. SIM baru:
 - a. Pemohon datang memasuki Satpas Polres Sragen melaksanakan Scaning Kesehatan;

- b. Pemohon mendatangi loket pendaftaran dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan;
- c. Bagi pemohon yang belum paham proses pengurusan SIM diberikan petunjuk oleh petugas informasi;
- d. Melakukan pembayaran di loket BRI sesuai PNBP;
- e. Petugas memberikan formulir kepada pemohon untuk dilengkapi;
- f. Menyerahkan formulir yang telah dilengkapi beserta persyaratannya ke petugas pendaftaran;
- g. Registrasi pendaftaran oleh petugas;
- h. Pemohon mengambil nomor antrian FIFO ;
- i. Identifikasi (foto, sidik jari, tanda tangan dan verifikasi data identitas) peserta uji SIM baru;
- j. Melaksanakan uji teori AVIS, bila lulus dilanjutkan;
- k. Melaksanakan uji praktek (lapangan uji praktek SIM) dan uji praktek II (jalan umum), bila lulus dilanjutkan;
- l. produksi/cetak SIM dan penyerahan SIM;
- m. Bila dinyatakan tidak lulus diberikan tenggang waktu 7 hari untuk mengulang kembali.

D. Waktu :

1. Pelayanan:
 - a. Senin S/D Kamis pukul 08.00 S/D 16.00 WIB; (14.00 – 16.00 Wib *Coaching Clinic*)
 - b. Jumat pukul 08.00 S/D 14.00 WIB; (12.00 – 14.00 Wib *Coaching Clinic*)
 - c. Sabtu pukul 08.00 S/D 14.00 WIB. (11.00 – 14.00 Wib *Coaching Clinic*)
2. Penyelesaian
 - a. Isi formulir 5 menit;
 - b. Pendaftaran 2 menit;
 - c. Pembayaran di loket BRI 3 menit;
 - d. Registrasi dan identifikasi 5 menit;
 - e. Ujian teori AVIS 15 menit;
 - f. Ujian praktek I 10 menit;
 - g. Ujian praktek II 10 menit;
 - h. Produksi 2 menit;
 - i. Waktu penyelesaian untuk SIM baru 52 menit;

E. Biaya

1. SIM A Baru Rp. 120.000,-;
2. SIM C, CI dan CII Baru Rp. 100.000,-;
3. SIM D dan DI baru Rp. 50.000,-.

F. Pengelolaan pengaduan:

1. Pengaduan disampaikan melalui sarana:
 - a. Kotak saran/pengaduan;
 - b. Email satpassragen@gmail.com;
 - c. Ruang pengaduan No. Tlp. 0813 2594 8938;
 - d. Instagram Facebook Twitter @satpassragen;
 - e. WA Center 088 77 110 110.
 - f. Website : <https://satpassragen.com/layanan-aduan-sim-terintegrasi-pusat/>
2. Pengelolaan pengaduan :
 - a. Setelah pengaduan diterima oleh petugas (Propam) dilakukan pengkajian dengan melibatkan unsur petugas pelayan publik;
 - b. Setelah dilakukan evaluasi, hasil pengkajian disampaikan kepada yang bersangkutan tentang tindak lanjut terhadap pengaduan yang disampaikan;
 - c. Melakukan rekapitulasi terhadap setiap pengaduan dan mensosialisasikan melalui media sosial yang dimiliki;

III Komponen Manufakturing.

A. Dasar Hukum :

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (lembaran negara RI Tahun 2009 Nomor 112 tambahan lembaran negara RI Nomor 5038);
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan;
4. Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 tentang SOTK Polres dan Polsek;
5. Peraturan Kepolisian Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang penerimaan negara bukan pajak;

B. Sarana prasarana:

1. Front office (Ruang Informasi & Ruang Pengaduan)
2. Loker, ruang tunggu dan ruang pelayanan;

3. Komputer dan printer;
4. Kursi/meja pelayanan;
5. Ruang Pencerahan;
6. Telephone ;
7. Alat tulis kantor;
8. Informasi tarif;.
9. Brosur;
10. Nomor antrian;
11. Televisi;
12. Pojok Baca;
13. Ruang bermain anak;
14. Ruang menyusui;
15. Toilet;
16. Alat pemadam api ringan (APAR);
17. Kotak P3K;
18. Petunjuk arah;
19. Sarana dan fasilitas disabilitas;
20. Jalur evakuasi;
21. Kotak saran;
22. Blangko IKM;
23. Mesin fotocopy;
24. Air mineral;
25. CCTV.

C. Jumlah pelaksana :

1. Ruang pendaftaran 3 orang Polri 1 ASN;
2. Ruang Identifikasi & Produksi 4 orang Polri;
3. Ujian Simulator 1 Polri 1 ASN
4. Uji teori AVIS 2 Polri 1 ASN;
5. Uji praktek 2 Polri;

D. Kompetensi pelaksana.

- Memiliki sertifikasi pelaksana uji SIM dan Dikbagpers 2 Personil.
- Memiliki sertifikasi Service Level Public dari Sie SIM Polda Jawa Tengah.

E. Jaminan Pelayanan:

1. Setiap masyarakat mendapatkan pelayanan cepat, tepat, transparan, akuntabel, ramah, mudah dan nyaman sesuai dengan standar pelayanan;
2. Pelayanan tidak diskriminatif dan tidak melanggar HAM;
3. Pelayanan bebas dari pungli dan praktek percaloan.

F. Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan:

1. Petugas security check;
2. Menyiapkan jalur evakuasi;
3. Menyiagakan petugas medis dan ambulance (koordinasi dengan poliklinik);
4. Tersedia alat pemadam api ringan (APAR);
5. Tersedianya pengamanan internal;
6. Tersedianya kursi roda bagi disabilitas.

G. Pengawasan Internal:

1. Dilakukan oleh seksi pengawasan (Siwas);
2. Dilakukan oleh Sipropam;
3. Dilakukan oleh atasan langsung;
4. Dilaksanakan secara kontinyu;
5. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan.

H. Evaluasi penyelenggara:

1. Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja 1 Bulan Sekali;
2. Dilaksanakan evaluasi terhadap hasil pengisian IKM dalam 1 (Satu) bulan sekali;
3. Evaluasi kinerja berdasarkan Dumas;
4. Melaporkan hasil evaluasi pelaksanaan tugas kepada atasan secara berjenjang;
5. Hasil evaluasi disosialisasikan melalui media sosial.



KEPALA KEPOLISIAN RESOR SRAGEN

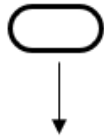



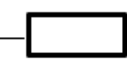
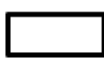
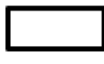

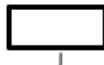

JAMAL ALAM H, S.H., S.I.K., M.Si.

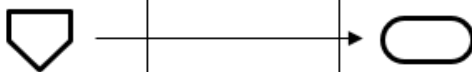
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 77061169

LAMPIRAN I
TENTANG STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR PELAKSANAAN TUGAS SATUAN
LALU LINTAS KEPOLISIAN RESOR SRAGEN.

 KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA DAERAH JAWA TENGAH RESOR SRAGEN	Nomor SOP : Kep/87/VIII/HUK.7.1./2023
	Tanggal Pembuatan : 7 Agustus 2023
	Tanggal Revisi : -
	Tanggal Pengesahan : 7 Agustus 2023
	Disahkan oleh : KEPOLISIAN RESOR SRAGEN
	 KEPALA JAMAL ALAM H, S.H., S.I.K., M.Si. A. J. J. KOMISARIS BESAR POLISI NRP 77061169
	Nama SOP : Pelaksanaan Penerbitan SIM Baru
Dasar Hukum	Klasifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang No.2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia. 2. UU RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. 5. Peraturan Kepolisian Nomor 2 tahun 2023 tentang Penerbitan dan penandaan Surat Izin Mengemudi. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku di lingkunganPolri. 2. Memahami peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik pada tingkat Polres dan Polsek di lingkungan Polres Sragen. 3. Memahami peraturan tentang pedoman standar pelayanan pada tingkat Polres dan Polsek di lingkungan Polres Sragen. 4. Memahami peraturan tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak di lingkungan Polres Sragen. 5. Memahami peraturan tentang tata cara penerbitan SIM baru.
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Peningkatan Golongan SIM. 2. SOP SIM Hilang. 3. SOP SIM Rusak. 4. SOP Perpanjangan SIM 	<ol style="list-style-type: none"> a. Formulir pendaftaran b. Alat tulis kantor c. Komputer administrasi SIM d. Kendaraan uji SIM e. Printer cetak SIM
Peringatan	Pencatatan/pendataan
Apabila persyaratan usia, administrasi, kesehatan dan lulus ujian tidak terpenuhi maka SIM tidak dapat diproses untuk penerbitan	<ol style="list-style-type: none"> a. Pada buku laporan kegiatan pelaksanaan penerbitan SIM baru; b. Rekap data/laporan <i>soft copy</i> pada <i>file</i> di komputer.

FLOWCHART SOP PELAKSANAAN PENERBITAN SIM BARU

NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU		
		PETUGAS REGISTRASI	PENGUJI TEORI / AVIS	PENGUJI SIMULATOR & PRAKTEK	PETUGAS IDENTIFIKASI	PETUGAS CETAK & ARSIP SIM	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Menerima & memeriksa berkas persyaratan administrasi peserta uji SIM						KTP, SKUKP, Surat Keterangan Sehat dari Dokter, Bukti Pembayaran PNPB dari BRI dan Bukti Kepesertaan aktif program jaminan kesehatan nasional	5 Menit	Kelengkapan administrasi peserta uji SIM sesuai ketentuan
2	Meregistrasi / entri data identitas peserta uji ke komputer						Formulir Pendaftaran Unit Komputer	2 Menit	
3	Mengambil sidik jari, foto dan tanda tangan peserta uji						Alat Ka SIM	3 Menit	Identitas peserta uji telah sesuai dengan data yang diregistrasi
4	Memberikan pencerahan kepada peserta uji							5 Menit	Peserta uji memahami maksud dan tujuan dilaksanakannya ujian
5	Memberikan ujian teori (melalui E-Avis / Manual) sesuai gol SIM						Komputer Avis, Pensil 2B & Lembar isian Ujian teori	15 Menit	Mendapatkan hasil Praktek mengemudi sesuai dengan kompetensi peserta uji
6	Memberikan Uji Keterampilan mengemudi melalui alat Simulator SIM						Kendaraan sesuai penggolongan SIM	10 Menit	Mendapatkan hasil Praktek mengemudi sesuai dengan kompetensi peserta uji
7	Memberikan uji praktik I dan praktik II kepada peserta uji							10 Menit	Mendapatkan hasil Praktek mengemudi

NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU		
		PETUGAS REGISTRASI	PENGUJI TEORI / AVIS	PENGUJI SIMULATOR & PRAKTEK	PETUGAS IDENTIFIKASI	PETUGAS CETAK & ARSIP SIM	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
									sesuai dengan kompetensi peserta uji
8	Melakukan produksi SIM, menyerahkan SIM kepada peserta uji serta meminta bukti kepesertaan aktif program jaminan kesehatan nasional bagi peserta yang belum menyerahkan pada saat pendaftaran dan melakukan Pengarsipan berkas SIM						Alat Cetak SIM	2 Menit	Pelaksanaan Penerbitan SIM Baru telah dilakukan dengan benar

Ditetapkan di Sragen
pada tanggal 7 Agustus 2023

KEPALA KEPOLISIAN RESOR SRAGEN,



JAMAL ALAM H, S.H., S.I.K., M.Si.

KOMISARIS BESAR POLISI NRP 77061169