

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

---



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



**KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR SRAGEN  
NOMOR : KEP/89/VIII/HUK.7.1./2023 TANGGAL 7 AGUSTUS 2023**



KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR SRAGEN

Nomor : KEP/89/VIII/HUK.7.1./2023

Tentang

STANDAR PELAYANAN SATPAS POLRES SRAGEN  
TENTANG PENERBITAN SIM HILANG

---

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) perpanjangan, 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/89/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 Hilang 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.*  
JAMAL ALAM H, S.H., S.I.K., M.Si.  
A I U N K O M I S A R I S B E S A R P O L I S I N R P 7 7 0 6 1 1 6 9

---

## STANDAR PELAYANAN SIM HILANG

---

### 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) pada Satpas Polres SRAGEN.

### II. **Komponen service deliveri .**

#### **A. Produk : Surat Ijin Mengemudi (SIM HILANG).**

1. SIM A;
2. SIM A UMUM;
3. SIM BI;
4. SIM B I UMUM;
5. SIM B II;
6. SIM B II UMUM;
7. SIM C, CI dan CII ;
8. SIM D dan DI.

#### **B. Persyaratan pelayanan SIM HILANG :**

- a. Foto copy E-KTP dengan menunjukan aslinya;
- b. Bagi WNA menunjukan dokumen keimigrasian (KITAS/KITAP);
- c. Persyaratan usia :
  - 1) Berusia 17 tahun untuk pemohon SIM A ,SIM C dan SIM D;
  - 2) Berusia 20 tahun untuk SIM BI, SIM A Umum;
  - 3) Berusia 21 tahun untuk SIM BII;
  - 4) Berusia 22 tahun untuk SIM BI Umum dan;
  - 5) Berusia 23 tahun untuk SIM BII Umum.
- d. Melampirkan surat keterangan sehat psikologi (rohani);
- e. Melampirkan surat keterangan sehat dari dokter (jasmani);

/f. Membayar....

- f. Membayar biaya permohonan penerbitan SIM Hilang sesuai tarif PNBP;
- g. Melampirkan SIM asli, atau surat kehilangan bagi pemohon sim hilang.
- h. Menunjukkan kepesertaan aktif dalam program Jaminan Kesehatan Nasional.

**C. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.**

1. SIM Hilang :

- 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 dan tanda tangan) dan verifikasi (data identitas);
- j. Produksi/cetak SIM dan penyerahan SIM.

**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 2 menit;
- d. Registrasi dan identifikasi 1 menit;
- e. Produksi 2 menit;
- f. Waktu penyelesaian untuk SIM HILANG 12 menit.

**E. Biaya**

1. SIM A, SIM A umum, SIM BI, SIM B I umum, SIM B II, SIM B II umum HILANG Rp. 80.000,-;
2. SIM C, CI dan CII HILANG Rp. 75.000,-;
3. SIM D dan DI HILANG Rp. 30.000,-

**F. Pengelolaan pengaduan:**

1. Pengaduan disampaikan melalui sarana:
  - a. Kotak saran/pengaduan;
  - b. Email [satpassragen@gmail.com](mailto: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 : <http://satpassragen.com>
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 Manufaktur.**

**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. Studio Harkamtibmas;
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....

**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.

AUIN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 77061169

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

 <p>KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA DAERAH JAWA TENGAH RESOR SRAGEN</p>	Nomor SOP : Kep/89/VIII/HUK.7.1./2023
	Tanggal Pembuatan : 7 Agustus 2023
	Tanggal Revisi : -
	Tanggal Pengesahan : 7 Agustus 2023
	<p>Disahkan oleh KEPALA KEPOLISIAN RESOR SRAGEN</p>  <p>JAMAL ALAM H, S.H., S.I.K., M.Si. AJIB KOMISARIS BESAR POLISI NRP 77061169</p>
Nama SOP : Pelaksanaan Penerbitan SIM Hilang	
Dasar Hukum	Klasifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-undang No.2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.</li> <li>UU RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan.</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.</li> <li>Peraturan Kepolisian Nomor 2 tahun 2023 tentang Penerbitan dan penandaan Surat Izin Mengemudi.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memahami dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku di lingkunganPolri.</li> <li>Memahami peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik pada tingkat Polres dan Polsek di lingkungan Polres Sragen.</li> <li>Memahami peraturan tentang pedoman standar pelayanan pada tingkat Polres dan Polsek di lingkungan Polres Sragen.</li> <li>Memahami peraturan tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak di lingkungan Polres Sragen.</li> <li>Memahami peraturan tentang tata cara penerbitan SIM Hilang.</li> </ol>
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
<ol style="list-style-type: none"> <li>SOP SIM Baru</li> <li>SOP Peningkatan Golongan SIM</li> <li>SOP Perpanjangan SIM</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Formulir pendaftaran</li> <li>Alat tulis kantor</li> <li>Komputer administrasi SIM</li> <li>Simulator SIM</li> <li>Kendaraan uji SIM</li> <li>Printer cetak SIM</li> </ol>
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"> <li>Pada buku laporan kegiatan pelaksanaan penerbitan SIM hilang;</li> <li>Rekap data/laporan <i>soft copy</i> pada <i>file</i> di komputer.</li> </ol>

FLOWCHART SOP PELAKSANAAN PENERBITAN SIM HILANG

NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU		
		PETUGAS REGISTRASI	PENGUJI TEORI	PENGUJI SIMULATOR & PRAKTEK	PETUGAS IDENTIFIKASI	PETUGAS CETAK & ARSIP SIM	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Menerima & memeriksa berkas persyaratan administrasi peserta uji						KTP, SKUKP, Surat Keterangan Sehat dari Dokter, Bukti Pembayaran PNBP dari BRI dan Bukti Kepesertaan aktif program jaminan kesehatan nasional	5 Menit	Kelengkapan administrasi peserta uji 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	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 perpanjangan telah dilakukan dengan benar



Ditetapkan di Sragen  
pada tanggal 7 Agustus 2023  
KEPALA KEPOLISIAN RESOR SRAGEN

AMAL ALAM H, S.H., S.I.K., M.Si.  
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 77061169