



**KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR PAMEKASAN**

Nomor: Kep/ 28 /VI/2024

tentang

**STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SIM  
DI SATPAS POLRES PAMEKASAN**

KEPALA KEPOLISIAN RESOR PAMEKASAN

- 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 sebagaimana dimaksud dalam nomor 1, perlu menyusun Standar Pelayanan di Satpas Polres Pamekasan;
3. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam nomor 1 dan nomor 2, perlu menetapkan Keputusan Kapolres Pamekasan tentang Standar Pelayanan di Satpas Polres Pamekasan
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
2. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tanggal 29 Oktober 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tanggal 21 Desember 2020 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tanggal 2 Mei 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

7. Peraturan .....

7. Peraturan Kepolisian Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tanggal 19 Februari Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi;

Memperhatikan: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tanggal 2 Mei 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

### MEMUTUSKAN

- Menetapkan : 1. Standar pelayanan pada Satpas Polres Pamekasan tentang pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;
2. Standar pelayanan sebagaimana dimaksud 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.
3. Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Pamekasan

Pada tanggal 3 Juni 2024

KEPALA KEPOLISIAN RESOR PAMEKASAN POLDA JATIM



Kepada Yth.:

Kasat Lantas Polres Pamekasan

Tembusan:

1. Kapolda Jatim.
2. Irwasda Polda Jatim.
3. Karo SDM Polda Jatim.
4. Karo Rena Polda Jatim.
5. Kabidpropam Polda Jatim.
6. Dir Lantas Polda Jatim.

AZUL DAN RIAWAN, S.I.K., M.Tr.Opsla  
POLRES PAMEKASAN BESAR POLISI NRP 82111159

**STANDAR PELAYANAN  
 PENERBITAN SURAT IZIN MENGENUDI  
 SATPAS POLRES PAMEKASAN**

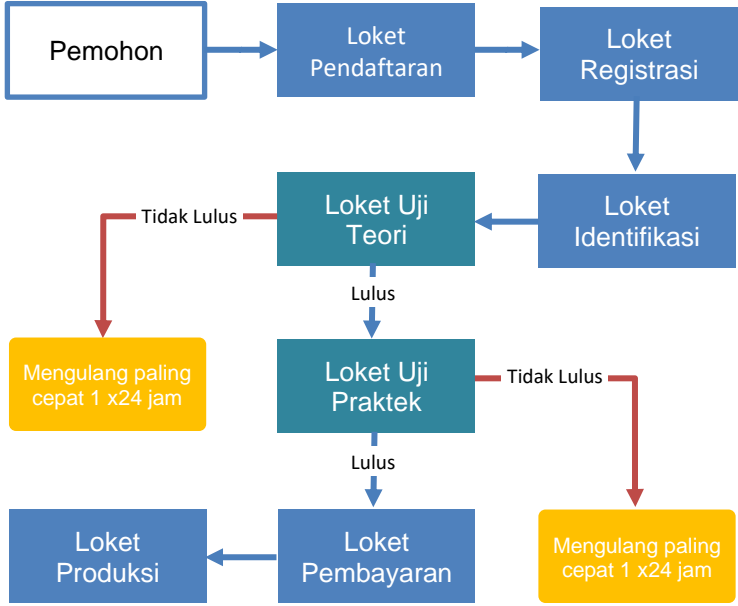
Standar Pelayanan pada kantor Satpas Polres Pamekasan meliputi 4 (empat) jenis pelayanan, yaitu :

1. Penerbitan SIM Baru;
2. Penerbitan SIM Peningkatan Golongan;
3. Penerbitan SIM Perpanjangan dan Rusak;
4. Penerbitan SIM Hilang.

Adapun standar pelayanan atas pelayanan pada kantor Satpas Polres Pamekasan adalah sebagai berikut:

**1. PENERBITAN SIM BARU**

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi (*Service Delivery*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Dokumen persyaratan dalam hal penerbitan SIM Baru: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP Elektronik atau Surat Keterangan perekaman yg telah diverifikasi oleh Disdukcapil;</li> <li>2. Surat Keterangan Sehat dari dokter;</li> <li>3. Surat Keterangan Kesehatan Rohani/Psikologi.</li> </ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	Alur pelayanan :  <pre>                     graph TD                         Pemohon --&gt; L1[Loket Pendaftaran]                         L1 --&gt; L2[Loket Registrasi]                         L2 --&gt; L3[Loket Identifikasi]                         L3 --&gt; L4[Loket Uji Teori]                         L4 --&gt; L5[Loket Uji Praktek]                         L5 --&gt; L6[Loket Pembayaran]                         L6 --&gt; L7[Loket Produksi]  L4 -- Tidak Lulus --&gt; U1[Mengulang paling cepat 1 x24 jam]                         L5 -- Tidak Lulus --&gt; U2[Mengulang paling cepat 1 x24 jam]  L4 -- Lulus --&gt; L5                         L5 -- Lulus --&gt; L6                     </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke kantor Satpas dengan membawa persyaratan dan dinyatakan lengkap;</li> <li>2. Setelah dinyatakan lengkap, pemohon mengisi formulir pendaftaran;</li> <li>3. Pemohon menyerahkan formulir pendaftaran kepada petugas untuk mendapatkan nomor registrasi dan nomor antrian;</li> <li>4. Pemohon melakukan proses registrasi (verifikasi data diri);</li> <li>5. Pemohon melakukan proses identifikasi (pengambilan foto, tanda tangan dan sidik jari);</li> <li>6. Pemohon SIM mengikuti proses pencerahan yang meliputi pemutaran video T-SAT &amp; ESQ Riding, penyampaian himbauan Kamtibselcar Lantas dan tata cara pelaksanaan ujian teori dengan menggunakan AVIS;</li> <li>7. Pelaksanaan ujian dengan minimal jawaban benar 70 % dari 65 pertanyaan dalam waktu <math>\pm</math> 18 menit;</li> <li>8. Pelaksanaan ujian praktek I &amp; II dinyatakan LULUS;</li> <li>9. Bagi pemohon yang dinyatakan TIDAK LULUS ujian Teori dan Praktek, kesempatan mengulang paling cepat 1 hari (24 jam) sejak dinyatakan tidak lulus;</li> <li>10. Pemohon melakukan pembayaran biaya PNBP SIM di loket BRI yang telah disediakan;</li> <li>11. Penyerahan kartu SIM oleh kelompok kerja produksi kepada pemohon.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>- 60 menit*</p> <p>*tidak termasuk waktu antrian</p> <p>*dalam keadaan jaringan &amp; perangkat normal</p>
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SIM A = Rp 120.000,-</li> <li>2. SIM C, CI &amp; CII = Rp 100.000,-</li> <li>3. SIM D &amp; DI = Rp 50.000,-</li> </ol>
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SIM A</li> <li>2. SIM C</li> <li>3. SIM CI</li> <li>4. SIM CII</li> <li>5. SIM D</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon : 087850368080</li> <li>2. Email : <a href="mailto:satpaspolrespamekasan@gmail.com">satpaspolrespamekasan@gmail.com</a></li> <li>3. Website: <a href="http://www.tribaratanews.pamekasan.jatim.polri.go.id">www.tribaratanews.pamekasan.jatim.polri.go.id</a></li> <li>4. Instagram : satpaspolrespamekasan</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Facebook : satpaspolrespamekasan 6. Twitter : @sim_pamekasan 7. Secara tertulis melalui surat atau datang langsung ke kantor Satpas Polres Pamekasan: Jl. Raya Nyalaran No.224 Pamekasan

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi penyampaian pelayanan meliputi (*Manufacturing*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; 2. Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan; 3. Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia; 5. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan Peraturan Kepolisian; 6. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi.
2.	Sarana dan prasarana, atau Fasilitas	1. Ruang tunggu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Jaringan internet; 6. Mesin fotokopi; 7. Televisi; 8. Mesin antrian elektronik; 9. Kendaraan uji praktek R-2 dan R-4; 10. Lemari pendingin; 11. Area bermain anak; 12. Pengeras suara; 13. Sarana berkebutuhan khusus; 14. Ruang laktasi; 15. Alat pemadam api ringan (Apar)
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Telah mengikuti pelatihan Etika Pelayanan; 2. Telah memiliki sertifikat kompetensi sebagai penguji SIM; 3. Telah mengikuti pelatihan terhadap perangkat kerja SIM.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh atasan langsung;</li> <li>2. Pengawasan oleh Seksi Pengawas Polres;</li> <li>3. Pengawasan oleh Unit Provost Polres;</li> </ol>
5.	Jumlah Pelaksana	Sebanyak 12 (sebelas) personil Satpas Polres Pamekasan
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan ketentuan lain yang berlaku;</li> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan yang sesuai ketentuan</li> <li>3. Standar Pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk yang dihasilkan dijamin keabsahannya;</li> <li>2. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 3 (tiga) bulan sekali;</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan</li> </ol>

## 2. PENERBITAN SIM PENINGKATAN GOLONGAN

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi (*Service Delivery*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>Dokumen persyaratan dalam hal penerbitan SIM Peningkatan Golongan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP Elektronik atau Surat Keterangan perekaman yg telah diverifikasi oleh Disdukcapil;</li> <li>2. Surat Keterangan Sehat dari dokter;</li> <li>3. Surat Keterangan Kesehatan Rohani/Psikologi;</li> <li>4. Surat Keterangan Uji Keterampilan Pengemudi (Klipeng);</li> <li>5. SIM yang akan ditingkatkan belum habis masa berlakunya;</li> <li>6. Bagi pemohon luar daerah, menyertakan surat keterangan dari Satpas Asal</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p>Alur pelayanan :</p> <pre> graph TD     A[Pemohon] --&gt; B[Loket Pendaftaran]     B --&gt; C[Loket Registrasi]     C --&gt; D[Loket Identifikasi]     D --&gt; E[Loket Uji Teori]     E --&gt; F[Loket Uji Praktek]     F --&gt; G[Loket Pembayaran]     G --&gt; H[Loket Produksi]     E -- Tidak Lulus --&gt; I[Mengulang paling cepat 1 x24 jam]     F -- Tidak Lulus --&gt; J[Mengulang paling cepat 1 x24 jam]     E -- Lulus --&gt; F     F -- Lulus --&gt; G     </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke kantor Satpas dengan membawa persyaratan dan dinyatakan lengkap;</li> <li>2. Setelah dinyatakan lengkap, pemohon mengisi formulir pendaftaran;</li> <li>3. Pemohon menyerahkan formulir pendaftaran kepada petugas untuk mendapatkan nomor registrasi dan nomor antrian;</li> <li>4. Pemohon melakukan proses registrasi (verifikasi data diri);</li> <li>5. Pemohon melakukan proses identifikasi (pengambilan foto, tanda tangan dan sidik jari);</li> <li>6. Pemohon SIM mengikuti proses pencerahan yang meliputi pemutaran video T-SAT &amp; ESQ Riding, penyampaian himbauan Kamtibselpol Lantas dan tata cara pelaksanaan ujian teori dengan menggunakan AVIS;</li> <li>7. Pelaksanaan ujian dengan minimal jawaban benar 70 % dari 65 pertanyaan dalam waktu <math>\pm</math> 18 menit;</li> <li>8. Pelaksanaan ujian praktek I &amp; II dinyatakan LULUS;</li> <li>9. Bagi pemohon yang dinyatakan TIDAK LULUS ujian Teori dan Praktek, kesempatan mengulang paling cepat 1 hari (24 jam) sejak dinyatakan tidak lulus;</li> <li>10. Pemohon melakukan pembayaran biaya PNBPNP SIM di loket BRI yang telah disediakan;</li> <li>11. Penyerahan kartu SIM oleh kelompok kerja produksi kepada pemohon.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>- 60 menit*</p> <p>*tidak termasuk waktu antrian</p> <p>*dalam keadaan jaringan &amp; perangkat normal</p>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/Tarif	Rp 120.000,-
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SIM A Umum</li> <li>2. SIM BI</li> <li>3. SIM BI Umum</li> <li>4. SIM BII</li> <li>5. SIM BII Umum</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon : 087850368080</li> <li>2. Email : <a href="mailto:satpaspolrespamekasan@gmail.com">satpaspolrespamekasan@gmail.com</a></li> <li>3. Website: <a href="http://www.tribrataneews.pamekasan.jatim.polri.go.id">www.tribrataneews.pamekasan.jatim.polri.go.id</a></li> <li>4. Instagram : satpaspolrespamekasan</li> <li>5. Facebook : satpaspolrespamekasan</li> <li>6. Twitter : @sim_pamekasan</li> <li>7. Secara tertulis melalui surat atau datang langsung ke kantor Satpas Polres Pamekasan: Jl. Raya Nyalaran No.224 Pamekasan</li> </ol>

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi penyampaian pelayanan meliputi (*Manufacturing*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>2. Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan;</li> <li>3. Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>5. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan Peraturan Kepolisian;</li> <li>6. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi.</li> </ol>
2.	Sarana dan prasarana, atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu dengan pendingin ruangan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Jaringan internet;</li> <li>6. Mesin fotokopi;</li> <li>7. Televisi;</li> </ol>

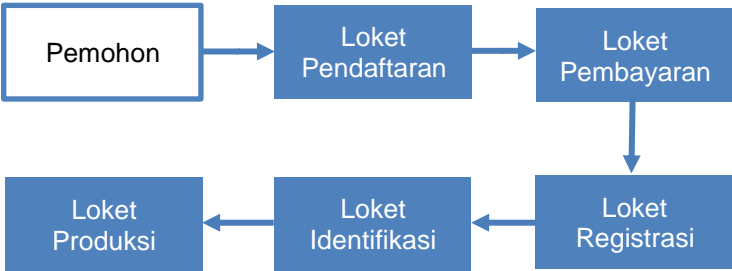


NO.	KOMPONEN	URAIAN
		8. Mesin antrian elektronik; 9. Kendaraan uji praktek R-2 dan R-4; 10. Lemari pendingin; 11. Area bermain anak; 12. Pengeras suara; 13. Sarana berkebutuhan khusus; 14. Ruang laktasi; 15. Alat pemadam api ringan (Apar)
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Telah mengikuti pelatihan Etika Pelayanan; 2. Telah memiliki sertifikat kompetensi sebagai penguji SIM; 3. Telah mengikuti pelatihan terhadap perangkat kerja SIM.
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung; 2. Pengawasan oleh Seksi Pengawas Polres; 3. Pengawasan oleh Unit Provost Polres;
5.	Jumlah Pelaksana	Sebanyak 12 (sebelas) personil Satpas Polres Pamekasan
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan ketentuan lain yang berlaku; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan yang sesuai ketentuan 3. Standar Pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Produk yang dihasilkan dijamin keabsahannya; 2. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 3 (tiga) bulan sekali; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatkan kinerja pelayanan

### 3. PENERBITAN SIM PERPANJANGAN DAN RUSAK

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi (*Service Delivery*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Dokumen persyaratan dalam hal penerbitan SIM Perpanjangan: 1. Penerbitan SIM A, C, CI, CII, D, DI: a. KTP atau Surat Keterangan perekaman yg telah diverifikasi oleh Disdukcapil; b. Surat Keterangan Sehat dari dokter; c. Surat Keterangan Kesehatan Rohani/Psikologi;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Penerbitan SIM A Umum, BI, BI Umum, BII dan BII Umum a. KTP atau Surat Keterangan perekaman yg telah diverifikasi oleh Disdukcapil; b. Surat Keterangan Sehat dari dokter; c. Surat Keterangan Kesehatan Rohani/Psikologi; d. Surat Keterangan Uji Keterampilan Pengemudi (Klipeng) e. Bagi pemohon luar daerah, menyertakan surat keterangan dari Satpas Asal
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	Alur pelayanan :  <pre>           graph LR             A[Pemohon] --&gt; B[Loke Pendaftaran]             B --&gt; C[Loke Pembayaran]             C --&gt; D[Loke Registrasi]             D --&gt; E[Loke Identifikasi]             E --&gt; F[Loke Produksi]           </pre> Keterangan: 1. Pemohon datang ke kantor Satpas dengan membawa persyaratan dan dinyatakan lengkap; 2. Setelah dinyatakan lengkap, pemohon mengisi formulir pendaftaran; 3. Pemohon menyerahkan formulir pendaftaran kepada petugas untuk mendapatkan nomor registrasi dan nomor antrian; 4. Pemohon melakukan pembayaran biaya PNBPN SIM di loket BRI yang telah disediakan; 5. Pemohon melakukan proses registrasi (verifikasi data diri); 6. Pemohon melakukan proses identifikasi (pengambilan foto, tanda tangan dan sidik jari); 7. Penyerahan kartu SIM oleh kelompok kerja produksi kepada pemohon.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	- 25 menit* *tidak termasuk waktu antrian *dalam keadaan jaringan & perangkat normal
4.	Biaya/Tarif	1. SIM A, A Umum, BI, BI Umum, BII & BII Umum = Rp 80.000,-; 2. SIM C, CI dan CII = Rp 75.000,-; 3. SIM D dan DI = Rp 30.000.
5.	Produk Pelayanan	1. SIM A 2. SIM A Umum 2. SIM BI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. SIM BI Umum 4. SIM BII 5. SIM BII Umum 6. SIM C 7. SIM CI 8. SIM CII 9. SIM D 10. SIM DI
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran pengaduan : 1. Telepon : 087850368080 2. Email : <a href="mailto:satpaspolrespamekasan@gmail.com">satpaspolrespamekasan@gmail.com</a> 3. Website: <a href="http://www.tribrataneews.pamekasan.jatim.polri.go.id">www.tribrataneews.pamekasan.jatim.polri.go.id</a> 4. Instagram : satpaspolrespamekasan 5. Facebook : satpaspolrespamekasan 6. Twitter : @sim_pamekasan 7. Secara tertulis melalui surat atau datang langsung ke kantor Satpas Polres Pamekasan: Jl. Raya Nyalaran No.224 Pamekasan

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi penyampaian pelayanan meliputi (*Manufacturing*):

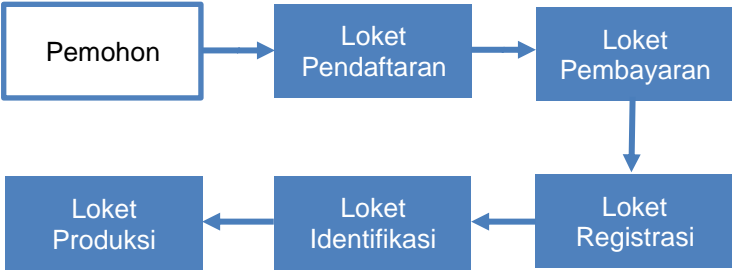
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; 2. Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan; 3. Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia; 5. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan Peraturan Kepolisian; 6. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi.
2.	Sarana dan prasarana, atau Fasilitas	1. Ruang tunggu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Komputer; 4. Printer; 5. Jaringan internet;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		6. Mesin fotokopi; 7. Televisi; 8. Mesin antrian elektronik; 9. Kendaraan uji praktek R-2 dan R-4; 10. Lemari pendingin; 11. Area bermain anak; 12. Pengeras suara; 13. Sarana berkebutuhan khusus; 14. Ruang laktasi; 15. Alat pemadam api ringan (Apar)
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Telah mengikuti pelatihan Etika Pelayanan; 2. Telah memiliki sertifikat kompetensi sebagai penguji SIM; 3. Telah mengikuti pelatihan terhadap perangkat kerja SIM.
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung; 2. Pengawasan oleh Seksi Pengawas Polres; 3. Pengawasan oleh Unit Provost Polres;
5.	Jumlah Pelaksana	Sebanyak 12 (sebelas) personil Satpas Polres Pamekasan
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan ketentuan lain yang berlaku; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan yang sesuai ketentuan 3. Standar Pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Produk yang dihasilkan dijamin keabsahannya; 2. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 3 (tiga) bulan sekali; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatkan kinerja pelayanan

#### 4. PENERBITAN SIM HILANG

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi (*Service Delivery*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	Dokumen persyaratan dalam hal penerbitan SIM Perpanjangan: 1. Penerbitan SIM A, C, CI, CII, D, DI: a. KTP atau Surat Keterangan perekaman yg telah diverifikasi oleh Disdukcapil;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Surat Keterangan Sehat dari dokter;</li> <li>c. Surat Keterangan Kesehatan Rohani/Psikologi;</li> <li>d. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian.</li> </ul> <p>2. Penerbitan SIM A Umum, BI, BI Umum, BII dan BII Umum</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. KTP atau Surat Keterangan perekaman yg telah diverifikasi oleh Disdukcapil;</li> <li>b. Surat Keterangan Sehat dari dokter;</li> <li>c. Surat Keterangan Kesehatan Rohani/Psikologi;</li> <li>d. Surat Keterangan Uji Keterampilan Pengemudi (Klipeng)</li> <li>e. Bagi pemohon luar daerah, menyertakan surat keterangan dari Satpas Asal</li> <li>f. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian.</li> </ul>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	<p>Alur pelayanan :</p>  <pre> graph TD     A[Pemohon] --&gt; B[Loker Pendaftaran]     B --&gt; C[Loker Pembayaran]     C --&gt; D[Loker Registrasi]     D --&gt; E[Loker Identifikasi]     E --&gt; F[Loker Produksi]     </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke kantor Satpas dengan membawa persyaratan dan dinyatakan lengkap;</li> <li>2. Setelah dinyatakan lengkap, pemohon mengisi formulir pendaftaran;</li> <li>3. Pemohon menyerahkan formulir pendaftaran kepada petugas untuk mendapatkan nomor registrasi dan nomor antrian;</li> <li>4. Pemohon melakukan pembayaran biaya PNBPN SIM di loket BRI yang telah disediakan;</li> <li>5. Pemohon melakukan proses registrasi (verifikasi data diri);</li> <li>6. Pemohon melakukan proses identifikasi (pengambilan foto, tanda tangan dan sidik jari);</li> <li>7. Penyerahan kartu SIM oleh kelompok kerja produksi kepada pemohon.</li> </ol>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<p>- 25 menit*</p> <p>*tidak termasuk waktu antrian</p> <p>*dalam keadaan jaringan &amp; perangkat normal</p>
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SIM A, A Umum, BI, BI Umum, BII &amp; BII Umum = Rp 80.000,-;</li> <li>2. SIM C, CI dan CII = Rp 75.000,-;</li> <li>3. SIM D dan DI = Rp 30.000.</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SIM A</li> <li>2. SIM A Umum</li> <li>2. SIM BI</li> <li>3. SIM BI Umum</li> <li>4. SIM BII</li> <li>5. SIM BII Umum</li> <li>6. SIM C</li> <li>7. SIM CI</li> <li>8. SIM CII</li> <li>9. SIM D</li> <li>10. SIM DI</li> </ol>
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon : 087850368080</li> <li>2. Email : <a href="mailto:satpaspolrespamekasan@gmail.com">satpaspolrespamekasan@gmail.com</a></li> <li>3. Website: <a href="http://www.tribrataneews.pamekasan.jatim.polri.go.id">www.tribrataneews.pamekasan.jatim.polri.go.id</a></li> <li>4. Instagram : satpaspolrespamekasan</li> <li>5. Facebook : satpaspolrespamekasan</li> <li>6. Twitter : @sim_pamekasan</li> <li>7. Secara tertulis melalui surat atau datang langsung ke kantor Satpas Polres Pamekasan: Jl. Raya Nyalaran No.224 Pamekasan</li> </ol>

- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi penyampaian pelayanan meliputi (*Manufacturing*):

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>2. Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan;</li> <li>3. Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>5. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan Peraturan Kepolisian;</li> <li>6. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi.</li> </ol>
2.	Sarana dan prasarana, atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu dengan pendingin ruangan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Komputer; 4. Printer; 5. Jaringan internet; 6. Mesin fotokopi; 7. Televisi; 8. Mesin antrian elektronik; 9. Kendaraan uji praktek R-2 dan R-4; 10. Lemari pendingin; 11. Area bermain anak; 12. Pengeras suara; 13. Sarana berkebutuhan khusus; 14. Ruang laktasi; 15. Alat pemadam api ringan (Apar)
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Telah mengikuti pelatihan Etika Pelayanan; 2. Telah memiliki sertifikat kompetensi sebagai penguji SIM; 3. Telah mengikuti pelatihan terhadap perangkat kerja SIM.
4.	Pengawasan Internal	1. Supervisi oleh atasan langsung; 2. Pengawasan oleh Seksi Pengawas Polres; 3. Pengawasan oleh Unit Provost Polres;
5.	Jumlah Pelaksana	Sebanyak 12 (sebelas) personil Satpas Polres Pamekasan
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan ketentuan lain yang berlaku; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan yang sesuai ketentuan 3. Standar Pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Produk yang dihasilkan dijamin keabsahannya; 2. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat dengan hasil yang dapat dipertanggungjawabkan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 3 (tiga) bulan sekali; 2. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan

Ditetapkan di : Pamekasan

Pada tanggal 3 Juni 2024

KEPALA KEFISI SAMPESOR PAMEKASAN POLDA JATIM



JAZU HIDAYATRIAWAN, S.I.K., M.Tr.Opsla

AKSI KOWISKARIS BESAR POLISI NRP 82111159