

STANDAR PELAYANAN

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 sering 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 Satpas Polresta Bandung.

B. STANDAR PELAYANAN

JENIS PELAYANAN : PELAYANAN PENERBITAN SIM BARU

• SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	Produk Pelayanan	Surat Izin Mengemudi (SIM)
2	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• Usia<ol style="list-style-type: none">a) 17 (tujuh belas) tahun untuk SIM A, SIM C, SIM D dan SIM DI;b) 20 (dua puluh) tahun untuk SIM A umum dan SIM BI;c) 21 (dua puluh satu) tahun untuk SIM BII;d) 22 (dua puluh dua) tahun untuk SIM BI umum; dane) 23 (dua puluh tiga) tahun untuk SIM BII umum.• Administrasi<ol style="list-style-type: none">a. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli;b. SIM asli pemohon SIM;c. Dokumen keimigrasian bagi WNA;

		<p>d. Bukti pembayaran PNBP SIM.</p> <ul style="list-style-type: none">• Kesehatan <p>a) Kesehatan jasmani;</p> <p>e. Kesehatan rohani</p>
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>a. Pemohon SIM menyiapkan berkas persyaratan berupa Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli, Dokumen keimigrasian bagi WNA, Surat keterangan sehat dari dokter, Bukti pembayaran PNBP SIM;</p> <p>b. Pemohon SIM menyerahkan berkas ke loket pendaftaran untuk di cek kelengkapannya dan selanjutnya diberi nomor antrian oleh petugas;</p> <p>c. Kemudian pemohon SIM menyerahkan berkas ke loket registrasi untuk kemudian di registrasi pada buku register;</p> <p>d. Pemohon SIM kemudian duduk kembali setelah berkasnya diserahkan ke loket registrasi sambil menunggu nomor antriannya dipanggil oleh loket entry data;</p> <p>e. Loket entry data kemudian melakukan pemanggilan nomor antrian menggunakan mesin antrian yang dilengkapi layar monitor yang menampilkan nomor antrian dan speaker yang berfungsi untuk mengumumkan nomor antrian yang di panggil;</p> <p>f. Kemudian pemohon SIM duduk menghadap layar yang disediakan untuk melakukan cross check data pemohon SIM yang diinput petugas;</p> <p>g. Setelah selesai proses input data oleh loket entry data pemohon SIM menunggu didepan loket foto (identifikasi) dan menunggu nomor antriannya dipanggil dengan melihat layar nomor antrian pada loket foto (identifikasi) dan mendengarkan speaker yang menyebutkan nomor antrian oleh speaker pada loket foto;</p>

		<p>h. Setelah nomor antriannya dipanggil pemohon SIM kemudian diverifikasi data oleh petugas foto (identifikasi) dan perekaman data diri (foto diri, foto sidik jari, tanda tangan);</p> <p>i. Setelah selesai melakukan proses identifikasi (foto diri, foto sidik jari, tanda tangan) di loket foto kemudian pemohon SIM masuk ke ruang pencerahan untuk mendapatkan pembekalan berupa aturan-aturan dalam berkendara di jalan raya oleh petugas sebelum melakukan Ujian teori AVIS</p> <p>j. Setelah selesai melakukan Ujian teori AVIS apabila dinyatakan lulus jika mendapatkan nilai paling rendah 70 (tujuh puluh), maka dapat berlanjut ke tahap berikutnya dan apabila tidak lulus diberi kesempatan untuk mengulang ujian teori AVIS mengikuti paling banyak 2 (dua) kali dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung 1 (satu) hari setelah dinyatakan tidak lulus.;</p> <p>k. Kemudian pemohon SIM melaksanakan Uji Simulator yang meliputi reaksi, antisipasi, sikap mengemudi, dan konsentrasi apabila dinyatakan lulus jika mendapatkan nilai paling rendah 70 (tujuh puluh) dapat melanjutkan ke tahap berikutnya dan apabila dinyatakan tidak lulus diberi kesempatan untuk mengikuti ujian keterampilan melalui simulator ulang paling banyak 2 (dua) kali dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja, terhitung 1 (satu) hari setelah dinyatakan tidak lulus.;</p> <p>l. Pemohon SIM yang lulus kemudian melanjutkan ke tahap ujian praktek yang meliputi ujian praktek I dan ujian praktek II apabila dinyatakan lulus jika tidak melakukan kesalahan pada setiap</p>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>materi yang diujikan maka dapat melanjutkan ke tahap berikutnya dan apabila dinyatakan tidak lulus pada ujian praktek I diberi kesempatan untuk mengikuti ujian praktik ulang sebanyak 2 (dua) kali dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung 1 (satu) hari setelah dinyatakan tidak lulus dan diberi kesempatan untuk mengikuti ujian praktik ulang sebanyak 2 (dua) kali dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung 1 (satu) hari setelah dinyatakan tidak lulus;</p> <p>m. Pemohon yang dinyatakan lulus ujian praktek I dan ujian praktek II kemudian menyerahkan berkasnya ke loket cetak/produksi untuk dicetak SIMnya;</p> <p>n. Pemohon SIM yang telah menerima SIM kemudian dipersilahkan untuk mengisi SKM (survei kepuasan masyarakat) yang memuat pertanyaan seputar pelayanan SIM yang telah dilakukan;</p> <p>o. Petugas kemudian melakukan Pengarsipan berkas pemohon SIM (penyerahan berkas SIM ke Min Arsdok).</p>
4	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Baru dan pengalihan Golongan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIM A = 140 Menit • SIM A UMUM = 170 Menit • SIM BI = 170 Menit • SIM BI UMUM = 170 Menit • SIM BII = 170 Menit • SIM BII UMUM = 170 Menit • SIM C = 140 Menit <p>Rincian standar waktu penerbitan SIM baru dan pengalihan golongan (terhitung berkas dinyatakan lengkap)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendaftaran = 5 Menit

		<ul style="list-style-type: none"> • Pembayaran biaya administrasi = 5 Menit • Registrasi, Identifikasi dan Verifikasi = 30 Menit • Ujian Teori AVIS = 30 Menit • Ujian Simulator = 30 Menit • Ujian Praktik I = 30 Menit • Ujian Praktik II = 30 Menit • Penerbitan/cetak SIM = 10 Menit
5	Biaya/tariff	<p>Jenis PNPB Pengujian untuk penerbitan surat izin mengemudi SIM baru</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIM A baru Rp. 120.000,- • SIM A UMUM baru Rp. 120.000,- • SIM B I baru Rp. 120.000,- • SIM B I UMUM baru Rp. 120.000,- • SIM B II baru Rp. 120.000,- • SIM B II UMUM baru Rp. 120.000,- • SIM C baru Rp. 100.000,- • SIM D baru Rp. 50.000,-
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. SKM (elektronik)/Kotak saran/pengaduan; b. Website:https://tribratanews.polrestabandung.id/category/info-polresta-bandung/ c. Instagram : satpaspolrestabandung d. Facebook : Satpas Polresta Bandung e. X : @satpasrestabdg f. Email : satpaspolrestabdg@gmail.com g. Telpon/SMS : 089667736187 h. SP4N-LAPOR : POLRESTA BANDUNG

• **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 Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038); c. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jasa Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada POLRI; d. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; e. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; f. Peraturan Polri Nomor 2 Tahun 2023 tentang penerbitan dan penandaan Surat Izin Mengemudi.
2	Sarana dan Prasarana	Tersedianya : a. Loket dan ruang tunggu/ ruang pelayanan; b. Mesin antrian elektronik; c. Komputer dan printer; d. Kursi/meja; e. Telepon/faksimile; f. Alat tulis kantor;

		<ul style="list-style-type: none">g. Informasi tarif;h. Informasi mekanisme/prosedur dan persyaratan penerbitan SIM;i. SKM (Elektronik)/ Kotak/ saran pengaduan;j. Pendingin ruangan/AC;k. Air minum gratis dan kopi gratis;l. Pojok baca;m. Charger booth;n. Televisi;o. Hotspot/wifi;p. Kursi roda dan tongkat disabilitas;q. Pegangan rambut;r. Taman bermain anak;s. Loker khusus difabel;t. Ruang tunggu khusus difabel;u. Parkir khusus difabel;v. Guiding block;w. Ruang laktasi;x. Tempat penitipan jaket dan helm.
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">a. Brigadir Polri/PNS;b. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;c. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer;d. Mampu bekerja dalam tim.
4	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none">a. Dilakukan oleh atasan langsung;b. Dilakukan oleh aparat fungsional;c. Dilaksanakan secara kontinyu;d. Konsisten dalam memberikan punishment/sanksi dan reward/penghargaan.
5	Jumlah Pelaksana	Petugas pelayanan Satpas 30 (tiga puluh) orang.
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">a. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang

		<p>tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, santun dan humanis;</p> <p>b. Memperbaharui dan melakukan anev Standar Pelayanan 1 (satu) tahun sekali melibatkan masyarakat pengguna layanan, ahli/praktisi/akademisi, instansi terkait, organisasi masyarakat sipil, dan media massa.</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Apar (alat pemadam api ringan);</p> <p>b. Kotak P3K;</p> <p>c. Petugas pengamanan dilengkapi senjata dan rompi anti peluru;</p> <p>d. Jalur evakuasi;</p> <p>e. Cctv di beberapa titik;</p> <p>f. Pemeriksaan karcis parkir oleh petugas parkir;</p> <p>g. Area parkir diawasi petugas parkir;</p> <p>h. Tempat penitipan helm dan jaket;</p> <p>i. Petugas layanan informasi;</p> <p>j. Petugas pelayanan pengaduan;</p> <p>k. Petugas pendamping disabilitas;</p> <p>l. Ujian praktik yang diawasi petugas uji praktik.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap triwulan (penelitian/survey internal/eksternal)</p>

LAMPIRAN KEPUTUSAN KAPOLRESTA BANDUNG

NOMOR : KEP / 20 / I / YAN.1.1. / 2024

TANGGAL : 30 JANUARI 2024

Ditetapkan di : Soreang

Pada tanggal : 30 Januari 2024

KERAYA KEPOLISIAN RESOR KOTA BANDUNG



Dr. KUSWORO WIBOWO, S.H., S.I.K., M.H.

KOMISARIS BESAR POLISI NRP 79020732