



KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR JEMBER

NOMOR : Kep / 01 /II/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI
KEPOLISIAN RESOR JEMBER

- 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), dengan Keputusan Kepala Kepolisian Resor Jember.
- 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 76 tahun 2020 tentang tarif atas jenis penerimaan negara bukan pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;
5. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi;
6. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2023 tentang perubahan atas peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2021 tentang penerbitan dan penandaan Surat Izin Mengemudi;
7. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Kode Etik Profesi Dan Komisi Kode Etik Kepolisian Negara Republik Indonesia.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : 1. Keputusan Kepala Kepolisian Resor Jember tentang Standar Pelayanan Surat Izin Mengemudi sebagaimana disebut dalam lampiran surat keputusan ini;
2. Standar Pelayanan (SP) SIM meliputi:
- a. Pelayanan SIM Baru

- b. Pelayanan SIM Perpanjangan
- c. Pelayanan SIM Pengalihan Golongan
- d. Pelayanan Perubahan Data Pengemudi
- e. Pelayanan SIM Hilang dan Rusak
- f. Pelayanan SIM Akibat Pencabutan SIM

2

- 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 di tetapkan;

Ditetapkan di : Jember
Pada tanggal : 02 Februari 2024



Tembusan :

- 1. Kapolda Jatim
- 2. Irwasda Polda Jatim
- 3. Dirlantas Polda Jatim
- 4. Kasiwas Polres Jember

**STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN SIM BARU**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
6 KOMPONEN SERVICE DELIVERY		
1	Persyaratan	<p>Persyaratan Usia :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usia Minimal Pemohon SIM Baru 17 (tujuh belas) Tahun untuk SIM A, C, dan D; - Usia Minimal Pemohon SIM Baru 18 (delapan belas) Tahun untuk SIM C I; - Usia Minimal Pemohon SIM Baru 19 (sembilan belas) Tahun untuk SIM C II. <p>Persyaratan SIM Baru :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. E-KTP Asli dan Foto Copy 2 (dua) Lembar b. KTP Asli WNA (Khusus warga negara asing, KITAP/KITAS, PASPOR, VISA dan kartu ijin kunjungan atau singgah bagi yang tidak berdomisili di Indonesia dan Foto Copy 2 (dua) Lembar c. Surat Keterangan Sehat Jasmani dan Rohani dari Dokter (Sehat Jasmani dibuktikan dengan surat keterangan sehat dari dokter polri / dokter yang mendapat rekomendasi dari Polri dan Sehat Rohani dibuktikan dengan surat keterangan dari psikolog); d. Melampirkan tanda bukti kepesertaan aktif dalam program jaminan kesehatan nasional
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="background-color: #e6f2ff; padding: 10px; border: 1px solid #000080;"> <p align="center">MEKANISME PEMBUATAN SIM BARU</p> <pre> graph TD S1[STEP 1 1.REGISTRASI] --> S2[STEP 2 2.IDENTIFIKASI & VERIFIKASI] S2 --> S3[STEP 3 3.UJIAN TEORI AUDIO VISUAL] S3 --> S4[STEP 4 4.UJIAN PRAKTEK] S4 --> S5[STEP 5 5.PEMBAYARAN PNBP SIM] S5 --> S6[STEP 6 6.PRODUKSI CETAK SIM] </pre> </div> <p>1. Pemohon SIM yang sudah melengkapi berkas persyaratan lalu mengisi E-Form dengan menggunakan google lens pada aplikasi google chrome handphone masing masing atau bisa mengakses alamat website satpasjember.satpaspasuruan.com selanjutnya mengisi data pribadi pada pada</p>

		<p>website lalu kirim setelah muncul barcode scan pada mesin E-Form;</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Setelah melakukan Registrasi, Pemohon menuju ke loket Identifikasi & Verifikasi untuk pengecekan identitas, pengambilan sidik jari digital, tanda tangan digital dan melaksanakan foto SIM; 3. Pemohon SIM yang sudah melaksanakan proses Identifikasi & Verifikasi selanjutnya melaksanakan ujian teori audio visual. Jika pemohon SIM lulus pada ujian teori, pemohon SIM langsung melaksanakan ujian praktek SIM, namun jika pemohon SIM gagal dalam ujian teori maka akan mengulang pada minggu berikutnya. 4. Setelah pemohon SIM lulu ujian teori, selanjutnya pemohon SIM melaksanakan ujian praktek SIM. Jika pemohon SIM lulus pada ujian praktek pemohon SIM langsung menuju loket BRI untuk melaksanakan pembayaran PNBP SIM, Namun jika pemohon SIM gagal dalam ujian praktek maka akan mengulang pada minggu berikutnya. 5. Pemohon SIM yang lulus uji praktek SIM, lalu menuju loket BRI untuk melakukan pembayaran PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) SIM sesuai dengan golongan SIM; 6. Pemohon SIM yang sudah membayar PNBP SIM lalu menuju loket penyerahan untuk mengambil fisik SIM yang sudah jadi.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran : 5 Menit - Identifikasi dan Verifikasi : 5 Menit - Pembayaran PNBP : 1 Menit - Uji Teori : 30 Menit - Uji Praktek : 30 Menit - Cetak SIM : 2 Menit - Penyerahan SIM : 2 Menit <p>Total Waktu : 75 Menit</p>
4	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> ● SIM C = Rp. 100.000,- ● SIM CI = Rp. 100.000,- ● SIM CII = Rp. 100.000,- ● SIM D = Rp. 50.000,- ● SIM DI = Rp 50.000,-
5	Produk pelayanan	Pelayanan SIM BARU
6	Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Alamat Surat Kantor Satlantas Polres Jember Jl Letjen Panjaitan No. 46 Jember 2. SMS/WA : 085336908940 3. Email : satpaspolresjember@gmail.com 4. Telepon: 0331-336363 5. Website: https://jember.jatim.polri.go.id/ 6. Medsos : Facebook @Satlantas Jember, Instagram @satlantasjember, Twitter @SatlantasJember, Tiktok @satlantasjember 7. Pengaduan Online SP4N LAPOR! (www.lapor.go.id)
--	--	---

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
8 KOMPONEN MANUFACTURING		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 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 5 tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi; 6. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2023 tentang perubahan atas peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2021 tentang penerbitan dan penandaan Surat Izin Mengemudi; 7. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Kode Etik Profesi Dan Komisi Kode Etik Kepolisian Negara Republik Indonesia.
2	Sarana Prasarana/fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang tunggu pelayanan • Loker layanan Front Office • Ruang Pengaduan dan Konsultasi • Ruang Pembayaran Administrasi Bank (Loker BRI) • Registrasi Pendaftaran (Loker 1 dan Loker 2) • Ruang Arsip • Perangkat Komputer beserta aplikasi • Printer • Formulir

		<ul style="list-style-type: none"> • Televisi • Monitor antrian • Pengeras suara • Ruang Genset • Ruang Ibu Menyusui • Area Bermain Anak • Pojok Baca • Smoking Area • Taman lalu lintas • Ruang Tunggu Lansia dan difabel • Musholla • Toilet umum dan difabel • Area Parkir Umum, difabel dan Wanita • Denah / Petunjuk arah Layanan / jalur khusus difabel • Titik Kumpul/Evakuasi • CCTV • Alat Pemadam Kebakaran • Kotak Saran • Mesin E-Form
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan dan kemampuan menjalankan prosedur sesuai petunjuk teknis pada masing-masing bagian; 2. SDM mampu menjalankan kode etik pelaksana pelayanan publik di Kantor Satpas Polres Jember.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh Seksi Profesi dan Pengamanan 2. Dilakukan atasan langsung 3. Konsisten dalam memberikan teguran, reward dan punishment. 4. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV 5. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan petugas 6. Dilakukan absensi kehadiran pelaksana
5	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah Petugas sekurang-kurangnya :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2 orang Petugas Pemandu dan Front Office 2. 1 orang Petugas Pengaduan 3. 2 orang Loker Pendaftaran 4. 1 orang loket uji teori 5. 2 orang loket uji praktek 6. 4 orang identifikasi dan verifikasi SIM 7. 1 orang petugas cetak dan penyerahan 8. 1 orang petugas Arsip dan pembantu Benma SIM
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang dijanjikan dalam Maklumat Pelayanan

		2. Memberikan pelayanan sesuai dengan Kode Etik Pelayanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia APAR serta Alarm Asap 2. Petunjuk arah evakuasi dan papan jalur evakuasi di depan pintu keluar Satpas 3. Area parkir kendaraan yang aman 4. Memberikan kepastian hukum tentang penerbitan SIM 5. Penempatan petugas Provos.
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertemuan rutin anggota SIM untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam sebulan. 2. Supervisi rutin oleh Ditlantas Polda Jatim 3. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) internal setiap 3 (tiga) bulan. 4. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Eksternal setiap 3 (tiga) bulan. 5. Evaluasi rutin kinerja pelayanan dan hasil SKM setiap 3 (tiga) bulan

**STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN SIM PERPANJANGAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
6 KOMPONEN SERVICE DELIVERY		
1	Persyaratan	Persyaratan SIM Perpanjangan : <ol style="list-style-type: none"> 1. E-KTP Asli dan Foto Copy 2 (dua) Lembar 2. KTP Asli WNA (Khusus warga negara asing, KITAP/KITAS, PASPOR, VISA dan kartu ijin kunjungan atau singgah bagi yang tidak berdomisili di Indonesia dan Foto Copy 2 (dua) Lembar 3. Surat Keterangan Sehat Jasmani dan Rohani dari Dokter (Sehat Jasmani dibuktikan dengan surat keterangan sehat dari dokter polri / dokter yang mendapat rekomendasi dari Polri dan Sehat Rohani dibuktikan dengan surat keterangan dari psikolog); 4. melampirkan tanda bukti kepesertaan aktif dalam program jaminan kesehatan nasional; 5. SIM lama dan Foto Copy 3 (tiga) lembar 6. Surat Keterangan Lulus Uji Simulator bagi peserta perpanjangan SIM A Umum, BI, BII, BI Umum, BII Umum; 7. Perpanjangan SIM dilakukan sebelum masa berlakunya berakhir
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon SIM yang melengkapi berkas persyaratan lalu mengisi E-Form dengan

		<p>menggunakan google lens pada aplikasi google chrome handphone masing masing atau bisa mengakses alamat website satpasjember.satpaspasuruan.com selanjutnya mengisi data pribadi pada pada website lalu kirim setelah muncul barcode scan pada mesin E-Form;</p> <p>2. Pemohon SIM yang sudah melaksanakan registrasi lalu menuju loket BRI untuk melakukan pembayaran PNBPN (Penerimaan Negara Bukan Pajak) SIM sesuai dengan golongan SIM;</p> <p>3. Setelah pembayaran PNBPN SIM, Pemohon menuju ke loket Identifikasi & Verifikasi untuk pengecekan identitas, pengambilan sidik jari digital, tanda tangan digital dan melaksanakan foto SIM;</p> <p>4. Pemohon SIM yang sudah melaksanakan Identifikasi & Verifikasi SIM lalu menuju loket penyerahan untuk mengambil fisik SIM yang sudah jadi.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran : 5 Menit - Identifikasi dan Verifikasi : 5 Menit - Pembayaran PNBPN : 1 Menit - Cetak SIM : 2 Menit - Penyerahan SIM : 2 Menit Total Waktu : 15 Menit
4	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> ● SIM A/Umum = Rp. 80.000,- ● SIM BI/Umum = Rp. 80.000,- ● SIM BII/Umum = Rp. 80.000,- ● SIM C = Rp. 75.000,- ● SIM CI = Rp. 75.000,- ● SIM CII = Rp. 75.000,- ● SIM D = Rp. 30.000,- ● SIM DI = Rp 30.000,-
5	Produk pelayanan	Pelayanan SIM Perpanjangan
6	Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alamat Surat Kantor Satlantas Polres Jember Jl Letjen Panjaitan No. 46 Jember 2. SMS/WA : 085336908940 3. Email : satpaspolresjember@gmail.com 4. Telepon: 0331-336363 5. Website: https://jember.jatim.polri.go.id/ 6. Medsos : Facebook @Satlantas Jember, Instagram @satlantasjember, Twitter @SatlantasJember, Tiktok @satlantasjember 7. Pengaduan Online SP4N LAPOR! (www.lapor.go.id)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
8 KOMPONEN MANUFACTURING		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 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 5 tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi; 6. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2023 tentang perubahan atas peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2021 tentang penerbitan dan penandaan Surat Izin Mengemudi; 7. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Kode Etik Profesi Dan Komisi Kode Etik Kepolisian Negara Republik Indonesia.
2	Sarana Prasarana/fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang tunggu pelayanan • Loker layanan Front Office • Ruang Pengaduan dan Konsultasi • Ruang Pembayaran Administrasi Bank (Loker BRI) • Registrasi Pendaftaran (Loker 1 dan Loker 2) • Ruang Arsip • Perangkat Komputer beserta aplikasi • Printer • Formulir • Televisi • Monitor antrian • Pengeras suara • Ruang Genset • Ruang Ibu Menyusui • Area Bermain Anak • Pojok Baca • Smoking Area • Taman lalu lintas • Ruang Tunggu Lansia dan difabel • Musholla

		<ul style="list-style-type: none"> • Toilet umum dan difabel • Area Parkir Umum, difabel dan Wanita • Denah / Petunjuk arah Layanan / jalur khusus difabel • Titik Kumpul/Evakuasi • CCTV • Alat Pemadam Kebakaran • Kotak Saran • Mesin E-Form
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan dan kemampuan menjalankan prosedur sesuai petunjuk teknis pada masing-masing bagian; 2. SDM mampu menjalankan kode etik pelaksana pelayanan publik di Kantor Satpas Polres Jember.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh Seksi Profesi dan Pengamanan 2. Dilakukan atasan langsung 3. Konsisten dalam memberikan teguran, reward dan punishment. 4. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV 5. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan petugas 6. Dilakukan absensi kehadiran pelaksana
5	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah Petugas sekurang-kurangnya :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2 (dua) orang Petugas Pemandu dan Front Office 2. 1 (satu) orang Petugas Pengaduan 3. 2 (dua)orang Loker Pendaftaran 4. 1(satu) orang loket uji teori 5. 2 (dua)orang loket uji praktek 6. 4 orang identifikasi dan verifikasi SIM 7. 1 (satu) orang petugas cetak dan penyerahan 8. 1 (satu) orang petugas Arsip dan pembantu Benma SIM
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang dijanjikan dalam Maklumat Pelayanan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan Kode Etik Pelayanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia APAR serta Alarm Asap 2. Petunjuk arah evakuasi dan papan jalur evakuasi di depan pintu keluar Satpas 3. Area parkir kendaraan yang aman 4. Memberikan kepastian hukum tentang penerbitan SIM 5. Penempatan petugas Provos.

8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertemuan rutin anggota SIM untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam sebulan. 2. Supervisi rutin oleh Ditlantas Polda Jatim 3. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) internal setiap 3 (tiga) bulan. 4. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Eksternal setiap 3 (tiga) bulan. 5. Evaluasi rutin kinerja pelayanan dan hasil SKM setiap 3 (tiga) bulan
---	----------------------------	---

**STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN SIM PENGALIHAN GOLONGAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
6 KOMPONEN SERVICE DELIVERY		
1	Persyaratan	<p>Persyaratan SIM Pengalihan Golongan :</p> <p>Persyaratan Usia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usia Minimal Pemohon SIM Baru 20 (dua puluh) Tahun untuk SIM SIM A Umum dan B I; - Usia Minimal Pemohon SIM Baru 21 (dua puluh satu) Tahun untuk SIM B II; - Usia Minimal Pemohon SIM Baru 22 (dua puluh dua) Tahun untuk SIM B I Umum; - Usia Minimal Pemohon SIM Baru 23 (dua puluh tiga) Tahun untuk SIM B II Umum; - <p>Persyaratan SIM Baru :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. E-KTP Asli dan Foto Copy 2 (dua) Lembar 2. KTP Asli WNA (Khusus warga negara asing, KITAP/KITAS, PASPOR, VISA dan kartu ijin kunjungan atau singgah bagi yang tidak berdomisili di Indonesia dan Foto Copy 2 (dua) Lembar 3. Surat Keterangan Sehat Jasmani dan Rohani dari Dokter (Sehat Jasmani dibuktikan dengan surat keterangan sehat dari dokter polri / dokter yang mendapat rekomendasi dari Polri dan Sehat Rohani dibuktikan dengan surat keterangan dari psikolog); 4. melampirkan tanda bukti kepesertaan aktif dalam program jaminan kesehatan nasional; 5. SIM lama dan Foto Copy 3 (tiga) lembar 6. Surat Keterangan Lulus Uji Simulator bagi peserta perpanjangan SIM A Umum, BI, BII, BI Umum, BII Umum; 7. Pengalihan golongan SIM dilakukan sebelum

		masa berlakunya berakhir
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon SIM yang sudah melengkapi berkas persyaratan lalu mengisi E-Form dengan menggunakan google lens pada aplikasi google chrome handphone masing masing atau bisa mengakses alamat website satpasjember.satpaspasuruan.com selanjutnya mengisi data pribadi pada pada website lalu kirim setelah muncul barcode scan pada mesin E-Form; 2. Setelah melakukan Registrasi, Pemohon menuju ke loket Identifikasi & Verifikasi untuk pengecekan identitas, pengambilan sidik jari digital, tanda tangan digital dan melaksanakan foto SIM; 3. Pemohon SIM yang sudah melaksanakan proses Identifikasi & Verifikasi selanjutnya melaksanakan ujian teori audio visual. Jika pemohon SIM lulus pada ujian teori, pemohon SIM langsung melaksanakan ujian praktek SIM, namun jika pemohon SIM gagal dalam ujian teori maka akan mengulang pada minggu berikutnya. 4. Setelah pemohon SIM lulu ujian teori, selanjutnya pemohon SIM melaksanakan ujian praktek SIM. Jika pemohon SIM lulus pada ujian praktek pemohon SIM langsung menuju loket BRI untuk melaksanakan pembayaran PNBP SIM, Namun jika pemohon SIM gagal dalam ujian praktek maka akan mengulang pada minggu berikutnya. 5. Pemohon SIM yang lulus uji praktek SIM, lalu menuju loket BRI untuk melakukan pembayaran PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) SIM sesuai dengan golongan SIM; 6. Pemohon SIM yang sudah membayar PNBP SIM lalu menuju loket penyerahan untuk mengambil fisik SIM yang sudah jadi
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran : 5 Menit - Identifikasi dan Verifikasi : 5 Menit - Pembayaran PNBP : 1 Menit - Uji Teori : 30 Menit - Uji Praktek : 30 Menit - Cetak SIM : 2 Menit - Penyerahan SIM : 2 Menit Total Waktu : 75 Menit
4	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> ● SIM A/Umum = Rp. 120.000,- ● SIM BI/Umum = Rp. 120.000,- ● SIM BII/Umum =Rp. 120.000,-

5	Produk pelayanan	Pelayanan SIM Pengalihan Golongan
6	Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alamat Surat Kantor Satlantas Polres Jember Jl Letjen Panjaitan No. 46 Jember 2. SMS/WA : 085336908940 3. Email : satpaspolresjember@gmail.com 4. Telepon: 0331-336363 5. Website: https://jember.jatim.polri.go.id/ 6. Medsos : Facebook @Satlantas Jember, Instagram @satlantasjember, Twitter @SatlantasJember, Tiktok @satlantasjember 7. Pengaduan Online SP4N LAPOR! (www.lapor.go.id)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
8 KOMPONEN MANUFACTURING		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 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 5 tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi; 6. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2023 tentang perubahan atas peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2021 tentang penerbitan dan penandaan Surat Izin Mengemudi; 7. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Kode Etik Profesi Dan Komisi Kode Etik Kepolisian Negara Republik Indonesia.
8	Sarana Prasarana/fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang tunggu pelayanan • Loker layanan Front Office • Ruang Pengaduan dan Konsultasi • Ruang Pembayaran Administrasi Bank (Loker BRI)

		<ul style="list-style-type: none"> • Registrasi Pendaftaran (Loket 1 dan Loket 2) • Ruang Arsip • Perangkat Komputer beserta aplikasi • Printer • Formulir • Televisi • Monitor antrian • Pengeras suara • Ruang Genset • Ruang Ibu Menyusui • Area Bermain Anak • Pojok Baca • Smoking Area • Taman lalu lintas • Ruang Tunggu Lansia dan difabel • Musholla • Toilet umum dan difabel • Area Parkir Umum, difabel dan Wanita • Denah / Petunjuk arah Layanan / jalur khusus difabel • Titik Kumpul/Evakuasi • CCTV • Alat Pemadam Kebakaran • Kotak Saran • Mesin E-Form
9	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan dan kemampuan menjalankan prosedur sesuai petunjuk teknis pada masing-masing bagian; 2. SDM mampu menjalankan kode etik pelaksana pelayanan publik di Kantor Satpas Polres Jember.
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh Seksi Profesi dan Pengamanan 2. Dilakukan atasan langsung 3. Konsisten dalam memberikan teguran, reward dan punishment. 4. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV 5. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan petugas 6. Dilakukan absensi kehadiran pelaksana
11	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah Petugas sekurang-kurangnya :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2 (dua) orang Petugas Pemandu dan Front Office 2. 1 (satu) orang Petugas Pengaduan 3. 2 (dua)orang Loket Pendaftaran 4. 1(satu) orang loket uji teori 5. 2 (dua)orang loket uji praktek 6. 4 orang identifikasi dan verifikasi SIM 7. 1 (satu) orang petugas cetak dan penyerahan 8. 1 (satu) orang petugas Arsip dan pembantu Benma SIM

12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang dijanjikan dalam Maklumat Pelayanan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan Kode Etik Pelayanan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia APAR serta Alarm Asap 2. Petunjuk arah evakuasi dan papan jalur evakuasi di depan pintu keluar Satpas 3. Area parkir kendaraan yang aman 4. Memberikan kepastian hukum tentang penerbitan SIM 5. Penempatan petugas Provos.
13	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertemuan rutin anggota SIM untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam sebulan. 2. Supervisi rutin oleh Ditlantas Polda Jatim 3. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) internal setiap 3 (tiga) bulan. 4. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Eksternal setiap 3 (tiga) bulan. 5. Evaluasi rutin kinerja pelayanan dan hasil SKM setiap 3 (tiga) bulan

**STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN SIM PERUBAHAN DATA PENGEMUDI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
6 KOMPONEN SERVICE DELIVERY		
1	Persyaratan	Persyaratan SIM Perubahan Data Pengemudi : <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir pengajuan perubahan data Pengemudi; 2. KTP Asli WNA (Khusus warga negara asing, KITAP/KITAS, PASPOR, VISA dan kartu ijin kunjungan atau singgah bagi yang tidak berdomisili di Indonesia dan Foto Copy 2 (dua) Lembar 3. Melampirkan Penetapan Pengadilan tentang perubahan nama bagi Pengemudi yang melakukan perubahan nama; 4. Surat Keterangan Sehat Jasmani dan Rohani dari Dokter (Sehat Jasmani dibuktikan dengan surat keterangan sehat dari dokter polri / dokter yang mendapat rekomendasi dari Polri dan Sehat Rohani dibuktikan dengan surat keterangan dari psikolog); 5. melampirkan tanda bukti kepesertaan aktif dalam program jaminan kesehatan nasional;

		<ol style="list-style-type: none"> 6. SIM lama dan Foto Copy 3 (tiga) lembar 7. Surat Keterangan Lulus Uji Simulator bagi peserta perpanjangan SIM A Umum, BI, BII, BI Umum, BII Umum; 8. Perubahan data Pengemudi SIM dilakukan sebelum masa berlakunya berakhir
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon SIM yang berkas persyaratan lalu mengisi E-Form dengan menggunakan google lens pada aplikasi google chrome handphone masing masing atau bisa mengakses alamat website satpasjember.satpaspasuruan.com selanjutnya mengisi data pribadi pada pada website lalu kirim setelah muncul barcode scan pada mesin E-Form; 2. Pemohon SIM yang sudah melaksanakan registrasi lalu menuju loket BRI untuk melakukan pembayaran PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) SIM sesuai dengan golongan SIM; 3. Setelah pembayaran PNBP SIM, Pemohon menuju ke loket Identifikasi & Verifikasi untuk pengecekan identitas, pengambilan sidik jari digital, tanda tangan digital dan melaksanakan foto SIM; 4. Pemohon SIM yang sudah melaksanakan Identifikasi & Verifikasi SIM lalu menuju loket penyerahan untuk mengambil fisik SIM yang sudah jadi.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran : 5 Menit - Identifikasi dan Verifikasi : 5 Menit - Pembayaran PNBP : 1 Menit - Cetak SIM : 2 Menit - Penyerahan SIM : 2 Menit <p>Total Waktu : 15 Menit</p>
4	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> ● SIM A/Umum = Rp. 80.000,- ● SIM BI/Umum = Rp. 80.000,- ● SIM BII/Umum = Rp. 80.000,- ● SIM C = Rp. 75.000,- ● SIM CI = Rp. 75.000,- ● SIM CII = Rp. 75.000,- ● SIM D = Rp. 30.000,- ● SIM DI = Rp 30.000,-
5	Produk pelayanan	Pelayanan SIM Perubahan Data Pengemudi
6	Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alamat Surat Kantor Satlantas Polres Jember Jl Letjen Panjaitan No. 46 Jember 2. SMS/WA : 085336908940 3. Email : satpaspolresjember@gmail.com 4. Telepon: 0331-336363

		<p>5. Website: https://jember.jatim.polri.go.id/</p> <p>6. Medsos : Facebook @Satlantas Jember, Instagram @satlantasjember, Twitter @SatlantasJember, Tiktok @satlantasjember</p> <p>7. Pengaduan Online SP4N LAPOR! (www.lapor.go.id)</p>
--	--	---

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
8 KOMPONEN MANUFACTURING		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 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 5 tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi; 6. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2023 tentang perubahan atas peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2021 tentang penerbitan dan penandaan Surat Izin Mengemudi; 7. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Kode Etik Profesi Dan Komisi Kode Etik Kepolisian Negara Republik Indonesia.
2	Sarana Prasarana/fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang tunggu pelayanan • Loker layanan Front Office • Ruang Pengaduan dan Konsultasi • Ruang Pembayaran Administrasi Bank (Loker BRI) • Registrasi Pendaftaran (Loker 1 dan Loker 2) • Ruang Arsip • Perangkat Komputer beserta aplikasi • Printer • Formulir • Televisi • Monitor antrian • Pengeras suara • Ruang Genset • Ruang Ibu Menyusui

		<ul style="list-style-type: none"> • Area Bermain Anak • Pojok Baca • Smoking Area • Taman lalu lintas • Ruang Tunggu Lansia dan difabel • Musholla • Toilet umum dan difabel • Area Parkir Umum, difabel dan Wanita • Denah / Petunjuk arah Layanan / jalur khusus difabel • Titik Kumpul/Evakuasi • CCTV • Alat Pemadam Kebakaran • Kotak Saran • Mesin E-Form
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan dan kemampuan menjalankan prosedur sesuai petunjuk teknis pada masing-masing bagian; 2. SDM mampu menjalankan kode etik pelaksana pelayanan publik di Kantor Satpas Polres Jember.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh Seksi Profesi dan Pengamanan 2. Dilakukan atasan langsung 3. Konsisten dalam memberikan teguran, reward dan punishment. 4. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV 5. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan petugas 6. Dilakukan absensi kehadiran pelaksana
5	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah Petugas sekurang-kurangnya :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2 (dua) orang Petugas Pemandu dan Front Office 2. 1 (satu) orang Petugas Pengaduan 3. 2 (dua) orang Loker Pendaftaran 4. 1 (satu) orang loket uji teori 5. 2 (dua) orang loket uji praktek 6. 4 orang identifikasi dan verifikasi SIM 7. 1 (satu) orang petugas cetak dan penyerahan 8. 1 (satu) orang petugas Arsip dan pembantu Benma SIM
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang dijanjikan dalam Maklumat Pelayanan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan Kode Etik Pelayanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia APAR serta Alarm Asap

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Petunjuk arah evakuasi dan papan jalur evakuasi di depan pintu keluar Satpas 3. Area parkir kendaraan yang aman 4. Memberikan kepastian hukum tentang penerbitan SIM 5. Penempatan petugas Provos.
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertemuan rutin anggota SIM untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam sebulan. 2. Supervisi rutin oleh Ditlantas Polda Jatim 3. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) internal setiap 3 (tiga) bulan. 4. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Eksternal setiap 3 (tiga) bulan. 5. Evaluasi rutin kinerja pelayanan dan hasil SKM setiap 3 (tiga) bulan

**STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN SIM HILANG DAN RUSAK**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
6 KOMPONEN SERVICE DELIVERY		
1	Persyaratan	Persyaratan SIM Hilang/Rusak : <ol style="list-style-type: none"> 1. E-KTP Asli dan Foto Copy 2 (dua) Lembar 2. KTP Asli WNA (Khusus warga negara asing, KITAP/KITAS, PASPOR, VISA dan kartu ijin kunjungan atau singgah bagi yang tidak berdomisili di Indonesia dan Foto Copy 2 (dua) Lembar 3. Surat Keterangan Sehat Jasmani dan Rohani dari Dokter (Sehat Jasmani dibuktikan dengan surat keterangan sehat dari dokter polri / dokter yang mendapat rekomendasi dari Polri dan Sehat Rohani dibuktikan dengan surat keterangan dari psikolog); 4. melampirkan tanda bukti kepesertaan aktif dalam program jaminan kesehatan nasional; 5. SIM lama dan Foto Copy 3 (tiga) lembar 6. Surat Keterangan Lulus Uji Simulator bagi peserta perpanjangan SIM A Umum, BI, BII, BI Umum, BII Umum; 7. Penggantian SIM hilang/rusak dilakukan sebelum masa berlakunya berakhir
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon SIM yang melengkapi berkas persyaratan lalu mengisi E-Form dengan menggunakan google lens pada aplikasi google chrome handphone masing masing

		<p>atau bisa mengakses alamat website satpasjember.satpaspasuruan.com selanjutnya mengisi data pribadi pada pada website lalu kirim setelah muncul barcode scan pada mesin E-Form;</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Pemohon SIM yang sudah melaksanakan registrasi lalu menuju loket BRI untuk melakukan pembayaran PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) SIM sesuai dengan golongan SIM; 3. Setelah pembayaran PNBP SIM, Pemohon menuju ke loket Identifikasi & Verifikasi untuk pengecekan identitas, pengambilan sidik jari digital, tanda tangan digital dan melaksanakan foto SIM; 4. Pemohon SIM yang sudah melaksanakan Identifikasi & Verifikasi SIM lalu menuju loket penyerahan untuk mengambil fisik SIM yang sudah jadi.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran : 5 Menit - Identifikasi dan Verifikasi : 5 Menit - Pembayaran PNBP : 1 Menit - Cetak SIM : 2 Menit - Penyerahan SIM : 2 Menit <p>Total Waktu : 15 Menit</p>
4	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> ● SIM A/Umum = Rp. 80.000,- ● SIM BI/Umum = Rp. 80.000,- ● SIM BII/Umum =Rp. 80.000,- ● SIM C = Rp. 75.000,- ● SIM CI = Rp. 75.000,- ● SIM CII = Rp. 75.000,- ● SIM D = Rp. 30.000,- ● SIM DI = Rp 30.000,-
5	Produk pelayanan	Pelayanan SIM Hilang/Rusak
6	Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alamat Surat Kantor Satlantas Polres Jember Jl Letjen Panjaitan No. 46 Jember 2. SMS/WA : 085336908940 3. Email : satpaspolresjember@gmail.com 4. Telepon: 0331-336363 5. Website: https://jember.jatim.polri.go.id/ 6. Medsos : Facebook @Satlantas Jember, Instagram @satlantasjember, Twitter @SatlantasJember, Tiktok @satlantasjember 7. Pengaduan Online SP4N LAPOR! (www.lapor.go.id)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
8 KOMPONEN MANUFACTURING		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 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 5 tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi; 6. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2023 tentang perubahan atas peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2021 tentang penerbitan dan penandaan Surat Izin Mengemudi; 7. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Kode Etik Profesi Dan Komisi Kode Etik Kepolisian Negara Republik Indonesia.
2	Sarana Prasarana/fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang tunggu pelayanan • Loker layanan Front Office • Ruang Pengaduan dan Konsultasi • Ruang Pembayaran Administrasi Bank (Loker BRI) • Registrasi Pendaftaran (Loker 1 dan Loker 2) • Ruang Arsip • Perangkat Komputer beserta aplikasi • Printer • Formulir • Televisi • Monitor antrian • Pengeras suara • Ruang Genset • Ruang Ibu Menyusui • Area Bermain Anak • Pojok Baca • Smoking Area • Taman lalu lintas • Ruang Tunggu Lansia dan difabel • Musholla • Toilet umum dan difabel

		<ul style="list-style-type: none"> • Area Parkir Umum, difabel dan Wanita • Denah / Petunjuk arah Layanan / jalur khusus difabel • Titik Kumpul/Evakuasi • CCTV • Alat Pemadam Kebakaran • Kotak Saran • Mesin E-Form
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan dan kemampuan menjalankan prosedur sesuai petunjuk teknis pada masing-masing bagian; 2. SDM mampu menjalankan kode etik pelaksana pelayanan publik di Kantor Satpas Polres Jember.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh Seksi Profesi dan Pengamanan 2. Dilakukan atasan langsung 3. Konsisten dalam memberikan teguran, reward dan punishment. 4. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV 5. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan petugas 6. Dilakukan absensi kehadiran pelaksana
5	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah Petugas sekurang-kurangnya :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2 (dua) orang Petugas Pemandu dan Front Office 2. 1 (satu) orang Petugas Pengaduan 3. 2 (dua) orang Loker Pendaftaran 4. 1 (satu) orang loket uji teori 5. 2 (dua) orang loket uji praktek 6. 4 orang identifikasi dan verifikasi SIM 7. 1 (satu) orang petugas cetak dan penyerahan 8. 1 (satu) orang petugas Arsip dan pembantu Benma SIM
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang dijanjikan dalam Maklumat Pelayanan 2. Memberikan pelayanan sesuai dengan Kode Etik Pelayanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedia APAR serta Alarm Asap 2. Petunjuk arah evakuasi dan papan jalur evakuasi di depan pintu keluar Satpas 3. Area parkir kendaraan yang aman 4. Memberikan kepastian hukum tentang penerbitan SIM 5. Penempatan petugas Provos.

8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertemuan rutin anggota SIM untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam sebulan. 2. Supervisi rutin oleh Ditlantas Polda Jatim 3. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) internal setiap 3 (tiga) bulan. 4. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Eksternal setiap 3 (tiga) bulan. 5. Evaluasi rutin kinerja pelayanan dan hasil SKM setiap 3 (tiga) bulan
---	----------------------------	---

**STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN SIM AKIBAT PENCABUTAN SIM**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
6 KOMPONEN SERVICE DELIVERY		
1	Persyaratan	Persyaratan SIM Akibat Pencabutan SIM : <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Bukti Putusan Pengadilan Negeri 2. Surat Bukti berakhir larangan mengemudi atas dasar pencabutan dari Pengadilan Negeri 3. E-KTP Asli dan Foto Copy 2 (dua) Lembar 4. KTP Asli WNA (Khusus warga negara asing, KITAP/KITAS, PASPOR, VISA dan kartu ijin kunjungan atau singgah bagi yang tidak berdomisili di Indonesia dan Foto Copy 2 (dua) Lembar 5. Surat Keterangan Sehat Jasmani dan Rohani dari Dokter (Sehat Jasmani dibuktikan dengan surat keterangan sehat dari dokter polri / dokter yang mendapat rekomendasi dari Polri dan Sehat Rohani dibuktikan dengan surat keterangan dari psikolog); 6. melampirkan tanda bukti kepesertaan aktif dalam program jaminan kesehatan nasional; 7. SIM lama dan Foto Copy 3 (tiga) lembar 8. Surat Keterangan Lulus Uji Simulator bagi peserta perpanjangan SIM A Umum, BI, BII, BI Umum, BII Umum; 9. Proses Penerbitan SIM akibat pencabutan SIM dilakukan sebelum masa berlakunya berakhir
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon SIM yang sudah melengkapi berkas persyaratan lalu mengisi E-Form dengan menggunakan google lens pada aplikasi google chrome handphone masing masing atau bisa mengakses alamat website satpasjember.satpaspasuruan.com selanjutnya mengisi data pribadi pada pada

		<p>website lalu kirim setelah muncul barcode scan pada mesin E-Form;</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Setelah melakukan Registrasi, Pemohon menuju ke loket Identifikasi & Verifikasi untuk pengecekan identitas, pengambilan sidik jari digital, tanda tangan digital dan melaksanakan foto SIM; 3. Pemohon SIM yang sudah melaksanakan proses Identifikasi & Verifikasi selanjutnya melaksanakan ujian teori audio visual. Jika pemohon SIM lulus pada ujian teori, pemohon SIM langsung melaksanakan ujian praktek SIM, namun jika pemohon SIM gagal dalam ujian teori maka akan mengulang pada minggu berikutnya. 4. Setelah pemohon SIM lulu ujian teori, selanjutnya pemohon SIM melaksanakan ujian praktek SIM. Jika pemohon SIM lulus pada ujian praktek pemohon SIM langsung menuju loket BRI untuk melaksanakan pembayaran PNBP SIM, Namun jika pemohon SIM gagal dalam ujian praktek maka akan mengulang pada minggu berikutnya. 5. Pemohon SIM yang lulus uji praktek SIM, lalu menuju loket BRI untuk melakukan pembayaran PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) SIM sesuai dengan golongan SIM; 6. Pemohon SIM yang sudah membayar PNBP SIM lalu menuju loket penyerahan untuk mengambil fisik SIM yang sudah jadi
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran : 5 Menit - Identifikasi dan Verifikasi : 5 Menit - Pembayaran PNBP : 1 Menit - Uji Teori : 30 Menit - Uji Praktek : 30 Menit - Cetak SIM : 2 Menit - Penyerahan SIM : 2 Menit <p>Total Waktu : 75 Menit</p>
4	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> ● SIM A/Umum = Rp. 120.000,- ● SIM BI/Umum = Rp. 120.000,- ● SIM BII/Umum =Rp. 120.000,- ● SIM C = Rp. 100.000,- ● SIM CI = Rp. 100.000,- ● SIM CII = Rp. 100.000,- ● SIM D = Rp. 50.000,- ● SIM DI = Rp 50.000,-
5	Produk pelayanan	Pelayanan SIM Akibat Pencabutan SIM
6	Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui :

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Alamat Surat Kantor Satlantas Polres Jember Jl Letjen Panjaitan No. 46 Jember 2. SMS/WA : 085336908940 3. Email : satpaspolresjember@gmail.com 4. Telepon: 0331-336363 5. Website: https://jember.jatim.polri.go.id/ 6. Medsos : Facebook @Satlantas Jember, Instagram @satlantasjember, Twitter @SatlantasJember, Tiktok @satlantasjember 7. Pengaduan Online SP4N LAPOR! (www.lapor.go.id)
--	--	--

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
8 KOMPONEN MANUFACTURING		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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 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 5 tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi; 6. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2023 tentang perubahan atas peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2021 tentang penerbitan dan penandaan Surat Izin Mengemudi; 7. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2023 Tentang Kode Etik Profesi Dan Komisi Kode Etik Kepolisian Negara Republik Indonesia.
2	Sarana Prasarana/fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang tunggu pelayanan • Loker layanan Front Office • Ruang Pengaduan dan Konsultasi • Ruang Pembayaran Administrasi Bank (Loker BRI) • Registrasi Pendaftaran (Loker 1 dan Loker 2) • Ruang Arsip • Perangkat Komputer beserta aplikasi • Printer • Formulir

		<ul style="list-style-type: none"> • Televisi • Monitor antrian • Pengeras suara • Ruang Genset • Ruang Ibu Menyusui • Area Bermain Anak • Pojok Baca • Smoking Area • Taman lalu lintas • Ruang Tunggu Lansia dan difabel • Musholla • Toilet umum dan difabel • Area Parkir Umum, difabel dan Wanita • Denah / Petunjuk arah Layanan / jalur khusus difabel • Titik Kumpul/Evakuasi • CCTV • Alat Pemadam Kebakaran • Kotak Saran • Mesin E-Form
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan dan kemampuan menjalankan prosedur sesuai petunjuk teknis pada masing-masing bagian; 2. SDM mampu menjalankan kode etik pelaksana pelayanan publik di Kantor Satpas Polres Jember.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh Seksi Profesi dan Pengamanan 2. Dilakukan atasan langsung 3. Konsisten dalam memberikan teguran, reward dan punishment. 4. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV 5. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan petugas 6. Dilakukan absensi kehadiran pelaksana
5	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah Petugas sekurang-kurangnya :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2 (dua) orang Petugas Pemandu dan Front Office 2. 1 (satu) orang Petugas Pengaduan 3. 2 (dua)orang Loket Pendaftaran 4. 1(satu) orang loket uji teori 5. 2 (dua)orang loket uji praktek 6. 4 orang identifikasi dan verifikasi SIM 7. 1 (satu) orang petugas cetak dan penyerahan 8. 1 (satu) orang petugas Arsip dan pembantu Benma SIM

6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang dijanjikan dalam Maklumat Pelayanan2. Memberikan pelayanan sesuai dengan Kode Etik Pelayanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Tersedia APAR serta Alarm Asap2. Petunjuk arah evakuasi dan papan jalur evakuasi di depan pintu keluar Satpas3. Area parkir kendaraan yang aman4. Memberikan kepastian hukum tentang penerbitan SIM5. Penempatan petugas Provos.
8	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pertemuan rutin anggota SIM untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam sebulan.2. Supervisi rutin oleh Ditlantas Polda Jatim3. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) internal setiap 3 (tiga) bulan.4. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Eksternal setiap 3 (tiga) bulan.5. Evaluasi rutin kinerja pelayanan dan hasil SKM setiap 3 (tiga) bulan.