

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH KALIMANTAN TENGAH
RESOR MURUNG RAYA

BUKU STANDAR PELAYANAN (SP) INOVASI SIM DELIVERY



Puruk Cahu, 11 Januari 2022



KEPUTUSAN KAPOLRES MURUNG RAYA

Nomor : Kep/ 5 /I/2022

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN SIM
POLRES MURUNG RAYA**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas 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;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan standar dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dengan keputusan Kapolres Murung Raya.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 2, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4168);
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan;
4. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi;
5. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat untuk Pelayanan Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357).

Memperhatikan : hasil pemeriksaan pendahuluan Badan Pemeriksaan Keuangan atas kinerja system kendali korupsi pengelolaan layanan masyarakat Bidang Intelijen Keamanan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
1. standar pelayanan publik pada Satintelkam Polres Murung Raya tentang Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini;
 2. standar pelayanan pada Satintelkam Polres Murung Raya 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.

Ditetapkan di : Puruk Cahu
Pada tanggal : 11 Januari 2022

KEPALA KEPOLISIAN RESOR MURUNG RAYA




[Handwritten Signature]

I GEDE PUTU W., S.H., S.I.K., M.H.
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 81090526

A. STANDAR PELAYANAN INOVASI SIM DELIVERY

1. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan proses Pelayanan Sim Delivery SIM(*SERVICE DELIVERY*) meliputi:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	PERSYARATAN	<u>PERSYARATAN INOVASI PELANGI SKCK:</u> a. Masyarakat / pemohon sim tidak dapat menunggu Proses Pencetakan Sim, dengan alasan kepentingan Pribadi atau emergency b. Pemohon Sim telah lulus tahapan ujian teori maupun Praktek c. Memberikan Alamat dan nomor hp yang dapat di hubungi oleh petugas. Pada Formulir permohonan Delivery.
2	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	a. Pemohon SIM BARU telah lulus tahapan Ujian Teori maupun Praktek. b. Memberikan Alamat dan nomor hp yang dapat di hubungi oleh petugas. Pada Formulir permohonan Delivery. c. Masyarakat / pemohon sim tidak dapat menunggu Proses Pencetakan Sim, dengan alasan kepentingan Pribadi atau emergency.
3	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	1 X 12 jam Untuk dalam Kota 2 X 24 Jam Untuk Luar kota, Kecamatan dan Desa
4	BIAYA / TARIF PELAYANAN	Tidak di pungut Biaya(0 rupiah)
5	PRODUK PELAYANAN	Jasa pengantaran SIM a. SIM A b. SIM A Umum c. SIM BI d. SIM BI Umum e. SIM BII f. SIM BII Umum g. SIM C h. Sim D

6	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p><u>PENANGANAN PENGADUAN ANTARA LAIN:</u></p> <ul style="list-style-type: none">a. Pemohon datang langsung ke loket Pengaduan di ruang pengaduan atau ke sekretariat pengaduan pelayanan publik Polres (ruang Propam);b. Kirim surat ke alamat : Polres Murung Raya d/a. Jalan Bhayangkara Km. 6 Puruk Cahu;c. Intsagram : satintelkam Polres Murung Rayad. Facebook : Pelayanan Sim Polres Murae. Whatsapp/Telpon/SMS : <u>085879865468 & 08125071443</u>e. Email : simpolresmura@gmail.comg. Kotak saran/pengaduan diruang pelayanan Sim Polres Murung Raya.h. Website: https://polresmurungraya.kalteng.polri.go.idi. SP4N Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional : https:// www.lapor.go.id/ <p style="text-align: center;"><u>MEKANISME PENGADUAN</u></p> 
---	------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (**MANUFACTURING**) meliputi :

8

SARANA DAN PRASARANA ATAU FASILITAS

R2



R4



9	KOMPETENSI PELAKSANA	<p>a. Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku; Memahami peraturan per Undang-undangan yang berlaku;</p> <p>b. Mampu mengoperasikan komputer;</p> <p>c. Mampu bekerja dalam Tim;</p> <p>d. Mampu melakukan koordinasi dengan instansi terkait;</p> <p>e. Petugas yang responsif, cekatan dan mampu menerapkan budaya pelayanan 5S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun).</p>
10	PENGAWAS INTERNAL	<p>a. Dilakukan oleh atasan langsung</p> <p>b. Dilakukan oleh anggota Fungsional</p> <p>c. Dilakukan secara terus menerus, Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan.</p>
11	JUMLAH PELAKSANA	Petugas pelayanan sebanyak 1 (satu) orang.
12	JAMINAN PELAYANAN	Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan norma waktu yang telah ditetapkan, diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan diberikan kepada pengguna layanan terbatas pada fasilitas keamanan yang tersedia di lingkungan Kepolisian Produk SKCK dibubuhi tanda tangan serta cap basah, sehingga dijamin keasliannya. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek pencaloan serta suap/pungli.
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 3 (tiga) bulan sekali melalui penelitian / survey internal maupun eksternal kemudian hasilnya di publikasikan ke media sosial pelayanan dan ruang pelayanan.

Puruk Cahu, 11 Januari 2022

KEPALA KEPOLISIAN RESOR MURUNG RAYA



IGED FUTU W., S.H., S.I.K., M.H.

AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 81090526