



**STANDAR PELAYANAN
PEMBUATAN SIM
HILANG ATAU RUSAK
SATLANTAS POLRES MURUNG RAYA**



KEPUTUSAN KAPOLRES MURUNG RAYA

Nomor : Kep/ 05 / I /2022

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN SIM
SATLANTAS 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 Ijin Mengemudi (SIM) 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 Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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 Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Pelayanan Instansi Pemerintah.

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

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
1. standar pelayanan publik pada Satlantas Polres Murung Raya tentang Pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM) sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
 2. standar pelayanan pada Satlantas 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



[Handwritten Signature]
IGEDE PUTU W., S.H., S.I.K., M.H.
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 81090526

STANDAR PELAYANAN SIM HILANG/RUSAK


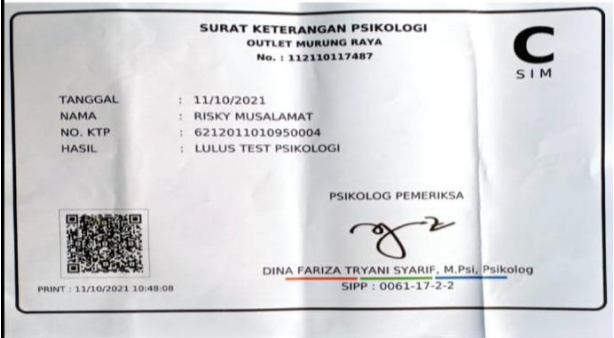
A. PENDAHULUAN

Keterbukaan informasi publik sebagaimana diamanatkan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 dimana badan publik berkewajiban menyediakan informasi publik yang cepat, mudah, tepat, transparan dan akuntabel kepada pemohon informasi.

Bahwa seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik diharuskan melakukan pelayanan prima untuk membangun kepercayaan masyarakat khususnya pelayanan di bidang Surat Ijin Mengemudi (SIM) di tingkat Satuan lalulintas Polres Murung Raya.

B. Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan proses Pelayanan Surat Ijin Mengemudi (SIM) Hilang/Rusak (**SERVICE DELIVERY**) meliputi :

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1	DASAR HUKUM	<ul style="list-style-type: none">a. 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).b. 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).c. Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman standar pelayanan.d. Peraturan Kapolri Nomor : 9 tahun 2012 tentang Surat Ijin Mengemudie. Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku dilingkungan Polri.f. PermenPANRB No. 17 Tahun 2017 tentang evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

1	2	3
2.	PERSYARATAN	<p>Persyaratan Pembuatan SIM HILANG ATAU RUSAK</p> <ol style="list-style-type: none"> Fotocopy KTP 1 (satu) lembar dan menunjukkan KTP asli; Pas photo berwarna ukuran 4 x 6 cm sebanyak 6 lembar dengan latar belakang merah, pakaian sopan, tampak muka dan kedua telinga (bagi pemohon yang menggunakan jilbab, pas photo harus tampak muka dan tidak menggunakan cadar; Surat keterangan kesehatan (KIR DOKTER) dari dokter yang ditunjuk oleh kepolisian; Surat keterangan hasil psikologi; Mengisi formulir bisa secara manual dengan datang ke pelayanan SIM Polres dan untuk online melalui www.sim.korlantas.polri.go.id Atau melalui Aplikasi Digital korlantas. Untuk Sim Hilang dibuktikan dengan adanya Surat kehilangan barang dari kepolisian dan foto copy sim yang masih berlaku. Adapun penambahan persyaratan lain terkait pelaksanaan NEW NORMAL yang dianjurkan pemerintah maka ada beberapa hal yang wajib dipatuhi dan diterapkan oleh sat lantas Murung Raya antara lain : <ol style="list-style-type: none"> Pemohon SIM wajib mengenakan masker. Wajib menjaga jarak. Wajib mencuci tangan baik sebelum dan setelah melaksanakan item-item dalam proses pembuatan SIM. <p>Contoh Persyaratan :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Surat Keterangan Kesehatan :  <ul style="list-style-type: none"> ➤ Psikologi : 

1	2	3
3.	SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	<div data-bbox="571 237 1401 672" data-label="Diagram"> </div> <p>MEKANISME PEMBUATAN SIM HILANG /RUSAK</p> <ol style="list-style-type: none"> Setelah Pemohon sim sampai ke Lokasi/tempat pelayanan diwajibkan mencuci tangan dan tetap melaksanakan protokol kesehatan. Pemohon sim akan di arahkan petugas Pemandu pelayanan ke loket untuk menunjukkan persyaratan dan mengambil formulir pendaftaran serta nomor antrian Petugas Pemandu pelayanan akan mengarahkan serta membantu Pemohon Sim apa bila dalam pengisian formulir ada hal- hal yang tidak di mengerti Setelah pengisian selesai Pemohon menyerahkan kembali Formulir dan persyaratan kepada petugas loket, dan menunggu di ruang tunggu yang telah di siapkan Saat nomor antrian muncul di layar maka Pemohon akan di arahkan dengan menggunakan pengeras suara. keruang identifikasi, dimana sebelum masuk keruangan identifikasi pemohon diwajibkan membersihkan tangan menggunakan hand senitizer Petugas identifikasi akan memasukkan biodata seraya mengkonfirmasi data tersebut kepd pemohon, setelah itu petugas akan melaksanakan pengambilan foto, tanda tangan dan sidik jari. Setelah melaksanakan input data dan pengambilan foto, tanda tangan dan sidik jari (identifikasi) Petugas akan langsung melaksanakan Pencetakan sim. Setelah proses identifikasi selesai.

1	2	3																		
4.	BIAYA / TARIF PELAYANAN	Berdasarkan PP Nomor 76 Tahun 2020 tentang PNBP di lingkungan Polri;  <p>The infographic displays the following fee structure:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>SIM</th> <th>BARU</th> <th>PERPANJANGAN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PENERBITAN SIM A</td> <td>Rp. 120.000,-</td> <td>Rp. 80.000,-</td> </tr> <tr> <td>PENERBITAN SIM B I</td> <td>Rp. 120.000,-</td> <td>Rp. 80.000,-</td> </tr> <tr> <td>PENERBITAN SIM B II</td> <td>Rp. 120.000,-</td> <td>Rp. 80.000,-</td> </tr> <tr> <td>PENERBITAN SIM C</td> <td>Rp. 100.000,-</td> <td>Rp. 75.000,-</td> </tr> <tr> <td>PENERBITAN SIM D (PERPANJANGAN GAKAT)</td> <td>Rp. 50.000,-</td> <td>Rp. 30.000,-</td> </tr> </tbody> </table>	SIM	BARU	PERPANJANGAN	PENERBITAN SIM A	Rp. 120.000,-	Rp. 80.000,-	PENERBITAN SIM B I	Rp. 120.000,-	Rp. 80.000,-	PENERBITAN SIM B II	Rp. 120.000,-	Rp. 80.000,-	PENERBITAN SIM C	Rp. 100.000,-	Rp. 75.000,-	PENERBITAN SIM D (PERPANJANGAN GAKAT)	Rp. 50.000,-	Rp. 30.000,-
SIM	BARU	PERPANJANGAN																		
PENERBITAN SIM A	Rp. 120.000,-	Rp. 80.000,-																		
PENERBITAN SIM B I	Rp. 120.000,-	Rp. 80.000,-																		
PENERBITAN SIM B II	Rp. 120.000,-	Rp. 80.000,-																		
PENERBITAN SIM C	Rp. 100.000,-	Rp. 75.000,-																		
PENERBITAN SIM D (PERPANJANGAN GAKAT)	Rp. 50.000,-	Rp. 30.000,-																		
5.	PRODUK PELAYANAN	➤ Penerbitan Sim Hilang/Rusak.																		

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

6.	SARANA DAN PRASARANA ATAU FASILITAS	Tersedianya : a. Ruang pelayanan <ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu - Komputer dan Printer - Kursi/Meja - Telepon/Email - Alat tulis kantor - Informasi Tarif / biaya SIM - Televisi - Pendingin ruangan (AC / Kipas Angin) - Ruang Laktasi - Kursi Roda - Free Wifi - Tempat duduk pemohon prioritas - Informasi mekanisme/prosedur dan persyaratan SIM - Kotak saran/pengaduan - Kuisisioner Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) - Visi - Misi - Nomor Antrian - Maklumat Pelayanan - Standar pelayanan
----	--	--

1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> - Informasi Jam / waktu pelayanan <ul style="list-style-type: none"> • Senin s/d Kamis jam 08.00 s/d 15.00 Wib • Jum'at jam 08.00 s/d 15.30 Wib - Mesin Fotocopy - Mesin Ganset (Lampu) - Arena bermain anak – anak - Air Minum & permen - Layanan Informasi - Pojok Baca - Kalender - Jam Dinding - Tissue - Tempat Charger Handphone - Cermin - Tempat Cuci Tangan - Thermo gun - Layanan Informasi <ul style="list-style-type: none"> • Telpon/ Whatsapp <u>082150275388</u> • Email : <u>simpolresmurungraya@gmail.com</u> • Facebook: Pelayanan SIM Polres Mura • Instagram: <u>simpolresmurungraya@gmail.com</u> - Layanan Pengaduan Telpon/ Whatsapp: <u>082156781972</u> & <u>08125071443</u> <u>Ruang Pengaduan.</u> b. Toilet khusus bagi pemohon SIM c. Tempat Parkir khusus d. Mesjid (Polres) e. Kantin (Polres) f. Jalur Landai (Bagi pemohon berkebutuhan khusus)
7.	KOMPETENSI PELAKSANA	<ul style="list-style-type: none"> a. Perwira/Brigadir/PNS b. Memahami peraturan per Undang-undangan yang berlaku c. Mampu mengoperasikan komputer d. Mampu bekerja dalam Tim e. Sudah mempunyai Sertifikat Kompetensi yang dikeluarkan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi Polri. Petugas yang responsif, cekatan dan mampu menerapkan budaya pelayanan 5S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)
8.	PENGAWAS INTERNAL	<ul style="list-style-type: none"> a. Dilakukan oleh atasan langsung b. Dilakukan oleh anggota Fungsional c. Dilakukan secara kontinyu, Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan.

1	2	3
9.	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	a. Kotak saran/pengaduan b. Telepon : <u>082156781972 & 08125071443</u> c. Email : <u>simpolresmurungraya@gmail.com</u> d. Facebook : simpolresmura e. Instagram : simpolresmura f. SMS/WA. (0821502753880) g. Ruang pengaduan/Tatap muka langsung
10.	JUMLAH PELAKSANA	Petugas pelayanan SIM sebanyak 3 (tiga) orang.
11.	JAMINAN PELAYANAN	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.
12.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	a. Keamanan produk SIM memiliki spesifikasi teknis khusus yaitu sbb : 1) Logo Hologram Tri Brata dan Logo Lalu lintas 2) Kode dan nomor seri secara berurutan. b. Di dalam kartu/card SIM telah dipasang chip yang difungsikan untuk menyimpan data pemilik SIM sehingga dijamin keasliannya. c. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek pencaloan serta suap. d. Tersedianya Parkir Kendaraan yang aman dengan Pengawasan langsung dari petugas melalui kamera pengawas.
13.	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



I GEDE PUTU W., S.H., S.I.K., M.H.

AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 81090526