



KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR TABANAN

Nomor: Kep / 122 / VIII / 2018

Tentang

STANDAR PELAYANAN DILINGKUNGAN
SATPAS POLRES TABANAN

KEPALA KEPOLISIAN RESOR TABANAN

- 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 Tabanan.
- Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2002 nomor 2 tahun 2002, tambahamn Lembaran Negara Republik Indinesia nomor 4168);
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (Lembaran Negara RI tahun 2009 nomor 112 tambahan Lembaran Negara RI nomor 5038);
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 36 tahun 2012, tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan;

/4. Peraturan

4. Peraturan Presiden nomor 55 tahun 2012 tentang strategi nasional pencegahan dan pemberantasan Korupsi;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah;
6. Program Quick Wins Renstra Polri 2015-2019.

Memperhatikan : Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 36 tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
1. Standar pelayanan pada Satpas Polres Tabanan tentang pelayanan Surat Ijin Mengemudi sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;
 2. Standar Pelayanan pada Satpas Polres Tabanan 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.

Dikeluarkan di : Tabanan
 Pada tanggal : 18 Agustus 2018



Sinar Subawa

MADE SINAR SUBAWA, S.I.K.
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 78081199

STANDAR PELAYANAN

I **Pendahuluan**

Keterbukaan informasi publik sebagaimana dimaksud 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 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 Surat Ijin Mengemudi (SIM) pada Satpas Polres Tabanan.

II. **Komponen service deliveri .**

A. Produk : Surat Ijin Mengemudi (SIM).

1. SIM A;
2. SIM A UMUM;
3. SIM BI;
4. SIM B I UMUM;
5. SIM B II;
6. SIM B II UMUM;
7. SIM C ;
8. SIM D.

B. Persyaratan pelayanan:

1. SIM baru :
 - a. Foto copy E-KTP dengan menunjukan aslinya;
 - b. Bagi WNA menunjukan dokumen keimigrasian (KITAS/KITAP);
 - c. Persyaratan usia :
 - 1) Berusia 17 tahun untuk pemohon SIM A ,SIM C dan SIM D;
 - 2) Berusia 20 tahun untuk SIM BI, SIM A Umum;
 - 3) Berusia 21 tahun untuk SIM BII;
 - 4) Berusia 22 tahun untuk SIM BI Umum dan;
 - 5) Berusia 23 tahun untuk SIM BII Umum.
 - d. Melampirkan surat keterangan sehat psikologi (rohani);
 - e. Melampirkan surat keterangan sehat dari dokter (jasmani);

/f. Membayar.

- f. Membayar biaya permohonan penerbitan SIM baru sesuai tarif PNBP.
- 2. SIM perpanjangan/hilang/rusak dan perubahan data identitas:
 - a. Foto copy E-KTP dengan menunjukkan aslinya;
 - b. Bagi WNA menunjukkan dokumen keimigrasian (KITAS/KITAP);
 - c. Persyaratan usia :
 - 1) Berusia 17 tahun untuk pemohon SIM A ,SIM C dan SIM D;
 - 2) Berusia 20 tahun untuk SIM BI, SIM A Umum;
 - 3) Berusia 21 tahun untuk SIM BII;
 - 4) Berusia 22 tahun untuk SIM BI Umum dan;
 - 5) Berusia 23 tahun untuk SIM BII Umum.
 - d. Melampirkan surat keterangan sehat psikologi (rohani);
 - e. Melampirkan surat keterangan sehat dari dokter (jasmani);
 - f. Membayar biaya permohonan penerbitan SIM baru sesuai tarif PNBP;
 - g. Melampirkan SIM asli bagi pemohon perpanjangan, surat kehilangan bagi pemohon sim hilang, surat pernyataan bagi pemohon SIM rusak/perubahan identitas.

C. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.

- 1. SIM baru:
 - a. Pemohon mendatangi loket pendaftaran dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan;
 - b. Bagi pemohon yang belum paham proses pengurusan SIM diberikan petunjuk oleh petugas informasi;
 - c. Melakukan pembayaran di loket BRI sesuai PNBP;
 - d. Petugas memberikan formulir kepada pemohon untuk dilengkapi;
 - e. Menyerahkan formulir yang telah dilengkapi beserta persyaratannya ke petugas pendaftaran;
 - f. Registrasi pendaftaran oleh petugas;
 - g. Pemohon mengambil nomor antrian FIFO ;
 - h. Identifikasi (foto, sidik jari, tanda tangan dan verifikasi data identitas) peserta uji SIM baru;
 - i. Melaksanakan uji teori AVIS, bila lulus dilanjutkan;
 - j. Melaksanakan uji praktek (lapangan uji praktek SIM) dan uji praktek II (jalan umum), bila lulus dilanjutkan;
 - k. produksi/cetak SIM dan penyerahan SIM;
 - l. Bila dinyatakan tidak lulus diberikan tenggang waktu 7 hari untuk mengulang kembali.
- 2. SIM perpanjangan/hilang/rusak dan perubahan data identitas:
 - a. Pemohon mendatangi loket pendaftaran dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan;

/b. Bagi.

- b. Bagi pemohon yang belum paham proses pengurusan SIM diberikan petunjuk oleh petugas informasi;
- c. melakukan pembayaran di loket BRI sesuai PNBP;
- d. Petugas memberikan formulir kepada pemohon untuk dilengkapi;
- e. Menyerahkan formulir yang telah dilengkapi beserta persyaratannya ke petugas pendaftaran;
- f. Registrasi pendaftaran oleh petugas;
- g. Pemohon mengambil nomor antrian FIFO;
- h. Identifikasi (foto, sidik jari dan tanda tangan) dan verifikasi (data identitas);
- i. Produksi/cetak SIM dan penyerahan SIM.

D. Waktu :

1. Pelayanan:
 - a. Senin S/D Kamis pukul 08.00 S/D 13.00 Wita;
 - b. Jumat pukul 08.00 S/D 12.00 Wita;
 - c. Sabtu pukul 08.00 S/D 11.00 Wita.
2. Penyelesaian
 - a. Isi formulir 5 menit;
 - b. Pendaftaran 5 menit;
 - c. Pembayaran di loket BRI 5 menit;
 - d. Registrasi dan identifikasi 20 menit;
 - e. Ujian teori AVIS 20 menit;
 - f. Ujian praktek I 10 menit;
 - g. Ujian praktek II 20 menit;
 - h. Produksi 5 menit;
 - i. Waktu penyelesaian untuk SIM baru 90 menit;
 - j. Waktu penyelesaian untuk SIM perpanjangan 40 menit.

E. Biaya

1. SIM A, SIM A umum, SIM BI, SIM B I umum, SIM B II, SIM B II umum baru Rp. 120.000,-;
2. SIM A, SIM A umum, SIM BI, SIM B I umum, SIM B II, SIM B II umum perpanjangan Rp. 80.000,-;
3. SIM C baru Rp. 100.000,-;
4. SIM C perpanjangan Rp. 75.000,-;
5. SIM D baru Rp. 50.000,-;
6. SIM D perpanjangan Rp. 30.000,-

F. Pengelolaan pengaduan:

1. Pengaduan disampaikan melalui sarana:
 - a. Kotak saran/pengaduan;
 - b. Faksimile 0361 – 814432;
 - c. Emile satlantastabanan45@gmail.com;
 - d. Ruang pengaduan No. Tlp. 0361-814432;
 - e. Instagram satlantastabanan;
 - f. Line 085737571601.
2. Pengelolaan pengaduan :
 - a. Setelah pengaduan diterima oleh petugas (Propam) dilakukan pengkajian dengan melibatkan unsur petugas pelayan publik;
 - b. Setelah dilakukan evaluasi, hasil pengkajian disampaikan kepada yang bersangkutan tentang tindak lanjut terhadap pengaduan yang disampaikan;
 - c. Melakukan rekapitulasi terhadap setiap pengaduan dan mensosialisasikan melalui media sosial yang dimiliki;

III Komponen Manufaktur.

A. Dasar Hukum :

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (lembaran negara RI Tahun 2009 Nomor 112 tambahan lembaran negara RI Nomor 5038);
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan;
4. Peraturan Kapolri Nomor 23 Tahun 2010 tentang SOTK Polres dan Polsek;
5. Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Ijin Mengemudi;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang penerimaan negara bukan pajak.

B. Sarana prasarana:

1. Front office ;
2. Loker, ruang tunggu dan ruang pelayanan;
3. Komputer dan printer;

/F. Pengelolaan.

4. Kursi/meja pelayanan;
5. Studio Harkamtibmas;
6. Telephone ;
7. Alat tulis kantor;
8. Informasi tarif;.
9. Brosur;
10. Nomor antrian;
11. Televisi;
12. Pojok Baca;
13. Ruang bermain anak;
14. Ruang menyusui;
15. Toilet;
16. Alat pemadam api ringan (APAR);
17. Kotak P3K;
18. Petunjuk arah;
19. Sarana dan fasilitas disabilitas;
20. Jalur evakuasi;
21. Ruang pengaduan;
22. Kotak saran;
23. Blangko IKM;
24. Mesin fotocopy;
25. Air mineral;
26. CCTV.

C. Jumlah pelaksana :

1. Ruang pendaftaran 4 orang Polri;
2. Ruang produksi 4 orang Polri;
3. Uji teori AVIS 3 Polri 1 ASN;
4. Uji praktek 2 Polri;

D. Kompetensi pelaksana.

Memiliki sertifikasi pelaksana uji SIM dan Dikbagpers.

E. Jaminan Pelayanan:

1. Setiap masyarakat mendapatkan pelayanan cepat, tepat, transparan, akuntabel, ramah, mudah dan nyaman;
2. Pelayanan tidak diskriminatif dan tidak melanggar HAM;
3. Pelayanan bebas dari pungli dan praktek percaloan.

F. Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan:

1. Petugas security check;
2. Menyiapkan jalur evakuasi;

/3. Menyiagakan.

3. Menyiagakan petugas medis dan ambulance (koordinasi dengan poliklinik);
4. Tersedia alat pemadam api ringan (APAR);
5. Tersedianya pengaman internal;
6. Tersedianya kursi roda bagi disabilitas.

G. Pengawasan Internal:

1. Dilakukan oleh seksi pengawasan (Siwas);
2. Dilakukan oleh Si Propam;
3. Dilakukan oleh atasan langsung;
4. Dilaksanakan secara kontinyu;
5. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan.

H. Evaluasi penyelenggara:

1. Dilaksanakan monitoring dan evaluasi kinerja 1 kali dalam seminggu;
2. Dilaksanakan evaluasi terhadap hasil pengisian IKM dalam 1 bulan sekali;
3. Evaluasi kinerja berdasarkan Dumas;
4. Melaporkan hasil evaluasi pelaksanaan tugas kepada atasan secara berjenjang;
5. Hasil evaluasi disosialisasikan melalui media sosial.



KEPALA KEPOLISIAN RESOR TABANAN

Handwritten signature of Made Sinar Subawa

MADE SINAR SUBAWA, S.I.K.

AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 78081199