



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH JAWA TENGAH
RESOR PEKALONGAN KOTA
Jl. P. Diponegoro 19 Pekalongan 51116



STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SIM

Satpas Polres Pekalongan Kota



KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR PEKALONGAN KOTA

Nomor : Kep / 022 / II / HUK.6.6 / 2020

TENTANG

STANDAR PELAYANAN SURAT IJIN MENGEMUDI

KEPOLISIAN RESOR PEKALONGAN KOTA

- 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, dengan Keputusan Kepala Kepolisian Resor Pekalongan Kota
- Mengingat :
1. Undang - Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;
 2. Undang - Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang LaluLintas dan Angkutan Jalan;
 3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.
 5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
 6. Peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor;
 7. Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi;
 8. Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2016 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak.

Memperhatikan : hasil pemeriksaan pendahuluan Badan Pemeriksa Keuangan atas Kinerja Sistim Kendali Korupsi Pengelolaan Layanan Masyarakat Bidang SIM, BPKB, STNK dan TNKB.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
1. Standar Pelayanan pada Satuan Lalu lintas Polres Pekalongan Kota tentang Pelayanan SIM (Surat ijin mengemudi) sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
 2. Standar Pelayanan pada Satuan Lalu Lintas Polres Pekalongan Kota 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 di tetapkan.

Ditetapkan di : Pekalongan
pada tanggal : 8 Januari 2020

KEPALA KEPOLISIAN RESOR PEKALONGAN KOTA



Tembusan :

1. Kapolda Jateng.
2. Irwada Polda Jateng.
3. Dirlantas Polda Jateng.
4. Kasiwas Polres Pekalongan Kota.

EGY ANDRIAN SUEZ, S.H., S.I.K., M.H.

AKSI KOMISARIS BESAR POLISI NRP 76020777

1. Layanan Surat Izin Mengemudi (SIM)
Standar Pelayanan Publik SIM Bagian **Service Delivery**

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Surat Izin Mengemudi (SIM) sesuai permohonan
2	Persyaratan	SIM Baru : 1. KTP 2. Surat Keterangan Sehat Jasmani dan Rohani SIM Perpanjang : 1. KTP 2. Surat Keterangan Sehat Jasmani dan Rohani 3. Melampirkan SIM yang Asli 4. Surat Kehilangan dari Kepolisian (Apabila SIM lama hilang)
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<u>SIM Baru :</u> 1. Pemohon membawa persyaratan LENGKAP sesuai ketentuan diatas; 2. Pemohon mengambil nomor antrian pendaftaran di Bagian Informasi; 3. Pemohon menyerahkan kelengkapan berkas kepada petugas loket pendaftaran dan diberikan Nomor antrian Foto oleh petugas Locket Pendaftaran; 4. Pemohon menunggu Registrasi dan verifikasi berkas oleh petugas; 5. Pemohon melaksanakan Identifikasi/Foto SIM. 6. Pemohon Melaksanakan Ujian Teori SIM 7. Pemohon Melaksanakan Ujian Praktek SIM tahap I dan tahap II 8. Pemohon membayar ke loket BRI; 9. Pemohon mengambil SIM di loket Penyerahan/pengambilan SIM.
		<u>SIM Perpanjang :</u> 1. Pemohon membawa persyaratan LENGKAP sesuai ketentuan diatas; 2. Pemohon mengambil nomor antrian pendaftaran di Bagian Informasi; 3. Pemohon menyerahkan kelengkapan berkas kepada petugas loket pendaftaran dan diberikan Nomor antrian Foto oleh petugas Locket Pendaftaran; 4. Pemohon membayar ke loket BRI. 5. Pemohon menunggu Registrasi dan verifikasi berkas oleh petugas; 6. Pemohon melaksanakan Identifikasi/Foto SIM. 7. Pemohon mengambil SIM di loket Penyerahan/pengambilan SIM.
4	Jangka Waktu Pelayanan	SIM Baru : 63 Menit SIM Perpanjang : 18 Menit

5	Biaya	Sesuai PNBP No. 60 Tahun 2016
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan terhadap layanan dapat disampaikan melalui : 1. Kotak saran 2. SMS : 08156857532 3. Telepon : 0285-4410914 4. Email : simrespeklkota@yahoo.co.id 5. Website : www.tribaratanewspekalongankota.com 6. Facebook : Sim Sim

Standar Pelayanan Publik SIM Bagian **Manufacturing**

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	a. Undang - Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; b. Undang - Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang LaluLintas dan Angkutan Jalan; c. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; d. Peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor; e. Peraturan Kapolri Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi; f. Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2016 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak.
2	Sarana Prasarana / fasilitas	1. Ruang layanan 2. Ruang Laktasi/nursery 3. Ruang Membaca 4. Ruang Pengaduan 5. Ruang tunggu 6. AC 7. TV 8. Pojok Edukasi 9. Monitor Antrian 10. Air Minum 11. Wifi / hotspot 12. CCTV 13. Area Merokok 14. Ruang Ibadah 15. Tempat Parkir R2 dan R4 16. Toilet bersih 17. Jalur landai disabilitas 18. Kursi Roda 19. Kantin 20. Printer 14 Buah 21. Komputer 27 Buah 22. Meja 27 buah 23. FIFO Antrian 24. Free Charging

3	Jumlah Pelaksana	1. Petugas informasi 1 orang 2. Petugas loket penerimaan berkas 1 orang 3. Petugas Registrasi berkas 2 orang 4. Petugas Identifikasi/Foto SIM 2 orang 5. Petugas Penguji teori/AVIS SIM 1 orang 6. Petugas Penguji Simulator SIM 1 orang 7. Petugas Penguji praktek SIM R2 dan R4 1 orang 8. Petugas produksi SIM 1 Orang 9. Petugas arsip berkas SIM 1 orang
4	Kompetensi Pelaksana SIM	1. Pendidikan Formal : a. SMA : 3 Orang b. S1: 6 Orang 2. Pendidikan Latihan : 2 Orang 3. Sertifikasi SIM : 2 Orang
5	Pengawasan Internal	a. Dilakukan oleh Seksi pengawasan; b. Dilakukan oleh Seksi Profesi dan Pengamanan; c. Dilakukan oleh atasan langsung; d. Dilaksanakan secara kontinyu; f. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan. g. Dilakukan pengawasan kedisiplinan pegawai melalui CCTV h. Dilakukan pengelolaan pengaduan berjenjang melalui atasan langsung petugas h. Dilakukan absensi kehadiran pelaksana
6	Jaminan Pelayanan	1. Setiap Anggota Polri Wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan perundang-undangan 2. Setiap anggota Polri dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat dan atau keutungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

4 LAMPIRAN KEPUTUSAN KAPOLRES PEKALONGAN KOTA
NOMOR : KEP / 022 / I / HUK.6.6 / 2020
TANGGAL : 8 JANUARI 2020

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 2. Dokumen yang diterima dijamin asli dan berhologram; 3. Dokumen yang terdaftar dengan nomor seri tertentu dan barcode, dilengkapi stempel dan tanda tangan asli; 4. Pengawasan ruang layanan dengan CCTV; 5. Jaminan keamanan data, profil, rekam medik pemohon melalui ruang arsip dan keamanan digital;
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	1. Dilakukan evaluasi setiap 1 bulan sekali; 2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 1 bulan sekali 3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia.

Dikeluarkan di : Pekalongan
pada tanggal : 8 Januari 2020
KEPALA KEPOLISIAN RESORT PEKALONGAN KOTA



EGY ANDRIAN SUEZ, S.H., S.I.K., M.H.
ALUM KOMSARIS BESAR POLISI NRP 76020777

LAMPIRAN DOKUMENTASI STANDAR PELAYANAN SATPAS POLRES PEKALONGAN KOTA

A. BAGIAN SERVICE DELIVERY

1. PRODUK PELAYANAN



2. PERS



3. SISTEM, MEKANISME, DAN PROSEDUR



4. JANGKA WAKTU PELAYANAN

Dasar : ST KAPOLDA JATENG No. Pol : ST / 2655 / XI / 2011 Tanggal : 22 - 11 - 2011 TTG : STANDART OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)	
STANDART WAKTU PENERBITAN SIM :	
1. PELAYANAN SIM A BARU	WAKTU : 120 MENIT
2. PELAYANAN SIM AU BARU / PENINGKATAN	WAKTU : 180 MENIT
3. PELAYANAN SIM BI BARU / PENINGKATAN	WAKTU : 120 MENIT
4. PELAYANAN SIM BIU BARU / PENINGKATAN	WAKTU : 180 MENIT
5. PELAYANAN SIM BII BARU / PENINGKATAN	WAKTU : 180 MENIT
6. PELAYANAN SIM BIIU BARU / PENINGKATAN	WAKTU : 180 MENIT
7. PELAYANAN SIM C/D BARU	WAKTU : 120 MENIT
8. PELAYANAN SIM A/C/D PERPANJANG, HILANG, RUSAK, MUTASI	WAKTU : 30 MENIT
9. PELAYANAN SIM BI PERPANJANG, HILANG, RUSAK, MUTASI	WAKTU : 70 MENIT
10. PELAYANAN SIM BIU PERPANJANG, HILANG, RUSAK, MUTASI	WAKTU : 130 MENIT
11. PELAYANAN SIM BII PERPANJANG, HILANG, RUSAK, MUTASI	WAKTU : 130 MENIT
12. PELAYANAN SIM BIIU PERPANJANG, HILANG, RUSAK, MUTASI	WAKTU : 130 MENIT

5. BIAYA

BIAYA ADMINISTRASI PEMBUATAN SIM	
DASAR : 1. PERATURAN PEMERINTAH : PP/60/2016 TGL. 6 DESEMBER 2016 2. PERKAP 9 TH. 2012 : SURAT IJIN MENGENEMUDI	
BARU	
SIM A	
BIAYA ADMINISTRASI	Rp. 120.000,-
SIM BI / BII DAN SIM UMUM	
KENA ADMINISTRASI	Rp. 120.000,-
KETERAMPILAN MENGENEMUDI	Rp. 50.000,-
SIM C / CI / CII	
BIAYA ADMINISTRASI	Rp. 100.000,-
SIM D/DII	
BIAYA ADMINISTRASI	Rp. 50.000,-
PERPANJANGAN	
SIM A	
BIAYA ADMINISTRASI	Rp. 80.000,-
SIM BI / BII DAN SIM UMUM	
KENA ADMINISTRASI	Rp. 80.000,-
KETERAMPILAN MENGENEMUDI	Rp. 50.000,-
SIM C / CI / CII	
BIAYA ADMINISTRASI	Rp. 75.000,-
SIM D/DII	
BIAYA ADMINISTRASI	Rp. 30.000,-

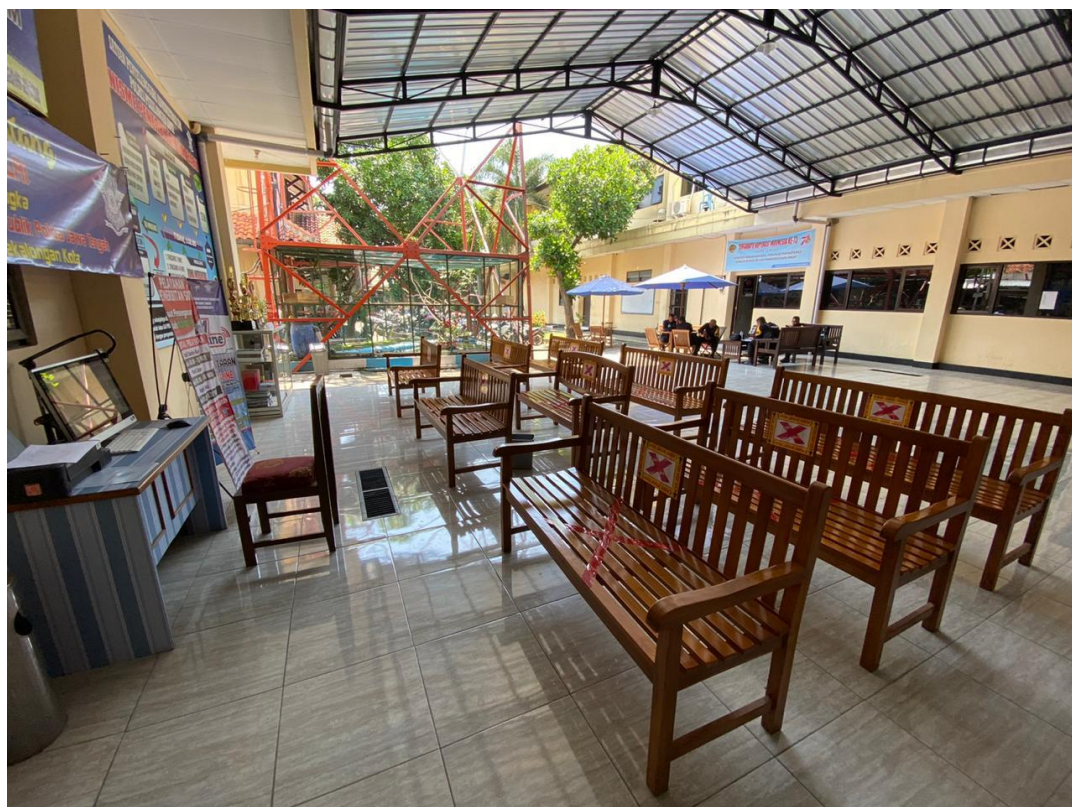
6. PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN



B. BAGIAN MANUFACTURING

2. SARANA PRASARANA/ FASILITAS

1. RUANG LAYANAN





LOKET PENGAMBILAN FORMULIR



LOKET PENDAFTARAN



RUANG UJIAN TEORI (AVIS)



LOKET PRODUKSI SIM



LAPANGAN PRAKTIK UJIAN SIM

2. RUANG LAKTASI/NURSERY DAN RUANG BERMAIN ANAK



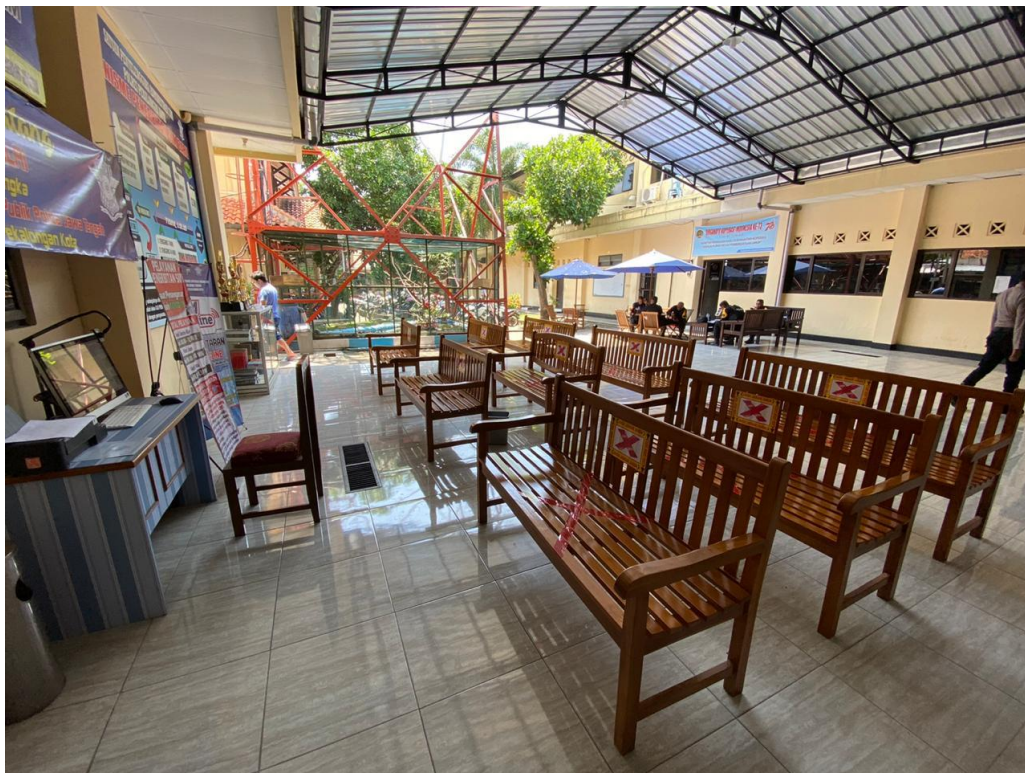
3. RUANG MEMBACA



4. RUANG PENGADUAN



5. RUANG TUNGGU



6. AC



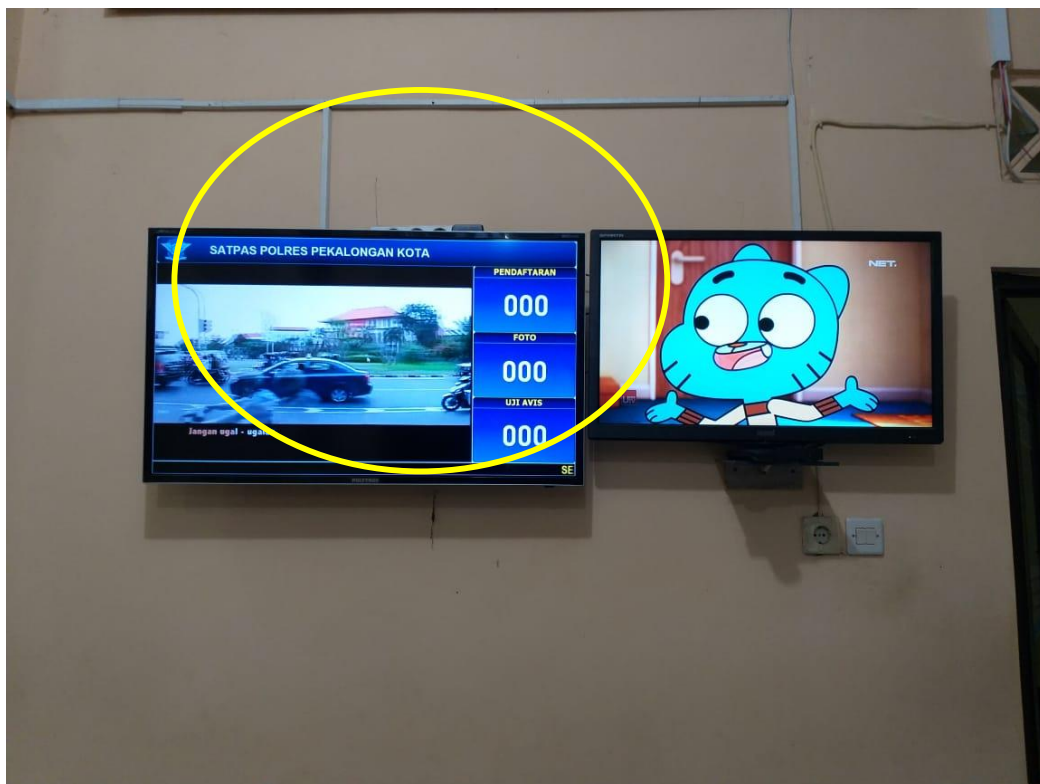
7. TV



8. POJOK EDUKASI



9. MONITOR ANTRIAN



10. AIR MINUM



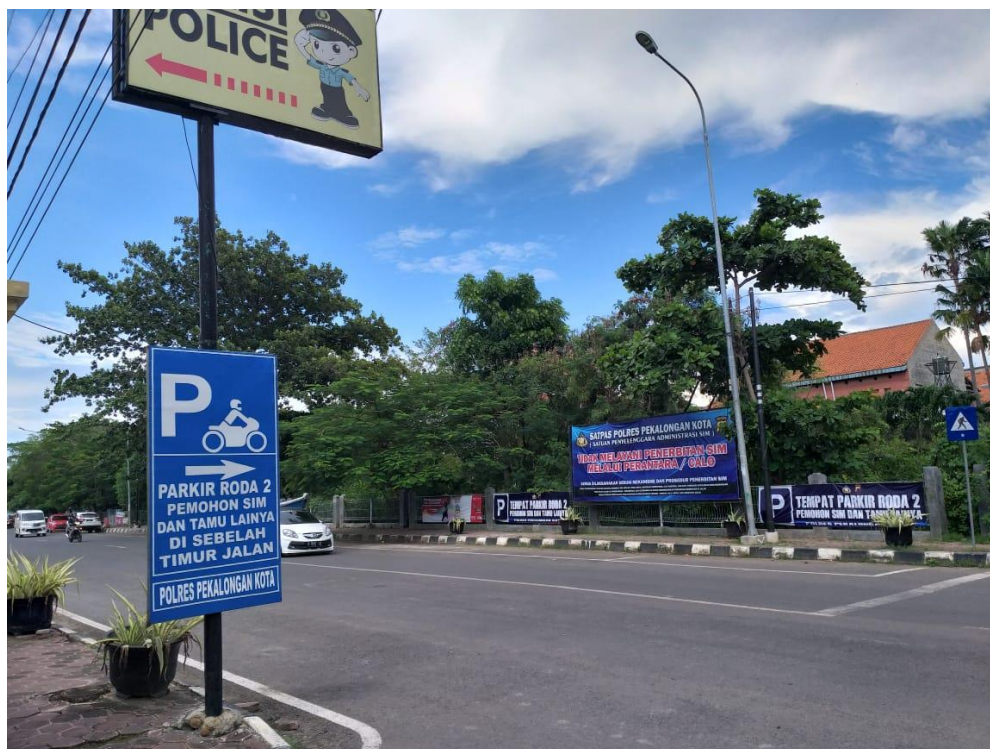
11. WIFI/ HOTSPOT



12. CCTV



15. TEMPAT PARKIR R2 DAN R4



16. TOILET BERSIH



17. JALUR LANDAI DISABILITAS



18. KURSI RODA



23. FIFO ELEKTRONIK



24. FREE CHARGING



25. APAR



C. SPANDUK HIMBAUAN, BANNER DAN PAMFLET PELAYANAN

