

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH KEPULAUAN RIAU
RESOR TANJUNGPINANG



STANDAR PELAYANAN SATPAS 0904 SATLANTAS POLRES TANJUNGPINANG

TANJUNGPINANG, 03 JANUARI 2022

STANDART PELAYANAN SATPAS POLRES TANJUNGPINANG



KEPUTUSAN KEPALA KEPOLISIAN RESOR TANJUNGPINANG
Nomor: Kep/ 19/1/2022

Tentang

STANDAR PELAYANAN DILINGKUNGAN
SATPAS 0904 POLRES
TANJUNGPINANG

- 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 Izin Mengemudi (SIM), dengan Keputusan Kepala Kepolisian Resor Tanjungpinang.
- Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2002 nomor 2 tahun 2002, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 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;

2 LAMPIRAN KEPUTUSAN. KAPOLRES TANJUNGPINANG
NOMOR :KEP/ 19 /I/2022
TANGGAL: 03 JANUARI 2022

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. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/382/2020 Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat Di Tempat Dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan Dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)

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 0904 Polres Tanjungpinang tentang pelayanan Surat Izin Mengemudi sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;
 2. Standar Pelayanan pada Satpas 0904 Polres Tanjungpinang meliputi ruanglingkup pelayanan administratif dan wajib mematuhi protokol kesehatan;
 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: Tanjungpinang
pada tanggal : 03 Januari 2022
KEPALA KEPOLISIAN RESORTANJUNGPINANG



FERNANDO, S.I.K, S.H
AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 78111156

STANDAR PELAYANAN

I. PENDAHULUAN

Polisi Lalu Lintas sebagai bagian dari institusi Polri yang menjalankan fungsi lalu lintas harus menjadi bagian dari upaya dalam revitalisasi Polri menuju pelayanan prima guna meningkatkan kepercayaan masyarakat, Merupakan tugas utama yang harus dilaksanakan oleh seluruh jajaran korp lantas polri dalam menjalankan fungsi pemerintahan dengan tugas pokok memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat, terus berusaha untuk meningkatkan kinerja serta menciptakan kamseltibcarlantas sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat.

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 masyarakat kota Tanjungpinang tentang peningkatan pelayanan publik pada masa pandemi Covid 19. Oleh karena itu, Satpas Polres Tanjungpinang telah melaksanakan Adaptasi Baru Sarana, Prasarana Dan Fasilitas Pelayanan. Adaptasi yang dapat dilakukan antara lain memberipelayanan secara langsung menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) seperti memakai masker atau face shield, menerapkan social distancing dengan memberikan jarak pada antrian maupun ruang tunggu, menyediakan handsanitizer/tempat cuci tangan serta melakukan sterilisasi secara rutin baik penyemprotan disinfektan maupun pembersihan pendingin ruangan secara rutin. Dan penyelenggaraan pelayanan publik diharuskan melakukan pelayanan prima untuk membangun kepercayaan masyarakat khususnya pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) pada unit Satpas Polres Tanjungpinang.

II. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

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.

2.SIM.....

B. Persyaratan pelayanan:

1. SIM baru :

- 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 SIMD;
 - 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 penerbitanSIM baru sesuai tariff 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 SIMD;
 - 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.....

- 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. Pemohonmendatangi 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 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 15.00 Wib;
- b. Jumat pukul 08.00 S/D 15.00 Wib;
- c. Sabtu pukul 08.00 S/D 12.00 Wib.

2. Penyelesaian.....

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 (Audio Visual Integrated System) 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 25 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
7. SIM Au,BI,Blu,BII dan Bllu untuk Sertifikat Klinik Pengemudi Rp. 50.000.

F. Pengelolaan pengaduan:

1. Pengaduan disampaikan melalui sarana:
 - a. Kotak saran/pengaduan;
 - b. Faksimile 0778 – 453133;
 - c. Email: satlantaspolrestanjungpinang@yahoo.com;
 - d. Nomor Pengaduan: No. HP/WA 081364305503;
 - e. Instagram: satlantas.poltrestanjungpinang;
 - f. facebook: satlantaspolrestatanjungpinang
 - g. Layanan Terpadu Dumas Polresta Tanjungpinang
2. Pengelolaan pengaduan :
 - a. Setelah pengaduan diterima oleh petugas (Propam) dilakukan pengkajian dengan melibatkan unsur petugas pelayanan 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 MANUFAKTURING.

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.
7. Permenpan RB Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Permenpan dan RB No 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas menuju WBK dan WBBM.

B. Sarana prasarana:

1. Gerai Informasi SIM;
2. Loket, ruang tunggu dan ruang pelayanan;
3. Komputer dan printer;
4. Kursi/meja pelayanan;
5. Standing Banner mekanisme SIM;
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. Tempat Charging;

24. Blangko.....

24. Blangko / Barcode IKM;
25. Mesin fotocopy;
26. Air mineral;
27. CCTV
28. Wastafel, air bersih, sabun cuci tangan, Handsanitizer, Pengukur suhu tubuh, dan masker.

C. Jumlah Petugas Pelaksana :

1. Loker Informasi SIM 2 Pers. Polri;
2. Ruang Verifikasi, Identifikasi dan Sidik Jari 4 Pers. Polri;
3. Pendaftaran 2 Pers. Polri;
4. Uji teori AVIS 2 Pers. Polri;
5. Uji praktek 2 Pers. Polri;
6. Ruang Pengaduan 2 Pers. Polri;
7. Ruang produksi 2 Pers. Polri;
8. Pengambilan SIM 1 Pers.Polri;

D. Kompetensi pelaksana.

Memiliki sertifikasi pelaksana uji SIM dan Dikbangspes/Pelatihan.

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 penjagaan check;
2. Tersedianya Wastafel, sabun, dan pengukur suhu.
3. Tersedianya Handsanitizer, dan menyediakan masker.
4. Menyiapkan jalur petunjuk keadaan darurat (emergency Instruction);
5. Menyiagakan petugas medis dan ambulance (koordinasi dengan poliklinik);
6. Tersedia alat pemadam api ringan (APAR);
7. Tersedianya pengamanan internal;
8. Tersedianya kursi roda bagi penyandang 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. Adanya CCTV untuk memantau anggota.
6. Konsisten dalam memberikan teguran/sanksi dan reward/penghargaan.

H.Evaluasi.....

H. Evaluasi penyelenggara:

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

Demikian surat Keputusan Standar Pelayanan Publik Satpas 0904 Polresta Tanjungpinang ini dibuat, Untuk dapat dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan Surat Izin Mengemudi(SIM) Satpas 0904 Polresta Tanjungpinang.

Dikeluarkan di: Tanjungpinang

pada tanggal : 03 Januari 2022

KEPALA KEPOLISIAN RESORTANJUNGPINANG



FERNANDO , S.I.K, S.H

AJUN KOMISARIS BESAR POLISI NRP 78111156