



PEDOMAN STANDAR PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM)

I. PENDAHULUAN.

- A. Keterbukaan informasi publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan.
- B. 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 SIM Polres Malang Kota
- C. Untuk memberikan pelayanan publik secara maksimal kepada masyarakat, yang berorientasi terhadap terwujudnya pelayanan publik yang prima dan excellent, maka Polres Malang Kota menerapkan Standar Pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan dasar dengan tujuan peningkatan pelayanan prima yang secara langsung menyentuh kepentingan masyarakat umum sehingga terwujud suatu pelayanan prima menuju Good Governance.

II. STANDAR PELAYANAN

A. JENIS PELAYANAN : SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;3. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan
		<ol style="list-style-type: none">4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

		5. Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penertiban Surat Keterangan Catatan Kepolisian
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP); 2. Surat Keterangan Sehat dari Rumah Sakit dan Puskesmas (Pemerintah dan Swasta); 3. SIM Lama/Foto Copy SIM yang masih berlaku (Perpanjangan SIM); 4. Surat keterangan Uji Klinik Mengemudi (Pemohon SIM Peningkatan). 5. Mematuhi protokol kesehatan : <ul style="list-style-type: none"> • Memakai masker • Memasuki Bilik Disinfektan • Cuci tangan menggunakan sabun di wastafel • Pemeriksaan suhu tubuh
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon SIM melaksanakan protokol kesehatan 2. Pemohon SIM melaksanakan pendaftaran antrian pelayanan melalui antrian langsung ataupun melalui aplikasi E-SIM 3. Pemohon SIM melaksanakan pemeriksaan berkas oleh petugas SIM 4. Pemohon SIM melaksanakan pendaftaran di loket pendaftaran 5. Pemohon SIM menunggu proses input data SIM 6. Pemohon SIM melaksanakan identifikasi (sidik jari dan foto SIM) 7. Pemohon SIM melaksanakan uji teori SIM (khusus SIM baru) 8. Pemohon SIM melaksanakan uji praktek SIM (khusus SIM baru) 9. Pemohon SIM melaksanakan pembayaran PNBPN di loket BRI baik tunai maupun non tunai 10. Pemohon SIM menerima SIM dari petugas dan melaksanakan penilaian pelayanan petugas di mesin indeks kepuasan masyarakat elektronik
4.	Jangka Waktu	Proses penerbitan SIM Baru 160 Menit dan Perpanjangan 30 Menit.
5.	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Biaya SIM A BARU : RP 120.000,- 2. Biaya SIM BI, BI UMUM, BII, BII UMUM : RP 120.000,-

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Biaya SIM C BARU : RP 100.000,- 4. Biaya SIM D BARU : RP 50.000,- 5. Biaya SIM Perpanjangan A, BI, BI UMUM, BII, BII UMUM : RP 80.000,- 6. Biaya SIM C Perpanjangan : RP 75.000,- 7. Biaya SIM D Perpanjangan : RP 30.000,- 8. Biaya SKUKP (Surat Keterangan Uji Klinik Pengemudi : RP 50.000,- 9. Dasar Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang penerimaan Negara bukan pajak (PNBP)
6.	Produk Pelayan	Surat IZIN MENGENEMUDI (SIM)

7.	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat Informasi 2. Mesin antrian 3. Mesin id card 4. Loket dan Ruang tunggu/ ruang pelayanan 5. Komputer dan Printer 6. Kursi / Meja 7. Informasi Tarif 8. Informasi mekanisme/ prosedur dan pelayanan SIM 9. TV di ruang pelayanan 10. Kotak/sarana pengaduan 11. Ruang Menyusui 12. Pojok Baca 13. Wifi gratis 14. Mesin IKM elektronik 15. Arena bermain anak – anak 16. Akses Toilet pria dan wanita. 17. Ruang pelayanan ber AC 18. Jalur Difabel 19. Kamar Mandi pria dan wanita
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>Brigadir / Pns</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan perUndang Undangan yang berlaku 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Mampu bekerja dalam Tim

9.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh Seksi Pengawasan 2. Dilakukan oleh Seksi Profesi dan Pengamanan 3. Dilakukan oleh atasan langsung 4. Dilaksanakan secara kontinyu 5. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Satlantas Polres Malang Kota melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Email : satlantaspolrestamalang@yahoo.co.id 2. Website : http://www.satlantaspolresmalangkota.com 3. Ig dan Twitter : lantasmalangkota 4. Whatsapp : 081231059119
11.	Jumlah Pelaksana	12 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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 atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Keamanan produk SIM memiliki spesifikasi teknis khusus, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Barcode 2. Terdapat Sidik Jari 3. Terdapat Hologram Tribrata 4. Terdapat Hologram Logo Lalu Lintas 5. Terdapat No Register 6. Terdapat Kode Chips 7. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran kinerja dengan parameter kompetensi, melakukan pemeriksaan secara rutin (penelitian/survei internal/eksternal) sehingga dapat mengevaluasi kinerja pelaksana dan absensi kehadiran petugas</p>

B. JENIS PELAYANAN : PELAYANAN SIM A DAN A UMUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; 2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; 3. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan
		<ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penertiban Surat Keterangan Catatan Kepolisian
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP); 2. Surat Keterangan Sehat dari Rumah Sakit dan Puskesmas (Pemerintah dan Swasta); 3. SIM Lama/Foto Copy SIM yang masih berlaku (Perpanjangan SIM); 4. Surat keterangan Uji Klinik Mengemudi (Pemohon SIM Peningkatan). 5. Mematuhi protokol kesehatan : <ul style="list-style-type: none"> • Memakai masker • Memasuki Bilik Disinfektan • Cuci tangan menggunakan sabun di wastafel • Pemeriksaan suhu tubuh
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon SIM melaksanakan protokol kesehatan 2. Pemohon SIM melaksanakan pendaftaran antrian pelayanan melalui antrian langsung ataupun melalui aplikasi E-SIM 3. Pemohon SIM melaksanakan pemeriksaan berkas oleh petugas SIM



		<ol style="list-style-type: none"> 4. Pemohon SIM melaksanakan pendaftaran di loket pendaftaran 5. Pemohon SIM menunggu proses input data SIM 6. Pemohon SIM melaksanakan identifikasi (sidik jari dan foto SIM) 7. Pemohon SIM melaksanakan uji teori SIM (khusus SIM baru) 8. Pemohon SIM melaksanakan uji praktek SIM (khusus SIM baru) 9. Pemohon SIM melaksanakan pembayaran PNBPN di loket BRI baik tunai maupun non tunai 10. Pemohon SIM menerima SIM dari petugas dan melaksanakan penilaian pelayanan petugas di mesin indeks kepuasan masyarakat elektronik
4.	Jangka Waktu	Proses penerbitan SIM Baru 160 Menit dan Perpanjangan 30 Menit.
5.	Biaya / Tarif	Biaya SIM A dan A Umum Baru : Rp 120.000,- Biaya SIM A dan A Umum Perpanjangan : Rp 80.000,-
6.	Produk Pelayan	SIM A dan SIM A Umum

7.	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat Informasi 2. Mesin antrian 3. Mesin id card 4. Loket dan Ruang tunggu/ ruang pelayanan 5. Komputer dan Printer 6. Kursi / Meja 7. Informasi Tarif 8. Informasi mekanisme/ prosedur dan pelayanan SIM 9. TV di ruang pelayanan 10. Kotak/sarana pengaduan 11. Ruang Menyusui 12. Pojok Baca 13. Wifi gratis 14. Mesin IKM elektronik 15. Arena bermain anak – anak 16. Akses Toilet pria dan wanita. 17. Ruang pelayanan ber AC
----	------------------	--

		18. Jalur Difabel 19. Kamar Mandi pria dan wanita
8.	Kompetensi Pelaksana	Brigadir / Pns 1. Memahami Peraturan perUndang Undangan yang berlaku 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Mampu bekerja dalam Tim
9.	Pengawas Internal	1. Dilakukan oleh Seksi Pengawasan 2. Dilakukan oleh Seksi Profesi dan Pengamanan 3. Dilakukan oleh atasan langsung 4. Dilaksanakan secara kontinyu 5. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Satlantas Polres Malang Kota melalui : 1. Email : satlantaspolrestamalang@yahoo.co.id 2. Website : http://www.satlantaspolresmalangkota.com 3. Ig dan Twitter : lantasmalangkota 4. Whatsapp : 081231059119
11.	Jumlah Pelaksana	12 orang
12.	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 atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan produk SIM memiliki spesifikasi teknis khusus, yaitu : <ol style="list-style-type: none"> 1. Barcode 2. Terdapat Sidik Jari 3. Terdapat Hologram Tribrata 4. Terdapat Hologram Logo Lalu Lintas 5. Terdapat No Register 6. Terdapat Kode Chips 7. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran kinerja dengan parameter kompetensi, melakukan pemeriksaan secara rutin (penelitian/survei internal/eksternal) sehingga dapat mengevaluasi kinerja pelaksana dan absensi kehadiran petugas

C. JENIS PELAYANAN : PELAYANAN SIM B, BI, BI UMUM, BII, BII UMUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; 2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; 3. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan
		<ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penertiban Surat Keterangan Catatan Kepolisian

2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP); 2. Surat Keterangan Sehat dari Rumah Sakit dan Puskesmas (Pemerintah dan Swasta); 3. SIM Lama/Foto Copy SIM yang masih berlaku (Perpanjangan SIM); 4. Surat keterangan Uji Klinik Mengemudi (Pemohon SIM Peningkatan). 5. Mematuhi protokol kesehatan : <ul style="list-style-type: none"> • Memakai masker • Memasuki Bilik Disinfektan • Cuci tangan menggunakan sabun di wastafel • Pemeriksaan suhu tubuh
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon SIM melaksanakan protokol kesehatan 2. Pemohon SIM melaksanakan pendaftaran antrian pelayanan melalui antrian langsung ataupun melalui aplikasi E-SIM 3. Pemohon SIM melaksanakan pemeriksaan berkas oleh petugas SIM 4. Pemohon SIM melaksanakan pendaftaran di loket pendaftaran 5. Pemohon SIM menunggu proses input data SIM 6. Pemohon SIM melaksanakan identifikasi (sidik jari dan foto SIM) 7. Pemohon SIM melaksanakan uji teori SIM (khusus SIM baru) 8. Pemohon SIM melaksanakan uji praktek SIM (khusus SIM baru) 9. Pemohon SIM melaksanakan pembayaran PNPB di loket BRI baik tunai maupun non tunai 10. Pemohon SIM menerima SIM dari petugas dan melaksanakan penilaian pelayanan petugas di mesin indeks kepuasan masyarakat elektronik
4.	Jangka Waktu	Proses penerbitan SIM Baru 160 Menit dan Perpanjangan 30 Menit.
5.	Biaya / Tarif	<p>Biaya SIM B, BI, BI Umum, BII, BII Umum Baru : Rp 120.000,-</p> <p>Biaya SIM B, BI, BI Umum, BII, BII Umum Perpanjangan : Rp 80.000,-</p>
6.	Produk Pelayan	SIM B, BI, BI Umum, BII, BII Umum

7.	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat Informasi 2. Mesin antrian 3. Mesin id card 4. Loket dan Ruang tunggu/ ruang pelayanan 5. Komputer dan Printer 6. Kursi / Meja 7. Informasi Tarif 8. Informasi mekanisme/ prosedur dan pelayanan SIM 9. TV di ruang pelayanan 10. Kotak/sarana pengaduan 11. Ruang Menyusui 12. Pojok Baca 13. Wifi gratis 14. Mesin IKM elektronik 15. Arena bermain anak – anak 16. Akses Toilet pria dan wanita. 17. Ruangan pelayanan ber AC 18. Jalur Difabel 19. Kamar Mandi pria dan wanita
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>Brigadir / Pns</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan perUndang Undangan yang berlaku 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Mampu bekerja dalam Tim
9.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh Seksi Pengawasan 2. Dilakukan oleh Seksi Profesi dan Pengamanan 3. Dilakukan oleh atasan langsung 4. Dilaksanakan secara kontinyu 5. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Satlantas Polres Malang Kota melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Email : satlantaspolrestamalang@yahoo.co.id 2. Website : http://www.satlantaspolresmalangkota.com 3. Ig dan Twitter : lantasmalangkota 4. Whatsapp : 081231059119

11.	Jumlah Pelaksana	12 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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 atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Keamanan produk SIM memiliki spesifikasi teknis khusus, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Barcode 2. Terdapat Sidik Jari 3. Terdapat Hologram Tribrata 4. Terdapat Hologram Logo Lalu Lintas 5. Terdapat No Register 6. Terdapat Kode Chips 7. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran kinerja dengan parameter kompetensi, melakukan pemeriksaan secara rutin (penelitian/survei internal/eksternal) sehingga dapat mengevaluasi kinerja pelaksana dan absensi kehadiran petugas

D. JENIS PELAYANAN : PELAYANAN C

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; 2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; 3. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penertiban Surat Keterangan Catatan Kepolisian
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP); 2. Surat Keterangan Sehat dari Rumah Sakit dan Puskesmas (Pemerintah dan Swasta); 3. SIM Lama/Foto Copy SIM yang masih berlaku (Perpanjangan SIM); 4. Surat keterangan Uji Klinik Mengemudi (Pemohon SIM Peningkatan). 5. Mematuhi protokol kesehatan : <ul style="list-style-type: none"> • Memakai masker • Memasuki Bilik Disinfektan • Cuci tangan menggunakan sabun di wastafel • Pemeriksaan suhu tubuh
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon SIM melaksanakan protokol kesehatan 2. Pemohon SIM melaksanakan pendaftaran antrian pelayanan melalui antrian langsung ataupun melalui aplikasi E-SIM 3. Pemohon SIM melaksanakan pemeriksaan berkas oleh petugas SIM 4. Pemohon SIM melaksanakan pendaftaran di loket pendaftaran 5. Pemohon SIM menunggu proses input data SIM 6. Pemohon SIM melaksanakan identifikasi (sidik jari dan foto SIM) 7. Pemohon SIM melaksanakan uji teori SIM (khusus SIM baru) 8. Pemohon SIM melaksanakan uji praktek SIM (khusus SIM baru) 9. Pemohon SIM melaksanakan pembayaran PNBPN di loket BRI baik tunai maupun non tunai 10. Pemohon SIM menerima SIM dari petugas dan melaksanakan penilaian pelayanan petugas di mesin indeks kepuasan masyarakat elektronik
4.	Jangka Waktu	Proses penerbitan SIM Baru 160 Menit dan Perpanjangan 30 Menit.

5.	Biaya / Tarif	Biaya SIM C Baru : Rp 100.000,- Biaya SIM C Perpanjangan : Rp 75.000,-
6.	Produk Pelayan	SIM C

7.	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat Informasi 2. Mesin antrian 3. Mesin id card 4. Loket dan Ruang tunggu/ ruang pelayanan 5. Komputer dan Printer 6. Kursi / Meja 7. Informasi Tarif 8. Informasi mekanisme/ prosedur dan pelayanan SIM 9. TV di ruang pelayanan 10. Kotak/sarana pengaduan 11. Ruang Menyusui 12. Pojok Baca 13. Wifi gratis 14. Mesin IKM elektronik 15. Arena bermain anak – anak 16. Akses Toilet pria dan wanita. 17. Ruangan pelayanan ber AC 18. Jalur Difabel 19. Kamar Mandi pria dan wanita
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>Brigadir / Pns</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan perUndang Undangan yang berlaku 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Mampu bekerja dalam Tim
9.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 6. Dilakukan oleh Seksi Pengawasan 7. Dilakukan oleh Seksi Profesi dan Pengamanan 8. Dilakukan oleh atasan langsung 9. Dilaksanakan secara kontinyu 10. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan

10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Satlantas Polres Malang Kota melalui : 1. Email : satlantaspolrestamalang@yahoo.co.id 2. Website : http://www.satlantaspolresmalangkota.com 3. Ig dan Twitter : lantasmalangkota 4. Whatsapp : 081231059119
11.	Jumlah Pelaksana	12 orang
12.	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 atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Keamanan produk SIM memiliki spesifikasi teknis khusus, yaitu : 1. Barcode 2. Terdapat Sidik Jari 3. Terdapat Hologram Tribrata 4. Terdapat Hologram Logo Lalu Lintas 5. Terdapat No Register 6. Terdapat Kode Chips 7. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran kinerja dengan parameter kompetensi, melakukan pemeriksaan secara rutin (penelitian/survei internal/eksternal) sehingga dapat mengevaluasi kinerja pelaksana dan absensi kehadiran petugas

D. JENIS PELAYANAN : PELAYANAN D

NO	KOMPONEN	URAIAN
----	----------	--------

1	2	3
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia; 2. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ; 3. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan
		<ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Kapolri Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penertiban Surat Keterangan Catatan Kepolisian
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP); 2. Surat Keterangan Sehat dari Rumah Sakit dan Puskesmas (Pemerintah dan Swasta); 3. SIM Lama/Foto Copy SIM yang masih berlaku (Perpanjangan SIM); 4. Mematuhi protokol kesehatan : <ul style="list-style-type: none"> • Memakai masker • Memasuki Bilik Disinfektan • Cuci tangan menggunakan sabun di wastafel • Pemeriksaan suhu tubuh
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon SIM melaksanakan protokol kesehatan 2. Pemohon SIM melaksanakan pendaftaran antrian pelayanan melalui antrian langsung ataupun melalui aplikasi E-SIM 3. Pemohon SIM melaksanakan pemeriksaan berkas oleh petugas SIM 4. Pemohon SIM melaksanakan pendaftaran di loket pendaftaran 5. Pemohon SIM menunggu proses input data SIM 6. Pemohon SIM melaksanakan identifikasi (sidik jari dan foto SIM) 7. Pemohon SIM melaksanakan uji teori SIM (khusus SIM baru) 8. Pemohon SIM melaksanakan uji praktek SIM (khusus SIM baru) 9. Pemohon SIM melaksanakan pembayaran PNPB di

		loket BRI baik tunai maupun non tunai 10. Pemohon SIM menerima SIM dari petugas dan melaksanakan penilaian pelayanan petugas di mesin indeks kepuasan masyarakat elektronik
4.	Jangka Waktu	Proses penerbitan SIM Baru 160 Menit dan Perpanjangan 30 Menit.
5.	Biaya / Tarif	Biaya SIM D Baru : Rp 50.000,- Biaya SIM C Perpanjangan : Rp 30.000,-
6.	Produk Pelayan	SIM D

7.	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tempat Informasi 2. Mesin antrian 3. Mesin id card 4. Loker dan Ruang tunggu/ ruang pelayanan 5. Komputer dan Printer 6. Kursi / Meja 7. Informasi Tarif 8. Informasi mekanisme/ prosedur dan pelayanan SIM 9. TV di ruang pelayanan 10. Kotak/sarana pengaduan 11. Ruang Menyusui 12. Pojok Baca 13. Wifi gratis 14. Mesin IKM elektronik 15. Arena bermain anak – anak 16. Akses Toilet pria dan wanita. 17. Ruangan pelayanan ber AC 18. Jalur Difabel 19. Kamar Mandi pria dan wanita
8.	Kompetensi Pelaksana	<p>Brigadir / Pns</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan perUndang Undangan yang berlaku 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Mampu bekerja dalam Tim
9.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh Seksi Pengawasan 2. Dilakukan oleh Seksi Profesi dan Pengamanan 3. Dilakukan oleh atasan langsung

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Dilaksanakan secara kontinyu 5. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Satlantas Polres Malang Kota melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Email : satlantaspolrestamalang@yahoo.co.id 2. Website : http://www.satlantaspolresmalangkota.com 3. Ig dan Twitter : lantasmalangkota 4. Whatsapp : 081231059119
11.	Jumlah Pelaksana	12 orang
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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 atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Keamanan produk SIM memiliki spesifikasi teknis khusus, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Barcode 2. Terdapat Sidik Jari 3. Terdapat Hologram Tribrata 4. Terdapat Hologram Logo Lalu Lintas 5. Terdapat No Register 6. Terdapat Kode Chips 7. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran kinerja dengan parameter kompetensi, melakukan pemeriksaan secara rutin (penelitian/survei internal/eksternal) sehingga dapat mengevaluasi kinerja pelaksana dan absensi kehadiran petugas

Ditetapkan di : Malang
 Pada tanggal : Maret 2020
 KEPALA KEPOLISIAN RESORT KOTA MALANG KOTA



Dr. LEONARDUS SIMARMATA, S.Sos., S.I.K., M.H.
KOMISARIS BESAR POLISI NRP 73050628