



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 Polresta Malang Kota
- C. Untuk memberikan pelayanan publik secara maksimal kepada masyarakat termasuk pelayanan kepada kelompok rentan (disabilitas, lansia dan ibu menyusui), yang berorientasi terhadap terwujudnya pelayanan publik yang prima dan excellent, maka Polresta 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. JENIS LAYANAN

- A. Penerbitan SIM Golongan A BARU
- B. Peningkatan SIM GOLONGAN A UMUM, BI, BI UMUM, BII, BII UMUM
- C. Perpanjangan SIM GOLONGAN A, A UMUM, BI, BI UMUM, BII, BII UMUM
- D. Penurunan SIM GOLONGAN A, A UMUM, BI, BI UMUM, BII
- E. Penerbitan SIM Hilang/Rusak GOLONGAN A, A UMUM, BI, BI UMUM, BII, BII UMUM
- F. Penerbitan SIM GOLONGAN C BARU
- G. Perpanjangan SIM GOLONGAN C
- H. Penerbitan SIM Hilang/Rusak GOLONGAN C
- I. Penerbitan SIM GOLONGAN D BARU
- J. Perpanjangan SIM GOLONGAN D
- K. Penerbitan SIM Hilang/Rusak GOLONGAN D

III. STANDAR PELAYANAN

A. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SIM GOLONGAN A BARU

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Dokumen keimigrasian (WNA); 2. Surat Keterangan Sehat dari Dokter Polri atau Dokter Umum Yang Telah Mendapat Rekomendasi Dari Pusat Kedokteran Dan Kesehatan Polri; 3. Surat Keterangan Lulus Tes Psikologi; 4. SIM Lama/Foto Copy SIM yang masih berlaku (Perpanjangan SIM);
2.	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 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, tanda tangan 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
3.	Jangka Waktu	Proses penerbitan SIM Baru 40 Menit
4.	Biaya / Tarif	Rp 120.000,-
5.	Produk Pelayanan	Surat Izin Mengemudi A
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Satlantas Polresta Malang Kota melalui</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Email : Satpaspolrestamalangkota@gmail.com 2. Website : https://malangkota.jatim.polri.go.id/ 3. Ig dan Twitter : satpas_makota/Polrestamalangkotaofficial 4. Aplikasi : Jogo Malang Presisi 5. Whatsapp : 085158004701
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian negara Republik Indonesia; 2. Undang-Undang RI No 19 tahun 2011 tentang Pengesahan Convention on The Right of Persona With Disabilities/Konvensi Persamaan Hak Penyandang

		<p>Disabilitas;</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 215 tahun 2012, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tetang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tetang Petunjuk Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan; 9. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi. 10. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi.
2.	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung; 2. Lapangan Praktek R2/R4; 3. Area parkir umum dan area parkir disabilitas; 4. Loker dan ruang tunggu; 5. Ruang Konsultasi dan Pengaduan; 6. Ruang Laktasi; 7. Ruang bermain anak; 8. Pojok baca; 9. Foto copy; 10. Pintu masuk(otomatis) dan keluar yang mudah diakses; 11. Antrian; 12. Alat tulis kantor; 13. Kursi dan meja tulis; 14. TV, AC, Dispenser, Pengeras suara; 15. Meja kantor, komputer dan printer; 16. Buku register;

		<ul style="list-style-type: none"> 17. Lemari berkas; 18. (Pojok Difabel) Kursi roda, Tongkat, Alat bantu dengar, dan Kruk; 19. Alat pemadam kebakaran; 20. Kotak saran/pengaduan; 21. Toilet Pengguna Layanan dan toilet khusus disabilitas; 22. Petunjuk arah evakuasi; 23. Kotak P3K; 24. Smoking Area; 25. Alat Pembayaran Non Tunai; 26. Kendaraan Uji Praktek R2/R4; 27. Tempat cuci tangan dan sabun cuci tangan; 28. Hand sanitizer; 29. Tempat sampah; 30. Kantin; 31. Musholla; 32. Sarana disabilitas (jalur disabilitas, pegangan rambat, jalur landai dan jalur).
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Brigadir / Pns</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan perUndang Undangan yang berlaku 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Mampu bekerja dalam Tim
4.	Pengawas Internal	<ul 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 berkelanjutan 5. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan
5.	Jumlah Pelaksana	19 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul 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
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Keamanan produk SIM memiliki spesifikasi teknis khusus, yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Barcode 2. Terdapat Sidik Jari 3. Terdapat Hologram Tribra 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
8.	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
--	---

B. STANDAR PELAYANAN PENINGKATAN SIM GOLONGAN A UMUM, BI, BI UMUM, BII, BII UMUM

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Dokumen keimigrasian (WNA); 2. Surat Keterangan Sehat dari Dokter Polri atau Dokter Umum Yang Telah Mendapat Rekomendasi Dari Pusat Kedokteran Dan Kesehatan Polri; 3. Surat Keterangan Lulus Tes Psikologi; 4. Surat keterangan Uji Keterampilan Mengemudi (Pemohon SIM Peningkatan); 5. SIM Lama/Foto Copy SIM yang masih berlaku (Perpanjangan SIM);
2.	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 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, tanda tangan 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 PNBP 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
3.	Jangka Waktu	Proses penerbitan SIM Baru 40 Menit
4.	Biaya / Tarif	Rp 120.000,-
5.	Produk Pelayanan	SIM A Umum, BI, BI Umum, BII, BII Umum
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Satlantas Polresta Malang Kota melalui</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Email : Satpaspolrestamalangkota@gmail.com 2. Website : https://malangkota.jatim.polri.go.id/ 3. Ig dan Twitter : satpas_makota/Polrestamalangkotaofficial 4. Aplikasi : Jogo Malang Presisi 5. Whatsapp : 085158004701
PENGELOLAAN PELAYANAN		

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian negara Republik Indonesia; 2. Undang-Undang RI No 19 tahun 2011 tentang Pengesahan Convention on The Right of Persona With Disabilities/Konvensi Persamaan Hak Penyandang Disabilitas; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 215 tahun 2012, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tetang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tetang Petunjuk Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan; 9. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi. 10. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi.
----	-------------	---

2.	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung; 2. Lapangan Praktek R2/R4; 3. Area parkir umum dan area parkir disabilitas; 4. Loket dan ruang tunggu; 5. Ruang Konsultasi dan Pengaduan; 6. Ruang Laktasi; 7. Ruang bermain anak; 8. Pojok baca; 9. Foto copy; 10. Pintu masuk(otomatis) dan keluar yang mudah diakses; 11. Antrian; 12. Alat tulis kantor; 13. Kursi dan meja tulis; 14. TV, AC, Dispenser, Pengeras suara; 15. Meja kantor, komputer dan printer; 16. Buku register; 17. Lemari berkas; 18. (Pojok Difabel) Kursi roda, Tongkat, Alat bantu dengar, dan Kruk; 19. Alat pemadam kebakaran; 20. Kotak saran/pengaduan; 21. Toilet Pengguna Layanan dan toilet khusus disabilitas; 22. Petunjuk arah evakuasi; 23. Kotak P3K; 24. Smoking Area; 25. Alat Pembayaran Non Tunai; 26. Kendaraan Uji Praktek R2/R4; 27. Tempat cuci tangan dan sabun cuci tangan; 28. Hand sanitizer; 29. Tempat sampah; 30. Kantin; 31. Musholla; 32. Sarana disabilitas (jalur disabilitas, pegangan rambat, jalur landai dan jalur).
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Brigadir / Pns</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan perUndang Undangan yang berlaku 2. Mampu mengoperasikan computer 3. Mampu bekerja dalam Tim
4.	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 berkelanjutan 5. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan
5.	Jumlah Pelaksana	19 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Setiap Anggota Polri wajib memberikan pelayanan

		<p>kepada masyarakat dengan cepat, tepat, mudah, nyaman, transparan dan akuntabel berdasarkan ketentuan Perundang undangan</p> <p>2. Setiap Anggota Polri dilarang menerima suap, mengeluarkan ucapan, isyarat atau keuntungan pribadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat</p>
7.	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 Tribirata 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
8.	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. STANDAR PELAYANAN PERPANJANGAN SIM GOLONGAN A, A UMUM, BI, BI Umum, BII, BII Umum

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Dokumen keimigrasian (WNA); 2. Surat Keterangan Sehat dari Dokter Polri atau Dokter Umum Yang Telah Mendapat Rekomendasi Dari Pusat Kedokteran Dan Kesehatan Polri; 3. Surat Keterangan Lulus Tes Psikologi; 4. Surat keterangan Uji Keterampilan Mengemudi (Pemohon SIM Perpanjangan A Umum, BI, BI Umum, BII, BII Umum); 5. SIM Lama/Foto Copy SIM yang masih berlaku (Perpanjangan SIM);
2.	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 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, tanda tangan dan foto SIM) 7. Pemohon SIM melaksanakan pembayaran PNBP di loket BRI baik tunai maupun non tunai 8. Pemohon SIM menerima SIM dari petugas dan melaksanakan penilaian pelayanan petugas di mesin indeks kepuasan masyarakat elektronik
3.	Jangka Waktu	Proses penerbitan SIM Perpanjangan 15 Menit
4.	Biaya / Tarif	Rp 80.000,-
5.	Produk Pelayanan	SIM A, A Umum, BI, BI Umum, BII, BII Umum
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Satlantas Polresta Malang Kota melalui 1. Email : Satpaspolrestamalangkota@gmail.com 2. Website : https://malangkota.jatim.polri.go.id/ 3. Ig dan Twitter : satpas_makota/Polrestamalangkotaofficial 4. Aplikasi : Jogo Malang Presisi 5. Whatsapp : 085158004701

PENGELOLAAN PELAYANAN

1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian negara Republik Indonesia; 2. Undang-Undang RI No 19 tahun 2011 tentang Pengesahan Convention on The Right of Persona With Disabilities/Konvensi Persamaan Hak Penyandang Disabilitas; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 215 tahun 2012, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tetang Pedoman Standar Pelayanan;
----	-------------	---

		<p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tetang Petunjuk Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan;</p> <p>9. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi.</p> <p>10. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi.</p>
2.	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung; 2. Lapangan Praktek R2/R4; 3. Area parkir umum dan area parkir disabilitas; 4. Loket dan ruang tunggu; 5. Ruang Konsultasi dan Pengaduan; 6. Ruang Laktasi; 7. Ruang bermain anak; 8. Pojok baca; 9. Foto copy; 10. Pintu masuk(otomatis) dan keluar yang mudah diakses; 11. Antrian; 12. Alat tulis kantor; 13. Kursi dan meja tulis; 14. TV, AC, Dispenser, Pengeras suara; 15. Meja kantor, komputer dan printer; 16. Buku register; 17. Lemari berkas; 18. (Pojok Difabel) Kursi roda, Tongkat, Alat bantu dengar, dan Kruk; 19. Alat pemadam kebakaran; 20. Kotak saran/pengaduan; 21. Toilet Pengguna Layanan dan toilet khusus disabilitas; 22. Petunjuk arah evakuasi; 23. Kotak P3K; 24. Smoking Area; 25. Alat Pembayaran Non Tunai; 26. Kendaraan Uji Praktek R2/R4; 27. Tempat cuci tangan dan sabun cuci tangan; 28. Hand sanitizer; 29. Tempat sampah; 30. Kantin; 31. Musholla; 32. Sarana disabilitas (jalur disabilitas, pegangan rambat, jalur landai dan jalur).
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Brigadir / Pns</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan perUndang Undangan yang berlaku

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Mampu mengoperasikan computer 3. Mampu bekerja dalam Tim
4.	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 berkelanjutan 5. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan
5.	Jumlah Pelaksana	19 orang
6.	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
7.	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
8.	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. STANDAR PELAYANAN PENURUNAN SIM GOLONGAN A, A UMUM, BI, BI Umum, BII

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Dokumen keimigrasian (WNA); 2. Surat Keterangan Sehat dari Dokter Polri atau Dokter Umum Yang Telah Mendapat Rekomendasi Dari Pusat Kedokteran Dan Kesehatan Polri; 3. Surat Keterangan Lulus Tes Psikologi; 4. Surat keterangan Uji Keterampilan Mengemudi (Pemohon SIM A Umum, BI, BI Umum, BII);

		5. SIM Lama/Foto Copy SIM yang masih berlaku (Perpanjangan SIM);
2.	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 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, tanda tangan dan foto SIM) 7. Pemohon SIM melaksanakan pembayaran PNBP di loket BRI baik tunai maupun non tunai 8. Pemohon SIM menerima SIM dari petugas dan melaksanakan penilaian pelayanan petugas di mesin indeks kepuasan masyarakat elektronik
3.	Jangka Waktu	Proses penerbitan SIM 15 Menit
4.	Biaya / Tarif	Rp 80.000,-
5.	Produk Pelayanan	SIM A, A Umum, BI, BI Umum, BII
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Satlantas Polresta Malang Kota melalui</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Email : Satpaspolrestamalangkota@gmail.com 2. Website : https://malangkota.jatim.polri.go.id/ 3. Ig dan Twitter : satpas_makota/Polrestamalangkotaofficial 4. Aplikasi : Jogo Malang Presisi 5. Whatsapp : 085158004701
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian negara Republik Indonesia; 2. Undang-Undang RI No 19 tahun 2011 tentang Pengesahan Convention on The Right of Persona With Disabilities/Konvensi Persamaan Hak Penyandang Disabilitas; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 215 tahun 2012, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tetang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tetang Petunjuk Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan; 9. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi. 10. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi.
2.	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung; 2. Lapangan Praktek R2/R4; 3. Area parkir umum dan area parkir disabilitas; 4. Loket dan ruang tunggu; 5. Ruang Konsultasi dan Pengaduan; 6. Ruang Laktasi; 7. Ruang bermain anak; 8. Pojok baca; 9. Foto copy; 10. Pintu masuk(otomatis) dan keluar yang mudah diakses; 11. Antrian; 12. Alat tulis kantor; 13. Kursi dan meja tulis; 14. TV, AC, Dispenser, Pengeras suara; 15. Meja kantor, komputer dan printer; 16. Buku register; 17. Lemari berkas; 18. (Pojok Difabel) Kursi roda, Tongkat, Alat bantu dengar, dan Kruk; 19. Alat pemadam kebakaran; 20. Kotak saran/pengaduan; 21. Toilet Pengguna Layanan dan toilet khusus disabilitas; 22. Petunjuk arah evakuasi; 23. Kotak P3K; 24. Smoking Area; 25. Alat Pembayaran Non Tunai; 26. Kendaraan Uji Praktek R2/R4;

		<p>27. Tempat cuci tangan dan sabun cuci tangan; 28. Hand sanitizer; 29. Tempat sampah; 30. Kantin; 31. Musholla; 32. Sarana disabilitas (jalur disabilitas, pegangan rambat, jalur landai dan jalur).</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Brigadir / Pns 1. Memahami Peraturan perUndang Undangan yang berlaku 2. Mampu mengoperasikan computer 3. Mampu bekerja dalam Tim</p>
4.	Pengawas Internal	<p>1. Dilakukan oleh Seksi Pengawasan 2. Dilakukan oleh Seksi Profesi dan Pengamanan 3. Dilakukan oleh atasan langsung 4. Dilaksanakan secara berkelanjutan 5. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan</p>
5.	Jumlah Pelaksana	19 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>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</p>
7.	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 Tribata 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
8.	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>

E. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SIM HILANG/ RUSAK GOLONGAN A, A UMUM, BI, BI Umum, BII, BII Umum

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membawa Print Out SIM (Dikeluarkan di Satpas tempat penerbitan SIM) 2. Laporan Kehilangan dari polsek atau polres 3. Surat Rekom laka dan Tilang 4. Surat Rekom TU lantasi 5. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Dokumen keimigrasian (WNA); 6. Surat Keterangan Sehat dari Dokter Polri atau Dokter Umum Yang Telah Mendapat Rekomendasi Dari Pusat Kedokteran Dan Kesehatan Polri; 7. Surat Keterangan Lulus Tes Psikologi; 8. Surat keterangan Uji Keterampilan Mengemudi (Pemohon SIM A Umum, BI, BI Umum, BII, BII Umum); 9. SIM Lama/Foto Copy SIM yang masih berlaku (Perpanjangan SIM);
2.	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 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, tanda tangan dan foto SIM) 7. Pemohon SIM melaksanakan pembayaran PNBP di loket BRI baik tunai maupun non tunai 8. Pemohon SIM menerima SIM dari petugas dan melaksanakan penilaian pelayanan petugas di mesin indeks kepuasan masyarakat elektronik
3.	Jangka Waktu	Proses penerbitan SIM 15 Menit
4.	Biaya / Tarif	Rp 80.000,-
5.	Produk Pelayanan	SIM A, A Umum, BI, BI Umum, BII, BII Umum
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Satlantas Polresta Malang Kota melalui <ol style="list-style-type: none"> 1. Email : Satpaspolrestamalangkota@gmail.com 2. Website : https://malangkota.jatim.polri.go.id/ 3. Ig dan Twitter : satpas_makota/Polrestamalangkotaofficial 4. Aplikasi : Jogo Malang Presisi 5. Whatsapp : 085158004701
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2

		<p>Tahun 2002 tentang Kepolisian negara Republik Indonesia;</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Undang-Undang RI No 19 tahun 2011 tentang Pengesahan Convention on The Right of Persona With Disabilities/Konvensi Persamaan Hak Penyandang Disabilitas; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 215 tahun 2012, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tetang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tetang Petunjuk Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan; 9. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi. 10. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi.
2.	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung; 2. Lapangan Praktek R2/R4; 3. Area parkir umum dan area parkir disabilitas; 4. Loket dan ruang tunggu; 5. Ruang Konsultasi dan Pengaduan; 6. Ruang Laktasi; 7. Ruang bermain anak; 8. Pojok baca; 9. Foto copy;

		<ul style="list-style-type: none"> 10. Pintu masuk(otomatis) dan keluar yang mudah diakses; 11. Antrian; 12. Alat tulis kantor; 13. Kursi dan meja tulis; 14. TV, AC, Dispenser, Pengeras suara; 15. Meja kantor, komputer dan printer; 16. Buku register; 17. Lemari berkas; 18. (Pojok Difabel) Kursi roda, Tongkat, Alat bantu dengar, dan Kruk; 19. Alat pemadam kebakaran; 20. Kotak saran/pengaduan; 21. Toilet Pengguna Layanan dan toilet khusus disabilitas; 22. Petunjuk arah evakuasi; 23. Kotak P3K; 24. Smoking Area; 25. Alat Pembayaran Non Tunai; 26. Kendaraan Uji Praktek R2/R4; 27. Tempat cuci tangan dan sabun cuci tangan; 28. Hand sanitizer; 29. Tempat sampah; 30. Kantin; 31. Musholla; 32. Sarana disabilitas (jalur disabilitas, pegangan rambat, jalur landai dan jalur).
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Brigadir / Pns</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan perUndang Undangan yang berlaku 2. Mampu mengoperasikan computer 3. Mampu bekerja dalam Tim
4.	Pengawas Internal	<ul 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 berkelanjutan 5. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan
5.	Jumlah Pelaksana	19 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul 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
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Keamanan produk SIM memiliki spesifikasi teknis khusus, yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Barcode

		<ol style="list-style-type: none"> 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
8.	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

F. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SIM GOLONGAN C BARU

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Dokumen keimigrasian (WNA); 2. Surat Keterangan Sehat dari Dokter Polri atau Dokter Umum Yang Telah Mendapat Rekomendasi Dari Pusat Kedokteran Dan Kesehatan Polri; 3. Surat Keterangan Lulus Tes Psikologi; 4. SIM Lama/Foto Copy SIM yang masih berlaku (Perpanjangan SIM);
2.	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 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, tanda tangan 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 PNBP 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
3.	Jangka Waktu	Proses penerbitan SIM Baru 40 Menit
4.	Biaya / Tarif	Rp 100.000,-
5.	Produk Pelayanan	Surat Izin Mengemudi C
6.	Penanganan	Satlantas Polresta Malang Kota melalui

	Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : Satpaspolrestamalangkota@gmail.com 2. Website : https://malangkota.jatim.polri.go.id/ 3. Ig dan Twitter : satpas_makota/Polrestamalangkotaofficial 4. Aplikasi : Jogo Malang Presisi 5. Whatsapp : 085158004701
PENGEOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian negara Republik Indonesia; 2. Undang-Undang RI No 19 tahun 2011 tentang Pengesahan Convention on The Right of Persona With Disabilities/Konvensi Persamaan Hak Penyandang Disabilitas; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 215 tahun 2012, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tetang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tetang Petunjuk Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan; 9. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi. 10. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi.

2.	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung; 2. Lapangan Praktek R2/R4; 3. Area parkir umum dan area parkir disabilitas; 4. Loket dan ruang tunggu; 5. Ruang Konsultasi dan Pengaduan; 6. Ruang Laktasi; 7. Ruang bermain anak; 8. Pojok baca; 9. Foto copy; 10. Pintu masuk(otomatis) dan keluar yang mudah diakses; 11. Antrian; 12. Alat tulis kantor; 13. Kursi dan meja tulis; 14. TV, AC, Dispenser, Pengeras suara; 15. Meja kantor, komputer dan printer; 16. Buku register; 17. Lemari berkas; 18. (Pojok Difabel) Kursi roda, Tongkat, Alat bantu dengar, dan Kruk; 19. Alat pemadam kebakaran; 20. Kotak saran/pengaduan; 21. Toilet Pengguna Layanan dan toilet khusus disabilitas; 22. Petunjuk arah evakuasi; 23. Kotak P3K; 24. Smoking Area; 25. Alat Pembayaran Non Tunai; 26. Kendaraan Uji Praktek R2/R4; 27. Tempat cuci tangan dan sabun cuci tangan; 28. Hand sanitizer; 29. Tempat sampah; 30. Kantin; 31. Musholla; 32. Sarana disabilitas (jalur disabilitas, pegangan rambat, jalur landai dan jalur).
3.	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
4.	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 berkelanjutan 5. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan
5.	Jumlah Pelaksana	19 orang
6.	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
7.	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
8.	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

G. STANDAR PELAYANAN PERPANJANGAN SIM GOLONGAN C

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Dokumen keimigrasian (WNA); 2. Surat Keterangan Sehat dari Dokter Polri atau Dokter Umum Yang Telah Mendapat Rekomendasi Dari Pusat Kedokteran Dan Kesehatan Polri; 3. Surat Keterangan Lulus Tes Psikologi; 4. SIM Lama/Foto Copy SIM yang masih berlaku (Perpanjangan SIM);
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon SIM melaksanakan protokol kesehatan 2. Pemohon SIM melaksanakan pendaftaran antrian pelayanan melalui antrian langsung 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, tanda tangan dan foto SIM) 7. Pemohon SIM melaksanakan pembayaran PNBPN di loket BRI baik tunai maupun non tunai 8. Pemohon SIM menerima SIM dari petugas dan melaksanakan penilaian pelayanan petugas di mesin indeks kepuasan masyarakat elektronik
3.	Jangka Waktu	Proses penerbitan SIM Perpanjangan 15 Menit

4.	Biaya / Tarif	Rp 75.000,-
5.	Produk Pelayanan	Surat Izin Mengemudi C
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Satlantas Polresta Malang Kota melalui 1. Email : Satpaspolrestamalangkota@gmail.com 2. Website : https://malangkota.jatim.polri.go.id/ 3. Ig dan Twitter : satpas_makota/ Polrestamalangkotaofficial 4. Aplikasi : Jogo Malang Presisi 5. Whatsapp : 085158004701
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian negara Republik Indonesia; 2. Undang-Undang RI No 19 tahun 2011 tentang Pengesahan Convention on The Right of Persona With Disabilities/Konvensi Persamaan Hak Penyandang Disabilitas; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 215 tahun 2012, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tetang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tetang Petunjuk Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan; 9. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi.

		10. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi.
2.	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung; 2. Lapangan Praktek R2/R4; 3. Area parkir umum dan area parkir disabilitas; 4. Loket dan ruang tunggu; 5. Ruang Konsultasi dan Pengaduan; 6. Ruang Laktasi; 7. Ruang bermain anak; 8. Pojok baca; 9. Foto copy; 10. Pintu masuk(otomatis) dan keluar yang mudah diakses; 11. Antrian; 12. Alat tulis kantor; 13. Kursi dan meja tulis; 14. TV, AC, Dispenser, Pengeras suara; 15. Meja kantor, komputer dan printer; 16. Buku register; 17. Lemari berkas; 18. (Pojok Difabel) Kursi roda, Tongkat, Alat bantu dengar, dan Kruk; 19. Alat pemadam kebakaran; 20. Kotak saran/pengaduan; 21. Toilet Pengguna Layanan dan toilet khusus disabilitas; 22. Petunjuk arah evakuasi; 23. Kotak P3K; 24. Smoking Area; 25. Alat Pembayaran Non Tunai; 26. Kendaraan Uji Praktek R2/R4; 27. Tempat cuci tangan dan sabun cuci tangan; 28. Hand sanitizer; 29. Tempat sampah; 30. Kantin; 31. Musholla; 32. Sarana disabilitas (jalur disabilitas, pegangan rambat, jalur landai dan jalur).
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Brigadir / Pns</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan perUndang Undangan yang berlaku 2. Mampu mengoperasikan computer 3. Mampu bekerja dalam Tim

4.	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 berkelanjutan 5. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan
5.	Jumlah Pelaksana	19 orang
6.	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
7.	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
8.	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

H. STANDAR PELAYANAN : PENERBITAN SIM C HILANG/ RUSAK

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membawa Print Out SIM (Dikeluarkan di Satpas tempat penerbitan SIM) 2. Laporan Kehilangan dari polsek atau Polres 3. Surat Rekom laka dan Tilang 4. Surat Rekom TU lanta 5. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Dokumen keimigrasian (WNA); 6. Surat Keterangan Sehat dari Dokter Polri atau Dokter Umum Yang Telah Mendapat Rekomendasi Dari Pusat Kedokteran Dan Kesehatan Polri; 7. Surat Keterangan Lulus Tes Psikologi; 8. Surat keterangan Uji Keterampilan Mengemudi

		(Pemohon SIM A Umum, BI, BI Umum, BII, BII Umum); 9. SIM Lama/Foto Copy SIM yang masih berlaku (Perpanjangan SIM);
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon SIM melaksanakan protokol kesehatan 2. Pemohon SIM melaksanakan pendaftaran antrian pelayanan melalui antrian langsung 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, tanda tangan dan foto SIM) 7. Pemohon SIM melaksanakan pembayaran PNBP di loket BRI baik tunai maupun non tunai 8. Pemohon SIM menerima SIM dari petugas dan melaksanakan penilaian pelayanan petugas di mesin indeks kepuasan masyarakat elektronik
3.	Jangka Waktu	Proses penerbitan SIM 15 Menit
4.	Biaya / Tarif	Rp 75.000,-
5.	Produk Pelayanan	Surat Izin Mengemudi C
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Satlantas Polresta Malang Kota melalui 1. Email : Satpaspolrestamalangkota@gmail.com 2. Website : https://malangkota.jatim.polri.go.id/ 3. Iq dan Twitter : satpas_makota/Polrestamalangkotaofficial 4. Aplikasi : Jogo Malang Presisi 5. Whatsapp : 085158004701
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian negara Republik Indonesia; 2. Undang-Undang RI No 19 tahun 2011 tentang Pengesahan Convention on The Right of Persona With Disabilities/Konvensi Persamaan Hak Penyandang Disabilitas; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 215 tahun 2012, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan tarif atas jenis

		<p>Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tetang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tetang Petunjuk Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan; 9. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi. 10. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi.
2.	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung; 2. Lapangan Praktek R2/R4; 3. Area parkir umum dan area parkir disabilitas; 4. Loket dan ruang tunggu; 5. Ruang Konsultasi dan Pengaduan; 6. Ruang Laktasi; 7. Ruang bermain anak; 8. Pojok baca; 9. Foto copy; 10. Pintu masuk(otomatis) dan keluar yang mudah diakses; 11. Antrian; 12. Alat tulis kantor; 13. Kursi dan meja tulis; 14. TV, AC, Dispenser, Pengeras suara; 15. Meja kantor, komputer dan printer; 16. Buku register; 17. Lemari berkas; 18. (Pojok Difabel) Kursi roda, Tongkat, Alat bantu dengar, dan Kruk; 19. Alat pemadam kebakaran; 20. Kotak saran/pengaduan; 21. Toilet Pengguna Layanan dan toilet khusus disabilitas; 22. Petunjuk arah evakuasi; 23. Kotak P3K; 24. Smoking Area;

		<ul style="list-style-type: none"> 25. Alat Pembayaran Non Tunai; 26. Kendaraan Uji Praktek R2/R4; 27. Tempat cuci tangan dan sabun cuci tangan; 28. Hand sanitizer; 29. Tempat sampah; 30. Kantin; 31. Musholla; 32. Sarana disabilitas (jalur disabilitas, pegangan rambat, jalur landai dan jalur).
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Brigadir / Pns</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan perUndang Undangan yang berlaku 2. Mampu mengoperasikan computer 3. Mampu bekerja dalam Tim
4.	Pengawas Internal	<ul 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 berkelanjutan 5. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan
5.	Jumlah Pelaksana	19 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul 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
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Keamanan produk SIM memiliki spesifikasi teknis khusus, yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Barcode 2. Terdapat Sidik Jari 3. Terdapat Hologram Tribata 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
8.	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

I. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SIM GOLONGAN D BARU

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Dokumen keimigrasian (WNA); 2. Surat Keterangan Sehat dari Dokter Polri atau Dokter Umum Yang Telah Mendapat Rekomendasi Dari Pusat Kedokteran Dan Kesehatan Polri; 3. Surat Keterangan Lulus Tes Psikologi; 4. SIM Lama/Foto Copy SIM yang masih berlaku (Perpanjangan SIM);
2.	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 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, tanda tangan 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
3.	Jangka Waktu	Proses penerbitan SIM Baru 40 Menit
4.	Biaya / Tarif	Rp 50.000,-
5.	Produk Pelayanan	Surat Izin Mengemudi D
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Satlantas Polresta Malang Kota melalui <ol style="list-style-type: none"> 1. Email : Satpaspolrestamalangkota@gmail.com 2. Website : https://malangkota.jatim.polri.go.id/ 3. Ig dan Twitter : satpas_makota/Polrestamalangkotaofficial 4. Aplikasi : Jogo Malang Presisi 5. Whatsapp : 085158004701
PENGEOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian negara Republik Indonesia; 2. Undang-Undang RI No 19 tahun 2011 tentang Pengesahan Convention on The Right of Persona With Disabilities/Konvensi Persamaan Hak

		<p>Penyandang Disabilitas;</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 215 tahun 2012, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tetang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tetang Petunjuk Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan; 9. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi. 10. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi.
2.	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung; 2. Lapangan Praktek R2/R4; 3. Area parkir umum dan area parkir disabilitas; 4. Loker dan ruang tunggu; 5. Ruang Konsultasi dan Pengaduan; 6. Ruang Laktasi; 7. Ruang bermain anak; 8. Pojok baca; 9. Foto copy; 10. Pintu masuk(otomatis) dan keluar yang mudah diakses; 11. Antrian; 12. Alat tulis kantor; 13. Kursi dan meja tulis;

		<ul style="list-style-type: none"> 14. TV, AC, Dispenser, Pengeras suara; 15. Meja kantor, komputer dan printer; 16. Buku register; 17. Lemari berkas; 18. (Pojoyok Difabel) Kursi roda, Tongkat, Alat bantu dengar, dan Kruk; 19. Alat pemadam kebakaran; 20. Kotak saran/pengaduan; 21. Toilet Pengguna Layanan dan toilet khusus disabilitas; 22. Petunjuk arah evakuasi; 23. Kotak P3K; 24. Smoking Area; 25. Alat Pembayaran Non Tunai; 26. Kendaraan Uji Praktek R2/R4; 27. Tempat cuci tangan dan sabun cuci tangan; 28. Hand sanitizer; 29. Tempat sampah; 30. Kantin; 31. Musholla; 32. Sarana disabilitas (jalur disabilitas, pegangan rambat, jalur landai dan jalur).
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Brigadir / Pns</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan perUndang Undangan yang berlaku 2. Mampu mengoperasionalkan komputer 3. Mampu bekerja dalam Tim
4.	Pengawas Internal	<ul 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 berkelanjutan 5. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan
5.	Jumlah Pelaksana	19 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul 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
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Keamanan produk SIM memiliki spesifikasi teknis khusus, yaitu :</p> <ul 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
8.	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

J. STANDAR PELAYANAN PERPANJANGAN SIM GOLONGAN D

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Dokumen keimigrasian (WNA); 2. Surat Keterangan Sehat dari Dokter Polri atau Dokter Umum Yang Telah Mendapat Rekomendasi Dari Pusat Kedokteran Dan Kesehatan Polri; 3. Surat Keterangan Lulus Tes Psikologi; 4. SIM Lama/Foto Copy SIM yang masih berlaku (Perpanjangan SIM);
2.	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 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, tanda tangan dan foto SIM) 7. Pemohon SIM melaksanakan pembayaran PNBP di loket BRI baik tunai maupun non tunai 8. Pemohon SIM menerima SIM dari petugas dan melaksanakan penilaian pelayanan petugas di mesin indeks kepuasan masyarakat elektronik
3.	Jangka Waktu	Proses penerbitan SIM Perpanjangan 15 Menit
4.	Biaya / Tarif	Rp 30.000,-
5.	Produk Pelayanan	Surat Izin Mengemudi D
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Satlantas Polresta Malang Kota melalui</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Email : Satpaspolrestamalangkota@gmail.com 2. Website : https://malangkota.jatim.polri.go.id/ 3. Ig dan Twitter : satpas_makota/Polrestamalangkotaofficial 4. Aplikasi : Jogo Malang Presisi 5. Whatsapp : 085158004701
PENGELOLAAN PELAYANAN		

1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian negara Republik Indonesia; 2. Undang-Undang RI No 19 tahun 2011 tentang Pengesahan Convention on The Right of Persona With Disabilities/Konvensi Persamaan Hak Penyandang Disabilitas; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 215 tahun 2012, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tetang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tetang Petunjuk Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan; 9. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi. 10. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi.
2.	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung; 2. Lapangan Praktek R2/R4; 3. Area parkir umum dan area parkir disabilitas; 4. Loker dan ruang tunggu; 5. Ruang Konsultasi dan Pengaduan; 6. Ruang Laktasi; 7. Ruang bermain anak; 8. Pojok baca;

		<ol style="list-style-type: none"> 9. Foto copy; 10. Pintu masuk(otomatis) dan keluar yang mudah diakses; 11. Antrian; 12. Alat tulis kantor; 13. Kursi dan meja tulis; 14. TV, AC, Dispenser, Pengeras suara; 15. Meja kantor, komputer dan printer; 16. Buku register; 17. Lemari berkas; 18. (Pojok Difabel) Kursi roda, Tongkat, Alat bantu dengar, dan Kruk; 19. Alat pemadam kebakaran; 20. Kotak saran/pengaduan; 21. Toilet Pengguna Layanan dan toilet khusus disabilitas; 22. Petunjuk arah evakuasi; 23. Kotak P3K; 24. Smoking Area; 25. Alat Pembayaran Non Tunai; 26. Kendaraan Uji Praktek R2/R4; 27. Tempat cuci tangan dan sabun cuci tangan; 28. Hand sanitizer; 29. Tempat sampah; 30. Kantin; 31. Musholla; 32. Sarana disabilitas (jalur disabilitas, pegangan rambat, jalur landai dan jalur).
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Brigadir / Pns</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan perUndang Undangan yang berlaku 2. Mampu mengoperasionalkan computer 3. Mampu bekerja dalam Tim
4.	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 berkelanjutan 5. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan
5.	Jumlah Pelaksana	19 orang
6.	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
7.	Jaminan keamanan	Keamanan produk SIM memiliki spesifikasi teknis

	dan keselamatan pelayanan	<p>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
8.	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

K. STANDAR PELAYANAN : PENERBITAN SIM D HILANG/ RUSAK

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membawa Print Out SIM (Dikeluarkan di Satpas tempat penerbitan SIM) 2. Laporan Kehilangan dari polsek atau polres 3. Surat Rekom laka dan Tilang 4. Surat Rekom TU lantasi 5. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Dokumen keimigrasian (WNA); 6. Surat Keterangan Sehat dari Dokter Polri atau Dokter Umum Yang Telah Mendapat Rekomendasi Dari Pusat Kedokteran Dan Kesehatan Polri; 7. Surat Keterangan Lulus Tes Psikologi; 8. Surat keterangan Uji Keterampilan Mengemudi (Pemohon SIM A Umum, BI, BI Umum, BII, BII Umum); 9. SIM Lama/Foto Copy SIM yang masih berlaku (Perpanjangan SIM);
2.	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 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, tanda tangan dan foto SIM) 7. Pemohon SIM melaksanakan pembayaran PNPB di loket BRI baik tunai maupun non tunai 8. Pemohon SIM menerima SIM dari petugas dan melaksanakan penilaian pelayanan petugas di

		mesin indeks kepuasan masyarakat elektronik
3.	Jangka Waktu	Proses penerbitan SIM 15 Menit
4.	Biaya / Tarif	Rp 30.000,-
5.	Produk Pelayanan	Surat Izin Mengemudi D
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Satlantas Polresta Malang Kota melalui 1. Email : Satpaspolrestamalangkota@gmail.com 2. Website : https://malangkota.jatim.polri.go.id/ 3. Ig dan Twitter : satpas_makota/ Polrestamalangkotaofficial 4. Aplikasi : Jogo Malang Presisi 5. Whatsapp : 085158004701
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian negara Republik Indonesia; 2. Undang-Undang RI No 19 tahun 2011 tentang Pengesahan Convention on The Right of Persona With Disabilities/Konvensi Persamaan Hak Penyandang Disabilitas; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 215 tahun 2012, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia; 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah; 7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tetang Pedoman Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tetang Petunjuk Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan; 9. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia

		<p>Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi.</p> <p>10. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penerbitan dan Penandaan Surat Izin Mengemudi.</p>
2.	Sarana Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung; 2. Lapangan Praktek R2/R4; 3. Area parkir umum dan area parkir disabilitas; 4. Loker dan ruang tunggu; 5. Ruang Konsultasi dan Pengaduan; 6. Ruang Laktasi; 7. Ruang bermain anak; 8. Pojok baca; 9. Foto copy; 10. Pintu masuk (otomatis) dan keluar yang mudah diakses; 11. Antrian; 12. Alat tulis kantor; 13. Kursi dan meja tulis; 14. TV, AC, Dispenser, Pengeras suara; 15. Meja kantor, komputer dan printer; 16. Buku register; 17. Lemari berkas; 18. (Pojok Difabel) Kursi roda, Tongkat, Alat bantu dengar, dan Kruk; 19. Alat pemadam kebakaran; 20. Kotak saran/pengaduan; 21. Toilet Pengguna Layanan dan toilet khusus disabilitas; 22. Petunjuk arah evakuasi; 23. Kotak P3K; 24. Smoking Area; 25. Alat Pembayaran Non Tunai; 26. Kendaraan Uji Praktek R2/R4; 27. Tempat cuci tangan dan sabun cuci tangan; 28. Hand sanitizer; 29. Tempat sampah; 30. Kantin; 31. Musholla; 32. Sarana disabilitas (jalur disabilitas, pegangan rambat, jalur landai dan jalur).
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Brigadir / Pns</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami Peraturan perUndang Undangan yang berlaku 2. Mampu mengoperasikan computer 3. Mampu bekerja dalam Tim
4.	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

