

IMIGRASI

Lampiran 2 : Penetapan Standar Pelayanan
 Nomor : W.18.IMI.IMI.1-0596-OT.02.02 Tahun 2022
 Tanggal : 21 Februari 2022

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 BAGI WARGA NEGARA INDONESIA**

No	Jenis Produk Pelayanan	Persyaratan	Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur	Jangka Waktu	Biaya/ Tarif	Produk Pelayanan	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
1	Penerbitan Paspor Biasa	a. E-KTP; b. Kartu Keluarga; c. Akte Kelahiran, Akte Perkawinan, Buku Nikah, Ijazah, atau Surat Baptis (yang tercantum: Nama; Tempat lahir; Tanggal lahir; dan Nama orang tua). Tambahan: a. Surat Pewarganegaraan Indonesia bagi orang asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pewarganegaraan atau penyampaian	1. Pemohon melakukan pendaftaran antrian online terlebih dahulu melalui aplikasi M-Paspor, berbasis android di playstore dan IOS di App Store; 2. Pemohon membuat akun email dan mengisi data user, setelah mendapatkan notifikasi "aktivasi akun", pemohon dapat membuka laman pengajuan permohonan; 3. Kemudian pemohon mengisi data dan mengupload berkas asli sesuai persyaratan yang telah di tentukan; 4. Kemudian pemohon menentukan sendiri kantor imigrasi yang akan dituju	3 (tiga) hari kerja	1. Paspor biasa 48 halaman Per permohonan : Rp. 350.000; 2. Paspor biasa elektronik 48 halaman Per permohonan : Rp. 650.000. Biaya tambahan - Biaya layanan percepatan Paspor selesai pada hari yang sama Per permohonan :	Paspor biasa 48 halaman dan Paspor biasa elektronik 48 halaman.	Website: https://kanibalikpapan.kemenkumham.go.id Email: knm.balikpapan@kemenkumham.go.id atau imigrasibalikpapan1@gmail.com Twitter : @imigrasi_bpp Instagram : @imigrasi_balikpapan

		<p>pernyataan untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-Undangan;</p> <p>b. Surat Penetapan Ganti Nama bagi yang telah mengganti nama;</p> <p>c. Surat rekomendasi dari Kemenaker (untuk CPMI);</p> <p>d. Surat rekomendasi dari travel umrah, ijin operasional dari Kemenag, rekomendasi jemaah umrah dari Kemenag (kecuali untuk Balita, Lansia, TNI, POLRI, PNS, dan Tokoh Masyarakat);</p> <p>e. Bukti Pembayaran Ibadah Haji dan rekomendasi dari Kemenag (bagi calon jemaah haji).</p> <p>Untuk Anak Dibawah Umur 17 Tahun:</p> <p>a. E-KTP kedua Orang Tua;</p> <p>b. Kartu Keluarga;</p> <p>c. Akta Kelahiran;</p>	<p>dan menentukan sendiri jadwal kedatangannya ke Kantor Imigrasi (Tanggal dan Waktu);</p> <p>5. Pemohon dapat melakukan pembayaran melalui PT. POS Indonesia atau Bank persepsi yang ditunjuk, dengan batas waktu 2 jam setelah pengajuan permohonan</p> <p>6. Pemohon memperlihatkan surat pengantar M-Paspor yang telah di download pada aplikasi</p> <p>7. Petugas customer care memeriksa berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan yang telah diupload serta memberi nomor antrian kepada pemohon;</p> <p>8. Pemohon dipanggil menurut nomor antrian, untuk pengambilan foto biometrik, sidik jari, dan wawancara;</p> <p>9. Pemohon mendapatkan bukti pengantar pembayaran dari petugas;</p>		Rp. 1.000.000.		<p>FB : Kantor Imigrasi Kelas I TPI Balikpapan</p> <p>SMS / WA : 08115925151</p> <p>Hotline: 0542 421175</p>
--	--	---	---	--	----------------	--	--

- d. Akta Perkawinan / Buku Nikah Orang Tua;
- e. Paspur Orang Tua yang masih berlaku.

Tambahan :

- a. Surat Pewarganegaraan Indonesia bagi orang asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pewarganegaraan atau penyampaian pernyataan untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-Undangan;
- b. Surat Penetapan Ganti Nama bagi yang telah mengganti nama;
- c. Surat rekomendasi dari travel umrah, ijin operasional dari Kemenag, rekomendasi jemaah umrah dari Kemenag (kecuali untuk Balita, Lansia, TNI, POLRI, dan PNS);

Kedatangan Kedua (3 hari kerja setelah melakukan pembayaran) :

1. Pengambilan Paspur dapat dilakukan dengan menuju ke ruang pengambilan Paspur atau dapat menggunakan layanan inovasi Amplang (Ambil Paspur Langsung Pulang) / Drive Thru.
2. Pemohon menyerahkan tanda bukti pembayaran kepada petugas;
3. Pemohon menerima paspor yang sudah selesai.

		<p>d. Bukti Pembayaran Ibadah Haji dan rekomendasi dari Kemenag (bagi calon jemaah haji);</p> <p>e. Surat Pernyataan Orang Tua (bermaterai).</p>					
2	Penggantian Paspor Biasa (habis berlaku)	<p>a. E-KTP;</p> <p>b. Paspor Lama (paspor terbitan diatas tahun 2009).</p> <p>Tambahan :</p> <p>a. Surat Pewarganegaraan Indonesia bagi orang asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pewarganegaraan atau penyampaian pernyataan untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-Undangan;</p> <p>b. Surat Penetapan Ganti Nama bagi yang telah mengganti nama;</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon melakukan pendaftaran antrian online terlebih dahulu melalui aplikasi M-Paspor berbasis android di playstore dan IOS di App Store; 2. Pemohon membuat akun email dan mengisi data user, setelah mendapatkan notifikasi "aktivasi akun", pemohon dapat membuka laman pengajuan permohonan; 3. Kemudian pemohon mengisi data dan mengupload berkas asli sesuai persyaratan yang telah di tentukan; 4. Kemudian pemohon menentukan sendiri kantor imigrasi yang akan dituju dan menentukan sendiri jadwal kedatangannya ke Kantor Imigrasi (Tanggal dan Waktu); 	3 (tiga) hari kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Paspor biasa 48 halaman Per permohonan : Rp. 350.000; 2. Paspor biasa elektronik 48 halaman Per permohonan : Rp. 650.000. <p>Biaya tambahan</p> <p>- Biaya layanan percepatan Paspor selesai pada hari yang sama Per permohonan : Rp. 1.000.000.</p>	Paspor biasa 48 halaman dan Paspor biasa elektronik 48 halaman.	<p>Website: https://kanimbalikpapan.kemenkumham.go.id</p> <p>Email: knm.balikpapan@kemenkumham.go.id atau imigrasibalikpapan1@gmail.com</p> <p>Twitter : @imigrasi_bpp</p> <p>Instagram : @imigrasi_balikpapan</p> <p>FB : Kantor Imigrasi Kelas I TPI Balikpapan</p>

		<p>c. Surat rekomendasi dari Kemenaker (untuk CPMI);</p> <p>d. Surat rekomendasi dari travel umrah, ijin operasional dari Kemenag, rekomendasi jemaah umrah dari Kemenag (kecuali untuk Balita, Lansia, TNI, POLRI, PNS, dan Tokoh Masyarakat);</p> <p>e. Bukti Pembayaran Ibadah Haji dan rekomendasi dari Kemenag (bagi calon jemaah haji)</p> <p>Untuk Anak Dibawah Umur 17 Tahun:</p> <p>a. E-KTP kedua Orang Tua;</p> <p>b. Paspur Lama;</p> <p>c. Paspur Orang Tua yang masih berlaku.</p> <p>Tambahan :</p> <p>a. Surat Pewarganegaraan Indonesia bagi orang asing yang memperoleh kewarganegaraan</p>	<p>5. Pemohon dapat melakukan pembayaran melalui PT. POS Indonesia atau Bank persepsi yang ditunjuk, dengan batas waktu 2 jam setelah pengajuan permohonan</p> <p>6. Pemohon memperlihatkan surat pengantar M-Paspor yang telah di download pada aplikasi</p> <p>7. Petugas customer care memeriksa berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan yang telah diupload serta memberi nomor antrian kepada pemohon;</p> <p>8. Pemohon dipanggil menurut nomor antrian, untuk pengambilan foto biometrik, sidik jari, dan wawancara;</p> <p>9. Pemohon mendapatkan bukti pengantar pembayaran dari petugas;</p> <p>Kedatangan Kedua (3 hari kerja setelah melakukan pembayaran) :</p>				<p>SMS / WA : 08115925151</p> <p>Hotline: 0542 421175</p>
--	--	---	---	--	--	--	---

		<p>Indonesia melalui pewarganegaraan atau penyampaian pernyataan untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-Undangan;</p> <p>b. Surat Penetapan Ganti Nama bagi yang telah mengganti nama;</p> <p>c. Surat rekomendasi dari Kemenaker (untuk CPMI);</p> <p>d. Surat rekomendasi dari travel umrah, ijin operasional dari Kemenag, rekomendasi jemaah umrah dari Kemenag (kecuali untuk Balita, Lansia, TNI, POLRI, PNS, dan Tokoh Masyarakat);</p> <p>e. Bukti Pembayaran Ibadah Haji dan rekomendasi dari Kemenag (bagi calon jemaah haji);</p> <p>f. Surat Pernyataan Orang Tua (bermaterai).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1. Pengambilan Paspor dapat dilakukan dengan menuju ke ruang pengambilan Paspor atau dapat menggunakan layanan inovasi Amplang (Ambil Paspor Langsung Pulang) / Drive Thru. 2. Pemohon menyerahkan tanda bukti pembayaran kepada petugas; 3. Pemohon menerima paspor yang sudah selesai. 				
--	--	--	---	--	--	--	--

3	Penggantian Pasporn Biasa (Hilang / Rusak)	<p>a. E-KTP; b. Kartu Keluarga; c. Akte Kelahiran/Akte Perkawinan/Buku Nikah/Ijazah/Surat Baptis (yang tercantum: Nama; Tempat lahir; Tanggal lahir; dan Nama orang tua) d. Pasporn lama (untuk penggantian karena rusak); e. Surat keterangan hilang dari kepolisian (untuk penggantian karena hilang).</p> <p>Tambahan:</p> <p>a. Surat Pewarganegaraan Indonesia bagi orang asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pewarganegaraan atau penyampaian pernyataan untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke kantor imigrasi, mengisi formulir (perdim 11) dan melengkapi persyaratan permohonan (dokumen asli dan fotocopy) untuk diperiksa oleh petugas customer care; 2. Petugas customer care memeriksa berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan serta melakukan wawancara singkat kepada pemohon; 3. Petugas customer care selanjutnya menyerahkan berkas pemohon ke seksi inteldakim untuk proses BAP; 4. Setelah proses BAP selesai dan mendapatkan persetujuan dari Kepala Kantor Imigrasi, petugas menyerahkan berkas kepada pemohon; 5. Pemohon selanjutnya mengambil nomor antrian diruang pelayanan; 	7 (tujuh) hari kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasporn biasa 48 halaman Per permohonan: Rp. 350.000; 2. Pasporn biasa elektronik 48 halaman Per permohonan: Rp.650.000. <p>Biaya tambahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Biaya beban Pasporn hilang Per buku : Rp. 1.000.000; 2. Biaya beban Pasporn rusak Per buku : Rp. 500.000. 	Pasporn biasa 48 halaman dan Pasporn biasa elektronik 48 halaman.	<p>Website: https://kanibalikpapan.kemenkumham.go.id</p> <p>Email: knm.balikpapan@kemenkumham.go.id atau imigrasibalikpapan1@gmail.com</p> <p>Twitter : @imigrasi_bpp</p> <p>Instagram : @imigrasi_balikpapan</p> <p>FB : Kantor Imigrasi Kelas I TPI Balikpapan</p> <p>SMS / WA : 08115925151</p> <p>Hotline: 0542 443186</p>
---	--	---	---	----------------------	---	---	---

		<p>Perundang-Undangan;</p> <p>b. Surat Penetapan Ganti Nama bagi yang telah mengganti nama;</p> <p>c. Surat rekomendasi dari Kemenaker (untuk CPMI);</p> <p>d. Surat rekomendasi dari travel umrah, ijin operasional dari Kemenag, rekomendasi jemaah umrah dari Kemenag (kecuali untuk Balita, Lansia, TNI, POLRI, PNS, dan Tokoh Masyarakat);</p> <p>e. Bukti Pembayaran Ibadah Haji dan rekomendasi dari Kemenag (bagi calon jemaah haji).</p> <p>Untuk Anak Dibawah Umur 17 Tahun:</p> <p>a. E-KTP kedua Orang Tua;</p> <p>b. Kartu Keluarga;</p> <p>c. Akte Kelahiran;</p> <p>d. Akte Perkawinan/Surat Nikah Orang Tua;</p> <p>f. Paspur Orang Tua yang masih berlaku;</p>	<p>6. Pemohon dipanggil menurut nomor antrian, untuk pengambilan foto biometrik, sidik jari, dan wawancara;</p> <p>7. Pemohon mendapatkan bukti pengantar pembayaran dari petugas;</p> <p>8. Pemohon dapat melakukan pembayaran melalui PT. POS Indonesia atau Bank persepsi yang ditunjuk.</p> <p>Kedatangan Kedua (3 hari setelah melakukan pembayaran) :</p> <p>1. Pengambilan Paspur dapat dilakukan dengan menuju ke ruang pengambilan Paspur atau dapat menggunakan layanan inovasi Amplang (Ambil Paspur Langsung Pulang) / Drive Thru.</p> <p>2. Pemohon menyerahkan tanda bukti pembayaran kepada Petugas;</p> <p>3. Pemohon menerima paspor yang sudah selesai.</p>				
--	--	--	--	--	--	--	--

- g. Paspur lama (bagi penggantian paspor karena rusak);
- h. Surat Keterangan hilang dari kepolisian (bagi penggantian paspor karena hilang).

Tambahan :

- a. Surat Pewarganegaraan Indonesia bagi orang asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pewarganegaraan atau penyampaian pernyataan untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-Undangan;
- b. Surat Penetapan Ganti Nama bagi yang telah mengganti nama;
- c. Surat rekomendasi dari Kemenaker (untuk CPMI);

		<p>d. Surat rekomendasi dari travel umrah, ijin operasional dari Kemenag, rekomendasi jemaah umrah dari Kemenag (kecuali untuk Balita, Lansia, TNI, POLRI, PNS, dan Tokoh Masyarakat);</p> <p>e. Bukti Pembayaran Ibadah Haji dan rekomendasi dari Kemenag (bagi calon jemaah haji).</p>					
4	Perubahan Data	<p>a. E-KTP;</p> <p>b. Kartu Keluarga;</p> <p>c. Akte Kelahiran/Akte Perkawinan/Buku Nikah/Ijazah/Surat Baptis (yang tercantum: Nama; Tempat lahir; Tanggal lahir; dan Nama orang tua)</p> <p>d. Paspor.</p> <p>Tambahan:</p> <p>a. Putusan Pengadilan Negeri (untuk permohonan Ganti Nama).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang ke kantor imigrasi, mengisi formulir (perdim 11) dan melengkapi persyaratan permohonan (dokumen asli dan fotocopy) untuk diperiksa oleh petugas customer care; 2. Petugas customer care memeriksa berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan serta melakukan wawancara singkat kepada pemohon; 3. Petugas customer care selanjutnya menyerahkan 	7 (tujuh) hari kerja	Tidak ada biaya	Pengesahan perubahan data pada halaman Paspor (<i>endorsement</i>)	<p>Website: https://kanibalikpapan.kemenkumham.go.id</p> <p>Email: knm.balikpapan@kemenkumham.go.id</p> <p>atau imigrasibalikpapan1@gmail.com</p> <p>Twitter : @imigrasi_bpp</p> <p>Instagram :</p>

	<p>b. Surat Pewarganegaraan Indonesia bagi orang asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pewarganegaraan atau penyampaian pernyataan untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-Undangan;</p> <p>c. Surat Penetapan Ganti Nama bagi yang telah mengganti nama;</p> <p>d. Surat rekomendasi dari Kemenaker (untuk CPMI);</p> <p>e. Surat rekomendasi dari travel umrah, ijin operasional dari Kemenag, rekomendasi Jemaah umrah dari Kemenag (kecuali untuk Balita, Lansia, TNI, POLRI, PNS, dan Tokoh Masyarakat);</p> <p>f. Bukti Pembayaran Ibadah Haji dan rekomendasi dari</p>	<p>berkas pemohon ke seksi inteldakim untuk proses BAP;</p> <p>4. Setelah proses BAP selesai dan mendapatkan persetujuan dari Kepala Kantor Imigrasi, petugas menyerahkan berkas kepada pemohon;</p> <p>5. Pemohon selanjutnya mengambil nomor antrian diruang pelayanan;</p> <p>6. Pemohon dipanggil menurut nomor antrian, untuk pengambilan foto biometrik, sidik jari, dan wawancara;</p> <p>7. Pemohon mendapatkan bukti pengantar pembayaran dari petugas;</p> <p>8. Pemohon dapat melakukan pembayaran melalui PT. POS Indonesia atau Bank persepsi yang ditunjuk.</p>				<p>@imigrasi_balikpapan</p> <p>FB : Kantor Imigrasi Kelas I TPI Balikpapan</p> <p>SMS / WA : 08115925151</p> <p>Hotline: 0542 421175</p>
--	---	---	--	--	--	--

		Kemenag (bagi calon jamaah haji).	<p>Kedatangan Kedua (3 hari setelah melakukan pembayaran) :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengambilan Paspor dapat dilakukan dengan menuju ke ruang pengambilan Paspor atau dapat menggunakan layanan inovasi Amplang (Ambil Paspor Langsung Pulang) / Drive Thru. 2. Pemohon menyerahkan tanda bukti pembayaran kepada Petugas; 3. Pemohon menerima paspor yang sudah selesai. 				
5	Penambahan Nama	<ol style="list-style-type: none"> a. E-KTP ; b. Kartu Keluarga; c. Akte Kelahiran/Akte Perkawinan/Buku Nikah/Ijazah/Surat Baptis (yang tercantum: Nama;Tempat lahir; Tanggal lahir; dan Nama orang tua) d. Paspor yang masih berlaku. <p>Tambahan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Surat Penetapan Ganti Nama bagi 	<p>Kedatangan Pertama:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengisi formulir, dan menyerahkan fotocopy persyaratan kepada petugas customer care; 2. Petugas customer care memeriksa berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan; 3. Petugas customer care memberikan tanda terima penyerahan Paspor kepada pemohon; 	2 (dua) hari kerja	Tidak ada biaya	Pengesahan penambahan nama pada halaman Paspor (<i>endorsement</i>)	<p>Website: https://kanibalikpapan.kemenkumham.go.id</p> <p>Email: knm.balikpapan@kemenkumham.go.id atau imigrasibalikpapan1@gmail.com</p> <p>Twitter : @imigrasi_bpp</p>

		<p>yang telah mengganti nama;</p> <p>b. Surat rekomendasi dari travel umrah, ijin operasional dari Kemenag, rekomendasi jemaah umrah dari Kemenag (kecuali untuk Balita, Lansia, TNI, POLRI, dan PNS, Tokoh Masyarakat);</p> <p>c. Bukti Pembayaran Ibadah Haji dan rekomendasi dari Kemenag (bagi calon jemaah haji).</p> <p>Untuk Anak Dibawah Umur 17 Tahun:</p> <p>a. E-KTP kedua Orang Tua;</p> <p>b. Kartu Keluarga;</p> <p>c. Akte Kelahiran;</p> <p>d. Akte Perkawinan/Surat Nikah Orang Tua;</p> <p>e. Paspor yang masih berlaku;</p> <p>f. Paspor Orang Tua yang masih berlaku.</p> <p>Tambahan :</p> <p>a. Surat rekomendasi dari travel umrah, ijin</p>	<p>4. Petugas melakukan entry data melalui aplikasi SPRI dan pemindaian berkas permohonan;</p> <p>5. Petugas masuk ke alur Cetak Paspor untuk melakukan penambahan nama pada halaman pengesahan paspor.</p> <p>Kedatangan Kedua (1 hari setelah kedatangan pertama):</p> <p>1. Pengambilan Paspor dapat dilakukan dengan menuju ke ruang pengambilan Paspor atau dapat menggunakan layanan inovasi Amplang (Ambil Paspor Langsung Pulang) / Drive Thru.</p> <p>2. Pemohon menyerahkan tanda terima penyerahan Paspor kepada Petugas;</p> <p>3. Pemohon menerima paspor yang sudah selesai.</p>				<p>Instagram : @imigrasi_balikpapan</p> <p>FB : Kantor Imigrasi Kelas I TPI Balikpapan</p> <p>SMS / WA : 08115925151</p> <p>Hotline: 0542 443186</p>
--	--	---	---	--	--	--	--

		<p>operasional dari Kemenag, rekomendasi Jemaah umrah dari Kemenag (kecuali untuk Balita, Lansia, TNI, POLRI, dan PNS Tokoh Masyarakat);</p> <p>b. Bukti Pembayaran Ibadah Haji dan rekomendasi dari Kemenag (bagi calon jemaah haji);</p> <p>c. Surat Pernyataan Orang Tua (bermaterai).</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--



Kepala Kantor,

Rakha Sukma Purnama
NIP. 198209052000121001