

IMIGRASI

Lampiran 2 : Penetapan Standar Pelayanan
 Nomor : W.18.IMI.IMI.1-0255-OT.02.02 Tahun 2025
 Tanggal : 15 Januari 2025

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 Baru	Permohonan untuk Dewasa a. E-KTP; b. Kartu Keluarga; c. Akte Kelahiran, Akte Perkawinan atau Buku Nikah, Ijazah, atau Surat Baptis . 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;	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 elektronik 48 halaman masa berlaku 5 tahun Per permohonan : Rp. 650.000 2. Paspor biasa elektronik 48 halaman masa berlaku 10 tahun Per permohonan : Rp. 950.000 Biaya tambahan - Biaya layanan percepatan Paspor selesai pada hari yang sama Per permohonan : Rp. 1.000.000	Paspor biasa elektronik 48 halaman.	Website: balikpapan.imigrasi.go.id Email: balikpapan@imigrasi.go.id Instagram : @imigrasi_balikpapan FB : Kantor Imigrasi Kelas I TPI Balikpapan WhatsApp : 08115925151 Hotline: 0542 421175

		b. Surat Penetapan Ganti Nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama. Untuk Anak Dibawah Umur 17 Tahun: a. E-KTP ayah atau ibu; b. Kartu Keluarga; c. Akta Kelahiran; d. Akta Perkawinan / Buku Nikah Orang Tua; e. Fotokopi paspor ayah atau ibu bagi yang memiliki. 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 dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama; c. Surat Pernyataan Orang Tua (bermaterai);	dan menentukan sendiri jadwal kedatangannya ke Kantor Imigrasi (Tanggal dan Waktu); 5. Pemohon dapat melakukan pembayaran melalui PT. POS Indonesia, Bank persepsi yang ditunjuk atau secara online dengan batas waktu 2 jam setelah pengajuan permohonan; 6. Pemohon datang ke kantor imigrasi sesuai jadwal kedatangan dengan membawa berkas persyaratan asli dan memperlihatkan surat pengantar M-Paspor yang telah di download pada aplikasi; 7. Petugas <i>customer service</i> memeriksa berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan yang telah diupload serta memberi nomor antrian kepada pemohon; 8. Pemohon dipanggil menurut nomor antrian untuk pengambilan biometrik dan wawancara; 9. Pemohon mendapatkan bukti pengantar pembayaran dari petugas;				
--	--	---	--	--	--	--	--

		d. Bagi anak berkewarganegaraan ganda : • Izin tinggal keimigrasian ayah atau ibu orang asing; • Bukti <i>affidavit</i> bagi yang telah memiliki paspor kebangsaan atau bukti pendaftaran anak berkewarganegaraan ganda.	Kedatangan Kedua (3 hari kerja setelah proses pengambilan biometrik dan wawancara) : 1. Pengambilan Paspor dapat dilakukan dengan menuju ruang pengambilan Paspor atau dapat menggunakan layanan inovasi Amplang (Ambil Paspor Langsung Pulang) / <i>Drive Thru</i>; 2. Pemohon menyerahkan tanda bukti pembayaran kepada petugas; 3. Pemohon menerima paspor yang sudah selesai.				
--	--	--	---	--	--	--	--

2	Penggantian Paspor (habis masa berlaku)	Pemohonan Untuk Dewasa : a. E-KTP; b. Paspor Lama. 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 dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama. Untuk Anak Dibawah Umur 17 Tahun: a. E-KTP ayah atau ibu; b. Kartu Keluarga; c. Akta Kelahiran; d. Akta Perkawinan / Buku Nikah Orang Tua; e. Paspor lama bagi yang telah memiliki paspor; f. Fotokopi paspor ayah atau ibu bagi yang memiliki.	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); 5. Pemohon dapat melakukan pembayaran melalui PT. POS Indonesia, Bank persepsi yang ditunjuk atau secara online dengan batas waktu 2 jam setelah pengajuan permohonan; 6. Pemohon datang ke kantor imigrasi sesuai jadwal kedatangan dengan membawa berkas persyaratan asli dan memperlihatkan surat pengantar M-Paspor	3 (tiga) hari kerja	1. Paspor biasa elektronik 48 halaman masa berlaku 5 tahun Per permohonan : Rp. 650.000; 2. Paspor biasa elektronik 48 halaman masa berlaku 10 tahun Per permohonan : Rp. 950.000; Biaya tambahan - Biaya layanan percepatan Paspor selesai pada hari yang sama Per permohonan : :Rp. 1.000.000.	Paspor biasa elektronik 48 halaman.	Website: balikpapan.imigrasi.go.id Email: balikpapan@imigrasi.go.id Instagram : @imigrasi_balikpapan FB : Kantor Imigrasi Kelas I TPI Balikpapan WhatsApp : 08115925151 Hotline: 0542 421175
---	---	--	--	------------------------------	--	-------------------------------------	--

		Tambahan : - Surat Pewarganegaraan Indonesia bagi orang asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pewarganegaraan atau penyampaian pernyataan untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang- Undangan; - Surat Penetapan Ganti Nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama; - Surat Pernyataan Orang Tua (bermaterai); - Bagi anak berkewarganegaraan ganda : - Izin tinggal keimigrasian ayah atau ibu orang asing; - Bukti <i>affidavit</i> bagi yang telah memiliki paspor kebangsaan atau bukti pendaftaran anak berkewarganegaraan ganda.	yang telah di download pada aplikasi; - Petugas <i>customer service</i> memeriksa berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan yang telah diupload serta memberi nomor antrian kepada pemohon; - Pemohon dipanggil menurut nomor antrian untuk pengambilan biometrik dan wawancara; - Pemohon mendapatkan bukti pengantar pembayaran dari petugas. Kedatangan Kedua (3 hari kerja setelah proses pengambilan biometrik dan wawancara) : - Pengambilan Paspor dapat dilakukan dengan menuju ke ruang pengambilan Paspor atau dapat menggunakan layanan inovasi Amplang (Ambil Paspor Langsung Pulang) / Drive Thru. - Pemohon menyerahkan tanda bukti pembayaran kepada petugas; - Pemohon menerima paspor yang sudah selesai.				
--	--	---	---	--	--	--	--

3	Penggantian Paspor(Hilang / Rusak)	a. E-KTP; b. Kartu Keluarga; c. Akte Kelahiran/Akte Perkawinan/Buku Nikah/Ijazah/Surat Baptis; d. Paspor lama (untuk penggantian karena rusak); e. Surat keterangan hilang dari kepolisian (untuk penggantian 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	1. Pemohon datang ke kantor imigrasi melengkapi persyaratan permohonan untuk diperiksa oleh petugas <i>customer service</i>; 2. Petugas <i>customer service</i> memeriksa berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan serta melakukan wawancara singkat kepada pemohon; 3. Petugas <i>customer service</i> selanjutnya menyerahkan berkas pemohon ke seksi inteldakim untuk proses BAP; 4. Setelah proses BAP selesai dan mendapatkan persetujuan dari Kepala Kantor Imigrasi, petugas memberikan pemohon jadwal untuk pengambilan biometrik dan wawancara paspor. Kedatangan Kedua : 1. Pemohon datang mengambil nomor antrian diruang pelayanan;	4 (empat) hari kerja	1. Paspor biasa elektronik 48 halaman masa berlaku 5 tahun Per permohonan : Rp. 650.000; 2. Paspor biasa elektronik 48 halaman masa berlaku 10 tahun Per permohonan : Rp. 950.000. Biaya tambahan 1. Biaya beban Paspor hilang Per buku : Rp. 1.000.000; 2. Biaya beban Paspor rusak Per buku : Rp. 500.000.	Paspor biasa elektronik 48 halaman.	Website: balikpapan.imigrasi.go.id Email: balikpapan@imigrasi.go.id Instagram : @imigrasi_balikpapan FB : Kantor Imigrasi Kelas I TPI Balikpapan WhatsApp : 08115925151 Hotline: 0542 421175
---	------------------------------------	---	---	----------------------	--	-------------------------------------	--

		Perundang-Undangan; b. Surat Penetapan Ganti Nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama Untuk Anak Dibawah Umur 17 Tahun: a. E-KTP ayah atau ibu; b. Kartu Keluarga; c. Akte Kelahiran; d. Akte Perkawinan/Buku Nikah Orang Tua; e. Paspor Orang Tua yang masih berlaku; f. Paspor lama (bagi penggantian paspor karena rusak); g. Surat Keterangan hilang dari kepolisian (bagi penggantian paspor karena hilang).	2. Pemohon dipanggil menurut nomor antrian untuk pengambilan biometrik dan wawancara; 3. Pemohon mendapatkan bukti pengantar pembayaran dari petugas; 4. Pemohon dapat melakukan pembayaran melalui PT. POS Indonesia, Bank persepsi yang ditunjuk atau secara online. Kedatangan selanjutnya 3 hari kerja setelah melakukan pembayaran : 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.				
--	--	---	--	--	--	--	--

		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 dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama; c. Surat pernyataan orang tua bermaterai; d. Bagi anak berkewarganegaraan ganda : • Izin tinggal keimigrasian ayah atau ibu orang asing; • Bukti <i>affidavit</i> bagi yang telah memiliki paspor kebangsaan atau bukti pendaftaran anak berkewarganegaraan ganda.					
--	--	---	--	--	--	--	--

4	Perubahan Data	a. E-KTP;- b. Kartu Keluarga; c. Akte Kelahiran/Akte Perkawinan/Buku Nikah/Ijazah/Surat Baptis; d. Paspor. 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 dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama. Untuk Anak Dibawah Umur 17 Tahun: a. E-KTP kedua Orang Tua; b. Kartu Keluarga; c. Akte Kelahiran; d. Akte Perkawinan/Surat Nikah Orang Tua; e. Paspor yang masih berlaku; f . Fotor Paspor Orang	1. Pemohon datang ke kantor imigrasi dan melengkapi persyaratan permohonan untuk diperiksa oleh petugas <i>customer service</i>; 2. Petugas <i>customer service</i> memeriksa berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan serta melakukan wawancara singkat kepada pemohon; 3. Petugas <i>customer service</i> selanjutnya menyerahkan berkas pemohon ke seksi inteldakim untuk proses BAP; 4. Setelah proses BAP selesai dan mendapatkan persetujuan dari Kepala Kantor Imigrasi, petugas memberikan pemohon jadwal unuk pengambilan biometrik dan wawancara paspor. Kedatangan Kedua : 1. Pemohon datang mengambil nomor antrian diruang pelayanan; 2. Pemohon selanjutnya mengambil nomor	4 (empat) hari kerja	1. Paspor biasa elektronik 48 halaman masa berlaku 5 tahun Per permohonan : Rp. 650.000; 2. Paspor biasa elektronik 48 halaman masa berlaku 10 tahun Per permohonan : Rp. 950.000.	Paspor biasa elektronik 48 halaman.	Website: balikpapan.imigrasi.go.id Email: balikpapan@imigrasi.go.id Instagram : @imigrasi_balikpapan FB : Kantor Imigrasi Kelas I TPI Balikpapan WhatsApp : 08115925151 Hotline: 0542 421175
---	----------------	---	--	----------------------	--	-------------------------------------	--

		Tua bagi yang telah memiliki. 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 dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama; c. Surat pernyataan orang tua bermaterai; d. Bagi anak berkewarganegaraan ganda : • Izin tinggal keimigrasian ayah atau ibu orang asing; • Bukti <i>affidavit</i> bagi yang telah memiliki paspor kebangsaan atau bukti pendaftaran anak berkewarganegaraan ganda.	antrian diruang pelayanan; 3. Pemohon dipanggil menurut nomor antrian, untuk pengambilan biometrik dan wawancara; 4. Pemohon mendapatkan bukti pengantar pembayaran dari petugas; 5. Pemohon dapat melakukan pembayaran melalui PT. POS Indonesia, Bank persepsi yang ditunjuk atau secara online. Kedatangan selanjutnya 3 hari kerja setelah melakukan pembayaran) : 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	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. Tambahan: a. Surat pernyataan tambah nama. Untuk Anak Dibawah Umur 17 Tahun: a. E-KTP kedua Orang Tua; b. Kartu Keluarga; c. Akte Kelahiran; d. Akte Perkawinan/Surat Nikah Orang Tua; e. Paspor yang masih berlaku; f. Paspor Orang Tua yang masih berlaku. Tambahan: a. Surat pernyataan orang tua bermaterai; b. Surat pernyataan tambah nama; c. Bagi anak berkewarganegaraan ganda :	1. Pemohon datang ke kantor imigrasi dan menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas <i>customer service</i>; 2. Petugas <i>customer service</i> memeriksa berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan; 3. Petugas <i>customer service</i> memberikan tanda terima pengambilan Paspor kepada pemohon; 4. Petugas melakukan entry data melalui aplikasi SPRI dan pemindaian berkas permohonan; 5. Petugas masuk ke alur Cetak Paspor untuk melakukan penambahan nama pada halaman pengesahan paspor. Kedatangan Kedua (1 hari kerja setelah kedatangan pertama): 1. Pengambilan Paspor dapat dilakukan dengan menuju ke ruang pengambilan Paspor atau dapat menggunakan layanan inovasi Amplang (Ambil	1 (satu) hari kerja	Tidak ada biaya	Pengesahan penambahan nama pada halaman Paspor (<i>endorsement</i>)	Website: balikpapan.imigrasi.go.id Email: balikpapan@imigrasi.go.id Instagram : @imigrasi_balikpapan FB : Kantor Imigrasi Kelas I TPI Balikpapan WhatsApp : 08115925151 Hotline: 0542 421175
---	-----------------	---	--	---------------------	-----------------	---	--

		- Izin tinggal keimigrasian ayah atau ibu orang asing; - Bukti <i>affidavit</i> bagi yang telah memiliki paspor kebangsaan atau bukti pendaftaran anak berkewarganegaraan ganda.	Paspor Langsung Pulang) / Drive Thru. 2. Pemohon menyerahkan tanda terima pengambilan Paspor kepada Petugas; 3. Pemohon menerima paspor yang sudah selesai.				
--	--	---	---	--	--	--	--



Kepala Kantor,



Buono Adi Sucipto