



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI
Jalan H.R. Rasuna Said Kav. X-6 No. 8, Jakarta Selatan
Telepon: 021-5224658 Faksimili: 021-5225032
Laman: www.imigrasi.go.id

Yth. 1. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
2. Kepala Divisi Keimigrasian Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
3. Kepala Kantor Imigrasi.
di Seluruh Indonesia

SURAT EDARAN
NOMOR IMI-GR.01.01-0047 TAHUN 2016
TENTANG
ANTRIAN PELAYANAN PASPOR REPUBLIK INDONESIA

1. Umum

Penerbitan Paspor Republik Indonesia (Paspor RI) adalah salah satu wujud pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi yang senantiasa harus ditingkatkan kualitasnya seiring dengan kondisi sosial masyarakat yang semakin baik sehingga mampu merespon setiap kekurangan atau penyimpangan dalam pelayanan publik yang disampaikan secara langsung ataupun melalui media cetak dan elektronik.

Sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik, Direktorat Jenderal Imigrasi tak henti-hentinya melakukan terobosan dalam upaya mewujudkan pelayanan penerbitan Paspor RI yang memenuhi asas pelayanan publik khususnya asas "kepastian, kecepatan dan kemudahan pelayanan". Hal ini juga selaras dengan program nawa cita pemerintah yaitu membuat pemerintah tidak absen dengan membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis, dan terpercaya.

Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan dan memperhatikan respon, keluhan dan masukan dari masyarakat, proses pelayanan penerbitan Paspor RI yang perlu dibenahi adalah sistem antrian yang dibatasi dengan kuota permohonan yang dilayani setiap hari. Pembatasan antrian dengan kuota ini dipandang tidak sejalan dengan upaya mewujudkan kepastian, kecepatan dan kemudahan pelayanan yang merupakan asas dari pelayanan publik. Untuk itu pembatasan antrian dengan kuota perlu dirubah menjadi pembatasan pengajuan permohonan paspor melalui batasan waktu dengan memperhatikan beban kerja pelayanan di masing-masing kantor imigrasi termasuk permohonan paspor yang diajukan melalui *online*.

Dengan perubahan tersebut maka pembatasan permohonan paspor *walk in*, *online*, maupun pemohon *priority* disetiap kantor imigrasi disesuaikan dengan beban kerja.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan merespon harapan masyarakat terkait dengan proses penerbitan Paspor RI, perlu dibuat Surat Edaran mengenai sistem antrian pelayanan penerbitan Paspor RI.

2. Maksud dan Tujuan

- a. Maksud diterbitkannya Surat Edaran ini untuk mewujudkan pelayanan penerbitan Paspor RI yang mencerminkan asas-asas pelayanan publik.
- b. Tujuan diterbitkan Surat Edaran ini untuk dijadikan sebagai acuan dalam pengaturan antrian bagi masyarakat yang mengajukan permohonan penerbitan Paspor RI.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Surat Edaran ini mengatur mengenai sistem, mekanisme, batas waktu, dan penyediaan layanan khusus dalam antrian pelayanan penerbitan Paspor RI.

4. Dasar

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
- b. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5216);
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5409);
- d. Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 649).

Untuk melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dan Kepala Divisi Keimigrasian:
 1. senantiasa berupaya memelihara dan meningkatkan citra positif jajaran Imigrasi di tengah masyarakat;
 2. melakukan pengkoordinasian dalam rangka pembinaan, pengendalian, pengawasan administrasi penerbitan Paspor RI yang dilaksanakan oleh kantor imigrasi yang berada di wilayah kerja masing-masing; dan
 3. mengantisipasi beban kerja pelayanan permohonan paspor di masing-masing kantor imigrasi sesuai dengan kondisi kewilayahan, dan selalu responsif terhadap timbulnya permasalahan di lapangan.
- b. Kepala Kantor Imigrasi:
 1. bagi kantor imigrasi dengan tingkat penerbitan paspor yang relatif rendah (kurang dari 75 permohonan per hari), maka setiap permohonan paspor wajib dilayani sesuai dengan ketentuan jam kerja;
 2. bagi kantor imigrasi dengan tingkat penerbitan paspor lebih dari 75 permohonan per hari, maka pengajuan permohonan paspor dapat dibatasi dengan sistem batasan waktu sebagai berikut:
 - a. waktu pengambilan nomor antrian permohonan paspor:
 - 1) pukul 7.30 s.d 10.00 waktu setempat bagi kantor imigrasi dengan jumlah penerbitan rata-rata per hari diatas 150;
 - 2) pukul 7.30 s.d 12.00 waktu setempat bagi kantor imigrasi dengan jumlah penerbitan rata-rata per hari diatas 75 sd 150;

- b. nomor antrian hanya diberikan kepada pemohon yang bersangkutan dengan menunjukkan persyaratan permohonan paspor;
- c. pemanggilan pemohon berdasarkan nomor urut antrian (*first come first serve*).
3. dalam keadaan penting dan mendesak permohonan yang diajukan melebihi batas waktu yang ditentukan dapat dilayani dengan persetujuan Kepala Kantor Imigrasi atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk;
4. menyediakan nomor antrian dan meja layanan khusus bagi pemohon difabel, lansia, wanita hamil, dan balita;
5. melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui spanduk, banner, brosur, laman, media cetak dan elektronik; dan
6. melaporkan pelaksanaannya kepada Direktur Jenderal Imigrasi disertai bukti foto.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 08 Januari 2016
Direktur Jenderal Imigrasi,



Dr. Ronny F. Sompie, S.H., M.H.
NIP. 19610917 201508 1 001

Tembusan:

1. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia;
2. Sekretaris Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
3. Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia;
4. Sekretaris dan Direktur di Lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi.