

26. Standar Pelayanan Paspor Baru/Penggantian Secara Online

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Paspor Biasa 48 Halaman dan Paspor Elektronik 48 Halaman
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan: Untuk Dewasa: 1) Mengisi formulir permohonan dengan melampirkan: a. KTP yang masih berlaku b. Kartu Keluarga; c. Akte Kelahiran/Akte Perkawinan/Buku Nikah/Ijazah. 2) Surat Pewarganegaraan Indonesia bagi orang asing yang memperoleh kewarganegaraan Indonesia melalui pewarganegaraan atau penyampaian pernyataan untuk memilih kewarganegaraan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 3) Surat Penetapan Ganti Nama bagi yang telah berganti nama; 4) Paspor lama bagi yang telah memiliki paspor; 5) Mengisi Surat Pernyataan bermaterai (jika diperlukan). Untuk Anak Dibawah 17 Tahun: 1. Surat Permohonan dari orang tua (bermaterai); 2. Mengisi formulir dengan melengkapi persyaratan: a. KTP orang tua; b. Kartu Keluarga; c. AKte Kelahiran; d. Akte Perkawinan/Buku Nikah Orang Tua; e. Paspor Orang Tua yang masih berlaku; f. Paspor Lama bagi yang telah memiliki paspor.
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN <pre>graph TD; A[Pemohon mendaftar secara online melalui aplikasi M-Paspor dan melakukan pembayaran] --> B[Pemohon Mengisi buku tamu dan mengambil no antrian]; B --> C[menyerahkan berkas permohonan dan melakukan verifikasi data]; C --> D[melakukan sidik jari, foto dan wawancara dan seluruh dokumen asli berkas]; D --> E[pengambilan paspor yang sudah jadi 4 (empat) hari kerja setelah dilakukan pembayaran]; E --> F[mengisi Survey Kepuasan Masyarakat]; C --> G[Dokumen tidak lengkap atau tidak benar dikembalikan]; G --> A;</pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		MEKANISME PROSEDUR PELAYANAN 1. Pemohon mendaftar secara online melalui aplikasi M-Paspor dan melakukan pembayaran, pemohon dapat melakukan pembayaran melalui bank persepsi, Kantor Pos atau marketplace. Pemohon mengunduh surat pengantar yang di dapat dari Aplikasi M-Paspor, Surat Permohonan dan melengkapi persyaratan; 2. Petugas Costumer Servis menyapa dan memberikan informasi Pengguna Layanan Prioritas mengisi Buku Tamu yang telah disediakan; 3. Costumer Servis memberikan Nomor Antrian kepada Pengguna layanan; 4. Petugas layanan mengecek data persyaratan yang diunggah, apabila data tidak diunggah, petugas meminta fotocopy data persyaratan yang tidak terunggah; 5. Pemohon melakukan sidik jari, foto dan wawancara dengan menunjukan seluruh dokumen asli berkas permohonan; 6. Pemohon mendapatkan bukti tanda terima permohonan dari petugas untuk melakukan pembayaran; 7. Pemohon dapat melakukan pembayaran melalui bank persepsi, Kantor Pos dan marketplace; 8. Pemohon melakukan pengambilan paspor yang sudah jadi 4 (empat) hari kerja setelah dilakukan pembayaran; 9. Petugas Layanan mengarahkan untuk mengisi Survey Kepuasan Masyarakat;
4.	Jangka waktu penyelesaian	4 (empat) hari kerja setelah persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas
5.	Biaya/tarif	Paspos Biasa 48 Halaman Rp. 350.000,- Paspor Elektronik 48 Halaman Rp. 650.000,-
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Sarana yang digunakan padapenanganan aduan, kritik, dan saran: 1. Ruang Pengaduan 2. E-mail: pmptspkotametro@gmail.com 3. SP4N Lapor 4. Pengaduan MPPD yang terintegrasi dengan SP4N Lapor 5. HP Pengaduan : 0821-8090-0850 6. Telepon : (0725) 49638,49313 7. Fax: (0725)49313 8. Kotak saran/pengaduan 9. Formulir survey IKM 10. E-Pengaduan melalui pengaduan.dpmptspmetro@gmail.com Pengaduan terkait permintaan klarifikasi, konfirmasi atau pengaduaan terkait penyimpangan Pelayanan Publik di lingkungan Kantor Imigrasi Bandar Lampung dapat disampaikan langsung melalui : 1. Website: kanimbandarlampung.kemenkumham.go.id 2. Email: knm.bandarlampung@kemenkumham.go.id 3. Twitter: @kanimbdl 4. Instagram: imigrasi_bandarlampung 5. WA: 085788291855 6. Hotline: 0721482828 Tindak lanjut penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. Koordinasi dan cek lokasi; 4. Penyelesaian/Sanksi. SDM yang mengampu tugas penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1. 1 orang staf Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan; 2. 1 orang Penata Perizinan Ahli Muda; 3. 1 orang Koordinator Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan; 4. 1 orang OPD Teknis. Unit yang mengampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah Penata Perizinan Ahli Muda.

Standar Pelayanan Publik Bagian Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2022 tentang Keimigrasian; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksana Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2022 tentang Keimigrasian; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2014 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia; 4. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksala Paspor.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC 2. Ruangan Layanan Disabilitas 3. Aplikasi Booking Pendaftaran 4. Mesin Antrian 5. Tempat Bermain Anak 6. Pojok Baca dan Perpustakaan Mini 7. Ruang Laktasi 8. Unit Kesehatan MPP 9. Parkir Kusus Disabilitas 10. Kursi Roda 11. Tempat parkir 12. Food Court 13. Mobil dan sepeda motor dinas 14. Almari dokumen 15. Rak arsip 16. Meja 17. Kursi 18. Komputer dan printer 19. Telepon/Faksimile 20. Alat tulis kantor 21. Toilet umum 22. Toilet Kusus Disabilitas 23. Jaringan internet 24. Koran/bahan bacaan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		25. TV 26. Mushola
3.	Jumlah pelaksana	24 Petugas
4.	Kompetensi Pelaksana	Pegawai yang telah lulus dan telah diangkat PNS sesuai dengan kreterianya terdiri dari lulusan Pasca Srjana, Sarjana, Alih Madya Pelaksana berkompeten dan memahami tugasnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing yang telah ditetapkan dengan peraturan perundang-undangan
5.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung Kepala Kantor Imigrasi dab Kepala Seksi Lantaskim. 2. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi. 3. Dilakukan langsung oleh Kepala Dinas melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Dinas.
6.	Jaminan pelayanan	1. Permohonan yang diproses adalah permohonan dengan persyaratan yang lengkap dan benar. 2. Persyaratan, biaya dan prosedur sesuai dengan SOP dan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Telah ditetapkan Motto Pelayanan dan Maklumat Pelayanan; 2. Telah ditandatangani Pakta Integritas oleh seluruh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar lampung.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi perhari dan perkegiatan dan evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam sebulan guna mengevaluasi pelayanan sehingga pelayanan dapat terus ditingkatkan

Revisi Ke 2
Metro, 23 Juli 2025
Kepala Dinas Penanaman Modal
dan PTSP Kota Metro,



Ismet, S.E
Pembina Tingkat I
NIP. 19710716 200312 1 001