



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-0666.GR.01.01 TAHUN 2016  
TENTANG  
INOVASI LAYANAN PASPOR REPUBLIK INDONESIA

1. Umum

Menghadirkan Pemerintah ditengah masyarakat adalah salah satu program "Nawa Cita" Pemerintah yang dalam pengejawantahannya sangat terkait dengan pelaksanaan pelayanan yang merupakan salah satu fungsi keimigrasian sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian.

Dinamika kehidupan di DKI Jakarta dan beberapa kota besar lainnya yang sangat dinamis, menuntut seluruh masyarakat yang bermukim di kota besar dan sekitarnya untuk memanfaatkan waktu seefektif dan seefisien mungkin. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, dinamika yang berkembang ditengah masyarakat terkait dengan efektifitas dan efisiensi waktu yang perlu disikapi adalah **pemohon yang datang ke Kantor Imigrasi sebelum jam pelayanan dimulai, jaminan kepastian waktu layanan dan kemudahan dalam pengambilan paspor yang telah selesai diproses.**

Guna merespon dinamika tersebut, Direktorat Jenderal Imigrasi perlu melakukan beberapa inovasi dibidang pelayanan paspor yaitu:

- a. Layanan Pagi Hari (*Early Morning Service*);
- b. Layanan Proses Permohonan Paspor 3 (tiga) Jam;
- c. Kemudahan Pengambilan Paspor yang meliputi:
  - 1) Layanan Antar ke Rumah;
  - 2) Layanan Pengambilan Secara Mandiri; dan
  - 3) Sistem Pengambilan Menggunakan *Barcode*.

Inovasi tersebut telah diujicoba pada:

- a. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Selatan, untuk Layanan Pagi Hari (*Early Morning Service*) dan Layanan Antar ke Rumah;
- b. Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya, untuk Sistem Pengambilan Menggunakan *Barcode*;

- c. Kantor Imigrasi Kelas II Cirebon dan Kantor Imigrasi Kelas II Madiun, untuk Layanan Pengambilan Paspor Secara Mandiri; dan
- d. Kantor Imigrasi Kelas II Karawang, untuk Layanan Proses Permohonan Paspor 3 (tiga) Jam.

Sehubungan dengan hal tersebut, dipandang perlu untuk menerbitkan Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi tentang Inovasi Layanan Paspor Republik Indonesia.

## 2. Maksud dan Tujuan

- a. Maksud diterbitkannya Surat Edaran ini adalah untuk melakukan inovasi sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan paspor yang mencerminkan asas pelayanan publik.
- b. Tujuan diterbitkannya Surat Edaran ini untuk mengakomodir keinginan masyarakat yang mengharapkan layanan paspor yang efektif dan efisien.

## 3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Surat Edaran ini mengatur mengenai inovasi layanan paspor yang meliputi Layanan Pagi Hari (*Early Morning Service*), Layanan Proses Permohonan Paspor 3 (tiga) Jam dan Kemudahan Pengambilan Paspor.

## 4. Dasar

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- b. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Layanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
- e. 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 sebagai berikut:

- a. Layanan Pagi Hari (*Early Morning Service*) dengan ketentuan:
  - 1) dilaksanakan secara serentak pada Kantor Imigrasi di wilayah DKI Jakarta sejak tanggal 31 Mei 2016;
  - 2) layanan dimulai dari jam 06.00 wib setiap hari Selasa dan Jumat; dan
  - 3) mengatur pegawai untuk melaksanakan layanan yang jumlahnya disesuaikan kebutuhan, dengan jam kerja dimulai pada pukul 06.00 wib s.d 14.30;

b. Layanan Proses Permohonan Paspor 3 (tiga) Jam dengan ketentuan:

- 1) jangka waktu 3 (tiga) jam terhitung sejak diterimanya permohonan di *booth* sampai dengan selesainya proses wawancara;
- 2) menggunakan sistem informasi antrian paspor yang secara otomatis dapat menentukan estimasi waktu pemohon dilayani oleh petugas *booth*; dan
- 3) informasi mengenai estimasi waktu pemohon akan dilayani, dapat dilihat melalui laman [www.sisteminformasiantrianpaspor.go.id](http://www.sisteminformasiantrianpaspor.go.id);

c. Kemudahan Pengambilan Paspor yang terdiri atas:

- 1) Layanan Antar ke Rumah melalui jasa PT. Pos Indonesia;
- 2) Layanan Pengambilan Secara Mandiri; dan
- 3) Sistem Pengambilan Menggunakan *Barcode*.

d. Sosialisasi kepada masyarakat melalui media cetak dan elektronik.

Pelaksanaan inovasi layanan paspor sebagaimana dimaksud dalam huruf a sampai dengan huruf c akan diimplementasikan pada seluruh Kantor Imigrasi setelah diterbitkannya Petunjuk Pelaksanaan Direktur Jenderal Imigrasi.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 18 Mei 2016  
Plh. Direktur Jenderal Imigrasi,



Maryoto Sumadi M.S., S.H., M.M.  
NIP. 19591218 198403 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.