



## STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENERBITAN PASPOR RI

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>		
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"><li>a. <b>Paspor Dewasa:</b> <a href="https://kemlu.go.id/vancouver/pelayanan-perwakilan/paspor/pembaruan-paspor">https://kemlu.go.id/vancouver/pelayanan-perwakilan/paspor/pembaruan-paspor</a></li><li>b. <b>Paspor Anak:</b> <a href="https://kemlu.go.id/vancouver/pelayanan-perwakilan/paspor/permohonan-paspor-baru-paspor-anak">https://kemlu.go.id/vancouver/pelayanan-perwakilan/paspor/permohonan-paspor-baru-paspor-anak</a></li><li>c. <b>Paspor Rusak/Hilang:</b> <a href="https://kemlu.go.id/vancouver/pelayanan-perwakilan/paspor/penggantian-paspor-rusak-hilang">https://kemlu.go.id/vancouver/pelayanan-perwakilan/paspor/penggantian-paspor-rusak-hilang</a></li><li>d. <b>Percepatan Paspor 1 Hari Jadi:</b> <a href="https://kemlu.go.id/vancouver/pelayanan-perwakilan/paspor/layanan-percepatan-paspor">https://kemlu.go.id/vancouver/pelayanan-perwakilan/paspor/layanan-percepatan-paspor</a></li></ul>

2. Sistem Mekanisme dan Prosedur

MEKANISME PENERBITAN PASPOR RI BIASA DI KJRI VANCOUVER

Tahapan Kegiatan	PELAKSANA					MUTU BAKU		
	Pemohon	Staf Konsuler	Konsul Konsuler	Kepp / HOC / PK	Kemlu / KL Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output
<b>1. Pengajuan permohonan</b> a. Pemohon melakukan pengajuan permohonan layanan paspor melalui website AURORA b. Pemohon menyerahkan/mengirimkan dokumen persyaratan sesuai alasan permohonan paspor						<b>Umum:</b> 1. Paspor lama 2. Izin tinggal (study/work/visitor record/permanent resident) 3. Bukti tinggal (SIM setempat/ID setempat/dokumen lain menyertakan nama dan alamat saat ini)  <b>Khusus:</b> 1. Paspor Orang Tua 2. Izin tinggal Orang Tua 3. Laporan Kehilangan/kerusakan paspor 4. Dokumen pendukung lainnya alasan permohonan	10-15 menit/permohonan	Permohonan Layanan
<b>1.1 Penerimaan Permohonan</b> a. Menentukan kelayakan Pemohon untuk dilayani b. Melakukan verifikasi pada dokumen persyaratan pada website AURORA							10-15 menit/pemohon	Jadwal kedatangan dan informasi pendukung
<b>1.2 Penolakan Pembaruan Paspor (jika dokumen tidak lengkap)</b> a. Pemohon tidak dapat memberikan dokumen izin tinggal di Kanada yang masih aktif/sedang dalam proses pembaruan b. Pemohon diberikan alternatif penerbitan SPLP apabila dapat dipastikan bukan WNA c. Berkoordinasi dengan Pelaksana Fungsi/Konsul mengenai keputusan penolakan							1-2 hari kerja	Pesan Konfirmasi Penolakan Permohonan
<b>2. Pengambilan Data Biometrik, Foto, Wawancara, serta Pembayaran bea Layanan</b> a. Menerima data pemohon b. Melakukan input data pada SIMKIM paspor dan memastikan ketepatan data yang diinput c. Menyiapkan peralatan dan melaksanakan pengambilan data biometrik, foto dan wawancara d. Menerima pembayaran menggunakan sistem tap cashless atau interac e-transfer						Peralatan SIMKIM (komputer, kamera, scanner sidik jari, mesin EDC)	15-20 menit/pemohon	Data biometrik di SIMKIM
<b>3. Pencetakan Paspor</b> a. Mencetak paspor dengan printer paspor b. Melakukan laminating pada paspor baru						Buku paspor baru, printer paspor, laminating paspor	1-2 hari kerja	Paspor tercetak
<b>4. Validasi Dokumen Paspor Baru</b> a. Di halaman pengesahan (apabila ada) b. Di halaman kontak darurat dan tanda tangan pemegang paspor						Seluruh kelengkapan dokumen persyaratan permohonan	1 hari kerja	Paspor siap pakai
<b>5. Pengujian Akhir dan Penerbitan Paspor Baru</b> a. Proses Uji Kualitas pada SIMKIM b. Cap stempel dan tanda tangan pejabat terkait pada halaman pengesahan (apabila ada) c. Memastikan pembayaran sudah diterima pada akun yang ditentukan d. Memasukkan data pemohon pada <i>database</i> warga dan DPRI						Paspor Baru, <i>database</i> pengeluaran DPRI, scanner paspor, bukti pembayaran	1 hari kerja	Data Paspor Baru pada database
<b>6. Penyerahan Paspor Baru kepada Pemohon</b> a. Pengambilan di Konter Pelayanan KJRI Vancouver b. Jika pengambilan diwakilkan pihak perwakilan wajib menyerahkan ID untuk verifikasi/surat kuasa c. Pengiriman melalui kurir/jasa pos serta mencatat <i>tracking number</i> pada tanda terima paspor						Paspor Baru, label pengiriman/amplop pengembalian (apabila ada)	1 hari kerja	Tanda terima / bukti kirim
<b>7. Pelaporan Penerimaan PNBP</b> a. Memasukkan bea penerbitan paspor kedalam matriks penerimaan PNBP yang ditandatangani Penata Kanselerai dan Konsul Konsuler						Bukti pembayaran, matriks data penerimaan PNBP	Harian, Mingguan dan Bulanan	Laporan Keuangan
<b>8. Pelaporan Pengeluaran Dokumen Keimigrasian</b>						Rekapitulasi data penerbitan DPRI bulanan	Bulanan	Brafaks Laporan

**MEKANISME PENERBITAN LAYANAN PASPOR SATU HARI JADI DI KJRI VANCOUVER**

Tahapan Kegiatan	PELAKSANA					MUTU BAKU		
	Pemohon	Staf Konsuler	Konsul Konsuler	Kepp / HOC / PK	Kemlu / KL Terkait	Kelengkapan	Waktu	Output
<b>1. Pengajuan permohonan</b> a. Pemohon melakukan pengajuan permohonan layanan paspor melalui website AURORA b. Pemohon menyerahkan/mengirimkan dokumen persyaratan sesuai alasan permohonan paspor						<b>Umum:</b> 1. Paspor lama 2. Izin tinggal (study/work/visitor record/permanent resident) 3. Bukti tinggal (SIM setempat/ID setempat/dokumen lain menyertakan nama dan alamat saat ini)  <b>Khusus:</b> 1. Paspor Orang Tua 2. Izin tinggal Orang Tua 3. Laporan Kehilangan/kerusakan paspor 4. Dokumen pendukung lainnya alasan permohonan	10-15 menit/pemohonan	Pemohonan Layanan
<b>1.1 Penerimaan Permohonan</b> a. Menentukan kelayakan Pemohon untuk dilayani b. Melakukan verifikasi pada dokumen persyaratan pada website AURORA					10-15 menit/pemohon		Jadwal kedatangan dan informasi pendukung	
<b>1.2 Penolakan Pembaruan Paspor (jika dokumen tidak lengkap)</b> a. Pemohon tidak dapat memberikan dokumen izin tinggal di Kanada yang masih aktif/sedang dalam proses pembaruan b. Pemohon diberikan alternatif penerbitan SPLP apabila dapat dipastikan bukan WNA c. Berkoordinasi dengan Pelaksana Fungsi/Konsul mengenai keputusan penolakan						1-2 hari kerja	Pesan Konfirmasi Penolakan Permohonan	
<b>2. Pengambilan Data Biometrik, Foto, Wawancara, serta Pembayaran bea Layanan</b> a. Menerima data pemohon b. Melakukan input data pada SIMKIM paspor dan memastikan ketepatan data yang diinput c. Menyiapkan peralatan dan melaksanakan pengambilan data biometrik, foto dan wawancara d. Menerima pembayaran menggunakan sistem tap cashless atau interac e-transfer  <i>*Biometrik hanya bisa dilakukan sebelum pukul 12</i>						Peralatan SIMKIM (komputer, kamera, scanner sidik jari, mesin EDC)	15-20 menit/pemohon	Data biometrik di SIMKIM
<b>3. Pencetakan Paspor</b> a. Mencetak paspor dengan printer paspor b. Melakukan laminating pada paspor baru  <i>*Pencetakan hanya bisa dilakukan setelah pukul 12 siang di hari yang sama</i>						Buku paspor baru, printer paspor, laminating paspor	30-45 menit/pemohonan	Paspor tercetak
<b>4. Validasi Dokumen Paspor Baru</b> a. Di halaman pengesahan (apabila ada) b. Di halaman kontak darurat dan tanda tangan pemegang paspor						Seluruh kelengkapan dokumen persyaratan permohonan	20-30 menit/pemohonan	Paspor siap pakai
<b>5. Pengujian Akhir dan Penerbitan Paspor Baru</b> a. Proses Uji Kualitas pada SIMKIM b. Cap stempel dan tanda tangan pejabat terkait pada halaman pengesahan (apabila ada) c. Memastikan pembayaran sudah diterima pada akun yang ditentukan d. Memasukkan data pemohon pada database warga dan DPR1						Paspor Baru, database pengeluaran DPR1, scanner paspor, bukti pembayaran	30-45 menit/pemohonan	Data Paspor Baru pada database
<b>6. Penyerahan Paspor Baru kepada Pemohon</b> a. Pengambilan di Konter Pelayanan KJRI Vancouver b. Jika pengambilan diwakilkan pihak perwakilan wajib menyerahkan ID untuk verifikasi/surat kuasa c. Pengiriman melalui kurir/jasa pos serta mencatat tracking number pada tanda terima paspor						Paspor Baru, label pengiriman/amplop pengembalian (apabila ada)	Mingguan/Bulanan	Tanda terima / bukti kirim
<b>7. Pelaporan Penerimaan PNB</b> a. Memasukkan bea penerbitan paspor kedalam matriks penerimaan PNB yang ditandatangani Penata Kanselera dan Konsul Konsuler						Bukti pembayaran, matriks data penerimaan PNB	Harian, Mingguan dan Bulanan	Laporan Keuangan
<b>8. Pelaporan Pengeluaran Dokumen Keimigrasian</b>						Rekapitulasi data penerbitan DPR1 bulanan	Bulanan	Brafaks Laporan

3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 – 5 Hari Kerja
4.	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paspor Biasa 48 Halaman : CAD35</li> <li>• Penggantian Paspor Rusak : CAD85</li> <li>• Penggantian Paspor Hilang : CAD135</li> <li>• Layanan Percepatan 1 Hari Jadi : CAD135</li> <li>• Surat Perjalanan Laksana Paspor : CAD10</li> </ul>
5.	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paspor Biasa 48 Halaman</li> <li>• Penggantian Paspor Rusak</li> <li>• Penggantian Paspor Hilang</li> <li>• Layanan Percepatan 1 Hari</li> <li>• Surat Perjalanan Laksana Paspor</li> </ul>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Email <a href="mailto:paspor@indonesiavancouver.org">paspor@indonesiavancouver.org</a></li> <li>• Sosial media <a href="https://www.instagram.com/indonesiainvancouver">@indonesiainvancouver</a></li> <li>• Hotline No. +1 778-778-1992</li> <li>• SP4N- LAPOR: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul>
<b>PENGELOLAAN PELAYANAN</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik</li> <li>d. Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pengelolaan Penerimaan Negara Bukan Pajak di Lingkungan Kementerian Luar Negeri;</li> <li>e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 09/PMK.02/2022 Tahun 2022 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan</li> </ol>

		<p>Negara Bukan Pajak Kebutuhan Mendesak atas Pelayanan Keimigrasian yang Berlaku pada Kementerian Hukum dan HAM;</p> <p>f. Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 11 Tahun 2024 tentang Perubahan Permenkumham Nomor 22 Tahun 2023 tentang Visa dan Izin Tinggal</p> <p>g. Kepmenlu Nomor SK.06/A/OT/VI/2004/01 tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perwakilan Republik Indonesia di Luar Negeri</p> <p>h. SK Kepala Perwakilan RI Vancouver Nomor SK/050/VII/2025 tentang Penetapan Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak pada Perwakilan RI di Vancouver</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	<p>Back Office</p> <p>a. Jaringan Internet</p> <p>b. Telepon</p> <p>c. Komputer</p> <p>d. Mesin fotokopi</p> <p>e. Mesin Printer Kertas</p> <p>f. Meja dan kursi</p> <p>g. Brankas</p> <p>h. Lemari</p> <p>i. Alat biometrik dan foto</p> <p>j. Mesin cetak paspor</p> <p>k. Mesin laminating paspor</p> <p>l. Kamera</p> <p>m. Jas untuk pengambilan foto paspor</p> <p>n. Cermin</p> <p>o. Lampu pencahayaan foto paspor</p> <p>p. Backdrop putih foto paspor</p> <p>Front Office</p> <p>a. Locket Konsuler</p> <p>b. Microphone pada loket</p> <p>c. Meja dan kursi</p> <p>d. TV</p> <p>e. Dispenser minum</p> <p>f. Gelas Plastik</p> <p>g. Kudapan ringan</p> <p>h. Penghangat ruangan dan/atau AC</p> <p>i. Buku/Majalah</p> <p>j. Papan informasi</p> <p>k. Hand Sanitizer</p> <p>l. Rak Payung</p> <p>m. Rak Parkir Sepeda</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>n. Pulpen</li> <li>o. Banner</li> <li>p. Toilet</li> <li>q. Tempat sampah</li> <li>r. Ruang Laktasi</li> <li>s. Ruang Ibadah</li> <li>t. Ruang Daycare</li> <li>u. Tablet Pengisian Survei dan Lapor Diri</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>PIC dan Pelaksana:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mampu berkomunikasi yang baik dengan pemohon</li> <li>b. Memiliki kecakapan dan kecepatan dalam menjawab pertanyaan pemohon melalui telepon, email, dan secara langsung</li> <li>c. Menguasai Bahasa Indonesia dan Inggris</li> <li>d. Memahami struktur organisasi Satuan Kerja</li> <li>e. Memahami Prosedur dan persyaratan permohonan paspor</li> <li>f. Mampu mengoperasikan peralatan biometrik dan foto, mesin cetak dan laminating paspor, Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM), dan Aplikasi Layanan Terpadu KJRI Vancouver (AURORA)</li> <li>g. Mampu berkoordinasi dan bekerja sama antar staf</li> <li>h. Mampu menjaga integritas dan profesionalisme kerja sesuai dengan tagline MAPLE (Melayani secara Akuntabel, Profesional, Lancar dan Efisien)</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Dilaksanakan secara berjenjang oleh Koordinator Fungsi dan berkelanjutan serta supervisi Kepala Perwakilan
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang

6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu, dan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan standar pelayanan dan maklumat pelayanan serta Undang- Undang yang berlaku.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan b. Keselamatan dan kenyamanan pelayanan sangat diutamakan sehingga bebas dari pungutan liar. c. Kerahasiaan data pemohon terjamin.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan di akhir triwulan dengan menganalisis hasil survei Indeks Persepsi Kepuasan Pelayanan dan Indeks Anti-Korupsi b. Menindaklanjuti hasil pengaduan layanan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Email <a href="mailto:paspor@indonesiavancouver.org">paspor@indonesiavancouver.org</a></li> <li>• Sosial media <a href="https://www.instagram.com/indonesiainvancouver">@indonesiainvancouver</a></li> <li>• Hotline di No. +1 778-778-1992</li> <li>• SP4N-LAPOR: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ul>

Vancouver, 15 April 2026  
KJRI Vancouver