



**KEMENTERIAN LUAR NEGERI
REPUBLIK INDONESIA**

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PROTOKOL DAN KONSULER

NOMOR: *00926* /SK/PK/09/2020/10

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA DIREKTORAT KONSULER

DIREKTUR JENDERAL PROTOKOL DAN KONSULER,

- Menimbang : a. bahwa sesuai Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 2 tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Luar Negeri, Direktorat Konsuler memiliki tugas menyelenggarakan pelayanan publik untuk penerbitan paspor, visa, izin tinggal, legalisasi dokumen, perizinan bagi pesawat udara asing dan kapal laut asing, serta jasa kekonsuleran bagi Warga Negara Asing;
- b. bahwa sesuai dengan Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, maka perlu menetapkan Keputusan Direktur Jenderal Protokol dan Konsuler tentang Standar Pelayanan Publik pada Direktorat Konsuler;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Luar Negeri;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PROTOKOL DAN KONSULER TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DIREKTORAT KONSULER
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik pada Direktorat Konsuler, yang terdiri atas:
1. Standar Pelayanan Publik tentang Penerbitan paspor Diplomatik dan Paspor Dinas;
 2. Standar Pelayanan Publik tentang Penerbitan Izin Perjalanan ke Luar Negeri dan Rekomendasi Visa;
 3. Standar Pelayanan Publik tentang Penerbitan Otorisasi Visa Diplomatik dan Visa Dinas;
 4. Standar Pelayanan Publik tentang Penerbitan Izin Tinggal Diplomatik dan Izin Tinggal Dinas;
 5. Standar Pelayanan Publik tentang Penerbitan *Exit Permit Only*;
 6. Standar Pelayanan Publik tentang Penebitan Legalisasi Dokumen;
 7. Standar Pelayanan Publik tentang Penerbitan Izin Diplomatik bagi Pesawat Udara Asing;
 8. Standar Pelayanan Publik tentang Penerbitan Izin Diplomatik bagi Kapal Laut Asing; dan
 9. Standar Pelayanan Publik tentang Pemberian Notifikasi dan Akses Kekonsuleran Kepada Perwakilan Negara Asing.

- KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada Direktorat Konsuler sebagaimana dimaksud dalam diktum kesatu tercantum dalam lampiran 1, lampiran 2, lampiran 3, lampiran 4, lampiran 5, lampiran 6, lampiran 7, lampiran 8, lampiran 9, yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Jenderal ini.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik yang ditetapkan dalam Keputusan Direktur Jenderal agar menjadi pedoman dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya oleh seluruh unsur pada Direktorat Konsuler.
- KEEMPAT : Direktorat Konsuler agar mensosialisasikan Standar Pelayanan Publik pada Direktorat Konsuler yang tercantum dalam Keputusan Direktur Jenderal ini melalui berbagai media, dan melakukan evaluasi secara berkala sekurang-kurangnya setiap satu tahun sekali.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat perubahan/kekeliruan maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal: 14 September 2020

DIREKTUR JENDERAL PROTOKOL DAN KONSULER,



ANDY RACHMIANTO

**STANDAR PELAYANAN PENERBITAN PASPOR DIPLOMATIK
 DAN PASPOR DINAS**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 6 tahun 2011 Tentang Keimigrasian 2. PP Nomor 31 tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan UU Nomor 6 tahun 2011 Tentang Keimigrasian 3. Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 2 tahun 2019 Tentang Paspor Diplomatik dan Paspor Dinas
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Paspor Diplomatik</p> <p>Dalam rangka Penempatan pada Perwakilan RI</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Nota permohonan dari Biro SDM <input type="checkbox"/> SK Penempatan <input type="checkbox"/> Akta Perkawinan/Buku Nikah <input type="checkbox"/> Akta Kelahiran (bagi anak yg mengikuti) <input type="checkbox"/> KTP <input type="checkbox"/> KK <p>Dalam rangka perjalanan untuk tugas yang bersifat diplomatik</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Surat dari instansi asal/pengusul <input type="checkbox"/> SP Setneg atau Surat Perintah/Surat Tugas (untuk TNI, Polri, PNS tertentu) <input type="checkbox"/> Akta Perkawinan/Buku Nikah (bagi isteri/suami yang menyertai) <p>Paspor Dinas</p> <p>Dalam rangka Penempatan pada Perwakilan RI</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Nota permohonan dari Biro SDM <input type="checkbox"/> SK Penempatan <input type="checkbox"/> Akta Perkawinan/Buku Nikah <input type="checkbox"/> Akta Kelahiran (bagi anak yang mengikuti) <input type="checkbox"/> Kartu Tanda Pegawai/Kartu Tanda Anggota <input type="checkbox"/> KTP <input type="checkbox"/> KK <p>Dalam rangka perjalanan untuk tugas tidak yang bersifat diplomatik</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Surat dari instansi asal/pengusul <input type="checkbox"/> SP Setneg atau Surat Perintah/Surat Tugas (untuk TNI, Polri, PNS tertentu)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;">PROSES PENERBITAN PASPOR DIPLOMATIK DAN PASPOR DINAS (PERMENLU NOMOR 2 TAHUN 2019)</p> <p>SELURUH PROSES TELAH DILAKUKAN SECARA ONLINE APLIKASI TERHUBUNG DENGAN SIMKIM (pending penyempurnaan sistem)</p> <p>https://play.google.com/store/apps/details?id=id.go.kemlu.protkons.exitpermit</p>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan disetujui (kondisi normal). - 3-7 hari kerja sejak permohonan disetujui. (kondisi pandemi COVID-19)
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Pelayanan	Dokumen perjalanan luar negeri berupa Paspor Diplomatik dan Paspor Dinas
7.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dengan akses internet 2. Meja dan kursi kerja 3. Alat rekam biometric 4. Kamera 5. Printer cetak paspor 6. Pesawat telepon 7. Mesin fotocopy 8. Ruang tunggu ber-AC, kursi tamu 9. Mesin antrean 10. Televisi 11. Dispenser air minum 12. Toilet 13. Tempat parkir
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang menguasai peraturan mengenai keimigrasian, kelembagaan dan administrasi pemerintahan. 2. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. SDM yang telah mendapatkan pelatihan khusus untuk penerbitan dokumen perjalanan.
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang oleh Atasan Langsung. 2. Dilakukan melalui sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. 3. Dilaksanakan secara kontinyu.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <p>Telepon: 3441508 ext 3116 Email: info.layanan@kemlu.go.id LAPOR!</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah Pelaksana</p> <p>1 Kasubdit, 1 Kasie, 3 Fungsional dan 12 staf</p>
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Data yang disampaikan pemohon disimpan dalam database yang dijamin keamanan dan kerahasiannya.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Jakarta, 14 September 2020
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan
Direktur Konsuler



Prasetyo Hadi
NIP.19710628 199603 1 001

**STANDAR PELAYANAN
 PENERBITAN IZIN PERJALANAN KE LUAR NEGERI (EXIT PERMIT)
 DAN REKOMENDASI VISA**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. UU Nomor 6 tahun 2011 Tentang Keimigrasian 2. PP Nomor 31 tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan UU Nomor 6 tahun 2011 Tentang Keimigrasian 3. Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 2 tahun 2019 Tentang Paspor Diplomatik dan Paspor Dinas
2.	Persyaratan Pelayanan	Paspor Diplomatik <input type="checkbox"/> Surat dari instansi asal/pengusul <input type="checkbox"/> SP Setneg <input type="checkbox"/> Paspor Diplomatik yang sah dan masih berlaku Paspor Dinas <input type="checkbox"/> Surat dari instansi asal/pengusul <input type="checkbox"/> SP Setneg atau Surat Perintah/Surat Tugas (untuk TNI, Polri, PNS tertentu) <input type="checkbox"/> Paspor Dinas yang sah dan masih berlaku
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p style="text-align: center;">IZIN PERJALANAN KE LUAR NEGERI (EXIT PERMIT) (PERMENLU NOMOR 2 TAHUN 2019)</p> <pre> graph LR PEMOHON[PEMOHON] --> PERMOHONAN[PERMOHONAN ONLINE] PERMOHONAN --> UNGAH[UNGAH PERSYARATAN] UNGAH --> PASPOR_DIPLOMATIK[Paspor Diplomatik: - Surat dari KI asal/pengusul - SP Setneg - Paspor Diplomatik yang sah dan masih berlaku] UNGAH --> PASPOR_DINAS[Paspor Dinas: - Surat dari KI asal/pengusul - SP Setneg/ST bagi TNI/Polri - Paspor Dinas yang sah dan masih berlaku] PASPOR_DIPLOMATIK --> DIREKTORAT_KONSULER[DIREKTORAT KONSULER] PASPOR_DINAS --> DIREKTORAT_KONSULER DIREKTORAT_KONSULER --> CEK_PENCEGAHAN[Cek daftar Pencegahan] DIREKTORAT_KONSULER --> CEK_PERSYARATAN[Cek Persyaratan] CEK_PENCEGAHAN --> EXIT_PERMIT[EXIT PERMIT 1x perjalanan 2x perjalanan Beberapa kali perjalanan] CEK_PERSYARATAN --> EXIT_PERMIT </pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> - 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan disetujui atau dokumen asli diterima. (kondisi normal). - 3-7 hari kerja sejak permohonan disetujui atau dokumen asli diterima. (kondisi pandemi COVID-19)
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Pelayanan	Izin perjalanan luar negeri menggunakan Paspor Diplomatik atau Paspor Dinas, dan rekomendasi visa.
7.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dengan akses internet 2. Meja dan kursi kerja 3. Printer 4. Pesawat telepon 5. Mesin fotocopy 6. Ruang tunggu ber-AC, kursi tamu 7. Mesin antrian 8. Televisi 9. Dispenser air minum 10. Toilet 11. Tempat parkir
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang menguasai peraturan mengenai keimigrasian, kelembagaan dan administrasi pemerintahan. 2. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan informasi. 3. SDM yang telah mendapatkan pelatihan khusus untuk penerbitan dokumen perjalanan.
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang oleh Atasan Langsung. 2. Dilakukan melalui sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. 3. Dilaksanakan secara kontinyu.
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <p>Telepon: 3441508 ext 3116 Email: info.layanan@kemlu.go.id</p>
11.	Jumlah Pelaksana	1 Kasubdit, 1 Kasie, 3 Fungsional dan 12 staf
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Data yang disampaikan pemohon disimpan dalam database yang dijamin keamanan dan kerahasiannya.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Jakarta, 4 September 2020
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan
Direktur Konsuler



Prasetyo Hadi
NIP.19710628 199603 1 001

LAMPIRAN 6
 KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL
 PROTOKOL DAN KONSULER
 NOMOR: 00926/SK/PK/09/2020/10

STANDAR PELAYANAN LEGALISASI DOKUMEN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara; 2. Peraturan Presiden Nomor 56 Tahun 2015 tentang Kementerian Luar Negeri; 3. Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 2 tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Luar Negeri; 4. Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Legalisasi Dokumen Pada Kementerian Luar Negeri.
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Melakukan pendaftaran secara elektronik untuk memperoleh akun; 2. Mengajukan permohonan secara elektronik dengan mengisi formulir permohonan pada aplikasi Legalisasi; 3. Mengunggah Dokumen yang akan dilegalisasi; 4. Mengunggah bagian Dokumen yang memuat Legalisasi oleh: <ul style="list-style-type: none"> a. Direktorat Perdata Kemenkumham, bagi dokumen yang diterbitkan di wilayah Indonesia dan akan dipergunakan di luar wilayah Indonesia; b. Perwakilan RI, bagi dokumen yang diterbitkan di luar wilayah Indonesia dan akan dipergunakan di wilayah Indonesia; c. Perwakilan Negara Asing yang berkedudukan di Indonesia, bagi dokumen yang diterbitkan oleh Perwakilan Negara Asing tersebut dan akan dipergunakan di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia. 5. Menandatangani pernyataan bertanggung jawab atas kebenaran permohonan Legalisasi dan penggunaan Dokumen hasil Legalisasi; 6. Melakukan pembayaran biaya Legalisasi sesuai yang disampaikan dalam pemberitahuan secara elektronik; 7. Menyampaikan dokumen yang akan dilegalisasi.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <p style="text-align: center;">PROSES LEGALISASI</p>	
4.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 1 (satu) hari kerja setelah pembayaran dinyatakan sesuai. (kondisi normal) - Untuk kondisi pandemi COVID-19, dilakukan penyelesaian, yakni verifikasi dilakukan 1 (satu) hari kerja setelah pembayaran dinyatakan sesuai. Penyerahan dan pengambilan dokumen dilakukan sesuai jam buka loket pada hari Rabu dan Jumat.
5.	<p>Biaya/tarif</p>	<p>Rp 25.000; /dokumen</p>
6.	<p>Produk Pelayanan</p>	<p>Legalisasi dokumen Indonesia yang akan dipergunakan di luar negeri dan dokumen asing yang akan dipergunakan di Indonesia</p>
7.	<p>Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi permohonan legalisasi 2. Aplikasi verifikasi 3. Komputer dengan akses internet 4. Tablet 5. Meja dan kursi kerja 6. Printer 7. Alat stempel timbul (<i>emboss</i>) 8. Pesawat telepon 9. Mesin fotocopy 10. Ruang tunggu ber-AC, kursi tamu 11. Mesin antrean 12. Dispenser air minum 13. Toilet 14. Tempat parkir

NO.	KOMPONEN	URAIAN
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki keterampilan mengelola data dan teknologi informasi. 2. SDM yang telah mendapatkan pelatihan khusus untuk memproses permohonan legalisasi. 3. SDM yang telah mendapatkan pelatihan khusus untuk pelayanan publik.
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang oleh Atasan Langsung. 2. Dilakukan melalui sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat. 3. Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4. SPIP.. SK Keputusan Dirjen No: 01499/SK/RO/04/2019/10 tentang pembentukan satgas pelaksana SPIP Ditjen Protkons tahun 2019)
10.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <p>Telepon: 3441508 ext 3103 Email: info.layanan@kemlu.go.id LAPOR!</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah Pelaksana</p> <p>1 Kasubdit, 1 Kasie, 4 staf</p>
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, tepat waktu dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Data yang disampaikan pemohon disimpan dalam database yang dijamin keamanan dan kerahasiannya.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Jakarta, 14 September 2020
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan
Direktur Konsuler


Prasetyo Hadi
NIP.19710628 199603 1 001