

MANAJEMEN PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR PADA KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI MERAUKE

Andri Irawan¹, Marten Z Jamlean², Hendro Ibrahim³

¹Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Musamus,

^{2,3}Ilmu Administrasi Publik STIA Karya Dharma Merauke

Email ¹: andwan20@gmail.com

Received: 04 April 2022; Revised: 30 Mei 2022; Accepted: 15 Juli 2022; Published: Agustus 2022; Available online: Agustus 2022

Abstract

The standard of public service for the Class II TPI Merauke Immigration Office in providing passport-making services, the procedure for making passports for the Class II TPI Merauke Immigration Office is currently said to be good and in accordance with the SOP. The completion time for making passports takes a maximum of 3 (three) days but at the Class II Immigration Office of TPI Merauke there is an innovation so it is only 2 (two) days. Regarding the cost of services provided by the Immigration Office to applicants (community), passport makers are sufficient to fulfill because passports are indeed important things that are urgently needed by applicants (community) to travel abroad, which is Rp. 350,000 for a 48 page passport. Facilities and infrastructure have also been very supportive in the needs of making passports. Likewise, the competence of officers in providing services is good. Factors that affect the process of making passport services at the Immigration Office Class II TPI Merauke. These factors consist of supporting factors such as office infrastructure and innovations. Meanwhile, the inhibiting factor is public awareness, lack of public awareness in completing files so that services cannot be carried out are the main triggers because people are less aware that in passport processing it is necessary to prepare to complete the necessary files.

Keywords: *Service Management, Service Standards, Passport Service.*

Pendahuluan

Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) atau Paspor merupakan dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga Negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu. Paspor berisi biodata pemegangnya, yang meliputi antara lain, foto pemegang, tanda tangan, tempat dan tanggal kelahiran, informasi lain mengenai identifikasi pemilikinya. Eksistensi paspor dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia diatur secara berjenjang di mulai dari Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian sampai dengan peraturan teknisnya dalam Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan surat Perjalanan Laksana paspor.

Keberadaan Kantor Imigrasi merupakan suatu hasil dari usaha Kementerian Hukum dan HAM dalam pelayanan Keimigrasian terhadap masyarakat, di mana masyarakat dapat mengajukan segala kebutuhan mereka terkait dengan keimigrasian di Kantor Imigrasi. Tidak hanya sebatas melayani, Kantor Imigrasi juga mempunyai tugas untuk menjalankan setiap fungsi keimigrasian yang ada sebagai unit

pelaksana teknis. Di mana salah satunya ialah Kantor Imigrasi melaksanakan tugas dalam melayani pembuatan paspor. Layanan publik juga harus beradaptasi dengan perkembangan jaman, sehingga bisa memberikan kebutuhan kemudahan dan kepuasan kepada masyarakat. Oleh karena pelayanan keimigrasian harus terselenggara sesuai dengan tingkat perkembangan dan kebutuhan masyarakat.

Saat ini membuat paspor sudah sangat mudah, tidak seperti dulu yang memiliki persyaratan cukup rumit. Namun terkadang pula ada beberapa masyarakat yang belum memahami cara prosedur membuat paspor, tidak sedikit pula yang berfikir bahwa membuat paspor itu masih dengan menggunakan cara konvensional. Dalam dunia yang serba teknologi seperti sekarang ini, tentu sangatlah dibutuhkan. Kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Setiap inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia. Memberikan banyak kemudahan, serta sebagai cara baru dalam melakukan aktivitas manusia. Khusus dalam bidang teknologi, masyarakat sudah menikmati banyak manfaat yang dibawa oleh

pengguna layanan *Eazy Passport* minimal 10 orang.

Selain inovasi *Eazy Passport*, ada juga inovasi pelayanan pendaftaran paspor pada Kantor Imigrasi melalui Sistem Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor *Online* (APAPO). Aplikasi ini dikeluarkan dalam rangka memperbaiki sistem pelayanan paspor agar lebih baik. Pemberlakuannya di seluruh Indonesia didasari oleh Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi Nomor IMI-UM,01.01-4166 Tahun 2017 tentang Implementasi Aplikasi Pendaftaran Antrian Permohonan Paspor Secara *Online* (APAPO) di seluruh Indonesia. Dengan diterapkannya sistem APAPO ini, diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam peningkatan percepatan pelayanan publik dalam pengurusan paspor terutama dalam hal antrian, namun dalam hal implementasi sistem APAPO ini pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Merauke masih belum berjalan semestinya dikarenakan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat (Pemohon).

Tugas Kantor Imigrasi Kelas II TPI Merauke yang sangat penting adalah untuk memastikan lancar atau tidaknya lalu lintas manusia baik ke dalam atau ke luar negeri. Dengan kata lain Kantor

Imigrasi Kelas II TPI Merauke sebagai salah satu pintu gerbang keluar masuknya manusia di wilayah Negara Republik Indonesia. Mengingat sangat pentingnya peran Kantor Imigrasi Kelas II TPI Merauke, maka penyelenggaraannya perlu adanya peningkatan kualitas yang optimal dari tiap unit pelayanan pengurusan paspor yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Merauke pada dasarnya sudah ada dan sudah baik. Akan tetapi prosedur tersebut masih belum atau kurang dipahami oleh masyarakat umum pengurus paspor yang mengurus sendiri, karena prosedur dirasa kurang jelas dan menimbulkan kebingungan. Kebingungan pemohon sebagian besar adalah ketidaktahuan akan prosedur lanjutan dari tiap-tiap tahap atau proses yang harus dilalui dalam pengurusan paspor. Gambar atau tulisan alur proses pengurusan paspor yang sudah ada (ditempel) terkadang tidak dilihat, walaupun ada yang melihat belum bisa dipahami oleh masyarakat pengurus paspor karena prosedur yang ada berbeda dalam penerapannya di lapangan. Padahal sebenarnya dalam *website* Kantor Imigrasi juga sudah tertera pengurusan paspor, bahkan hingga persyaratan apa saja yang dibutuhkan untuk permohonan paspor.

Tahun 2021 Tentang Standar Operasional Prosedur Sistem Penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia.

Pengajuan permohonan paspor dilakukan di Kantor Imigrasi dapat dilakukan secara manual ataupun elektronik dengan melampirkan dokumen-dokumen kelengkapan sebagai berikut:

1. Persyaratan bagi warga negara Indonesia yang berdomisili atau berada di wilayah Indonesia, permohonan paspor biasa diajukan kepada Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk pada Kantor Imigrasi setempat dengan mengisi aplikasi data dan melampirkan dokumen kelengkapan persyaratan yang terdiri atas : Kartu tanda penduduk yang masih berlaku atau surat keterangan pindah keluar negeri, Kartu keluarga, Akta kelahiran, akta perkawinan atau buku nikah, ijazah, atau surat baptis,
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 dari pejabat yang berwenang bagi yang telah mengganti nama, dan Paspor biasa lama bagi yang telah memiliki paspor biasa.

Setelah melengkapi persyaratan-persyaratan tersebut, maka pemohon dapat mengambil nomor antrian elektronik atau manual pada Kantor Imigrasi sesuai tahapan proses, kemudian petugas loket memanggil pemohon sesuai nomor antrian. Permohonan SPRI diajukan kepada petugas loket pada Kantor Imigrasi dengan tahapan yaitu petugas loket menerima dan memeriksa kebenaran persyaratan asli yang dibawa oleh pemohon. Akan tetapi petugas loket menolak permohonan dan memberikan bukti penolakan sesuai ketentuan yang berlaku, apabila ditemukan rincian biodata sama dengan daftar pencegahan. Kemudian Petugas loket memberikan tanda terima kepada pemohon yang telah memenuhi persyaratan.

Tahapan berikutnya adalah Pengambilan Foto Wajah dan Sidik Jari yang terdiri dari; (a) Pemohon wajib datang pada saat pengambilan foto wajah dan sidik jari; (b) Petugas Imigrasi melakukan pengambilan foto wajah dan sidik jari terhadap pemohon sesuai dengan nomor antrian; (c) Petugas

penerbitan paspor biasa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seluruh biaya yang berkaitan dengan permohonan paspor biasa yang telah di setorkan pada Kas Negara oleh pemohon tidak dapat ditarik kembali.

Kemudian langkah selanjutnya adalah pencetakan SPRI dimana petugas yang diberi wewenang, melakukan pencetakan halaman biodata pemohon dan halaman catatan resmi/official notes, serta halaman. Pengesahan/endorsements (jika diperlukan) setelah mendapat persetujuan identifikasi foto wajah dan sidik jari dari Pusdakim, dan melakukan laminasi blangko SPRI. Kemudian petugas yang diberi wewenang, melakukan uji kualitas pencetakan dan laminasi, dalam hal ditemukan cacat produksi maka dilakukan penggantian blanko SPRI tanpa dikenakan tarif.

Jika dalam perjalanannya terjadi perubahan data pemegang SPRI seperti perubahan alamat, penambahan atau perubahan nama dan/atau perubahan pekerjaan dapat dilakukan disetiap Kantor Imigrasi atau Sub Direktorat Dokumen Perjalanan dilakukan sesuai prosedur, melalui tahapan : (a) Pengajuan permohonan; (b) Persetujuan Kepala Kantor Imigrasi atau Pejabat

Imigrasi ; dan (c) Pencetakan perubahan data pada halaman pengesahan.

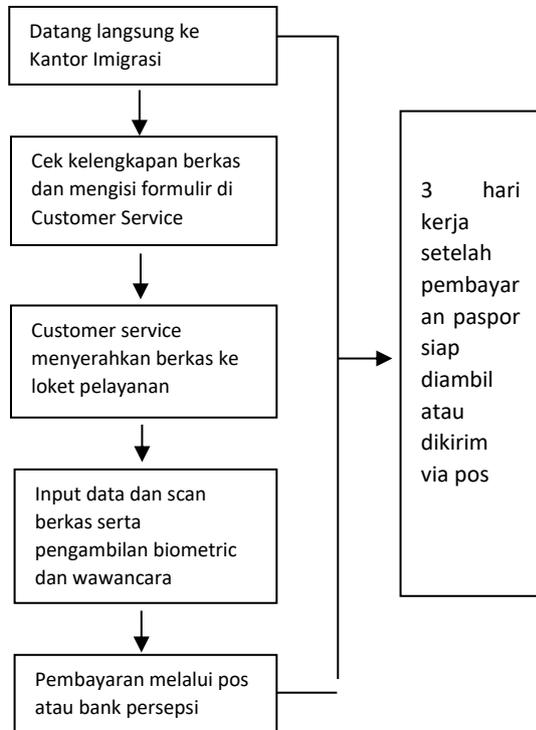
Akan tetapi, jika tidak ada perubahan maka langkah yang terakhir adalah penandatanganan SPRI yang dilakukan oleh Kepala Bidang atau Kepala Seksi Lalu Lintas dan Status Keimigrasian atau Kepala Seksi Lalu Lintas Keimigrasian atau pejabat yang diberi wewenang membubuhkan paraf pada SPRI. Setelah SPRI di tandatangi kemudian di serahkan kepada petugas untuk diterakan cap dinas untuk selanjutnya diserahkan kepada Petugas Loket.

Paspor biasa yang telah selesai dapat diambil oleh pemohon dengan cara datang menunjukkan tanda bukti pembayaran dan identitas yang sah, atau dapat juga dilakukan oleh orang lain yang memiliki hubungan hukum kekeluargaan dengan pemohon dengan menunjukkan tanda bukti pembayaran, fotokopi kartu keluarga, dan kartu identitas pengambil yg sah, atau jika orang lain tersebut tidak memiliki hubungan hukum kekeluargaan dengan pemohon dengan menunjukkan tanda bukti pembayaran, surat kuasa dan identitas pengambil yang sah. Penyerahan paspor wajib dicatat dalam buku penyerahan paspor dan ditandatangani tanda bukti penerimaan

SPRI pada kolom penerimaan oleh pemohon atau pengambil.

Bagan

Alur Prosuder Pembuatan Paspor



Sumber : Kantor Imigrasi Kelas II TPI Merauke, 2022

Standar Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Merauke

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pengguna jasa layanan sehingga pihak pengguna jasa layanan mendapatkan pelayanan yang sama dan objektif dari organisai pemberi jasa layanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan

dan acuan penelitian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur (Irawan, 2018a). Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan harus didasarkan pada standar pelayanan sebagai ukuran yang dibakukan dan wajib ditaati oleh penyelenggara maupun penerima layanan. Di dalam Undang-undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pelayanan kepada masyarakat sekurang-kurangnya memenuhi standar yaitu : dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian waktu, jaminan keamanan dan keselamatan, serta evaluasi kinerja pelaksana.

Secara umum pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Merauke sudah baik, telah mengikuti standar pelayanan. Termasuk keadaan pelayanan publik terkait masa pandemi seperti ini, berbagai terobosan yang telah diluncurkan salah satunya adalah M-

Paspor. Yang mana pemohon (masyarakat) dari rumah bisa mendownload aplikasi tersebut kemudian menscan berkas-berkas, selanjutnya datang ke kantor imigrasi untuk melakukan wawancara dan foto biometrik. Kantor Imigrasi berharap dengan adanya layanan kepada publik seperti ini semakin memberikan memudahkan dan kenyamanan bagi pemohon (masyarakat). Layanan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Merauke dilaksanakan berdasarkan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian. Pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan prima yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, berintegritas, responsive, akuntabel serta profesional semua itu adalah tujuan dari Kantor Imigrasi Kelas II TPI Merauke dalam melaksanakan tugas. Semua tugas dan kewajiban yang menyangkut pelayanan terhadap masyarakat menjadi kewajiban setiap pegawai di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Merauke.

Untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan pembuatan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II TPI Merauke, peneliti menggunakan Enam dimensi standar pelayanan publik yang dikemukakan oleh Kepmenpan (2003), yaitu Prosedur pelayanan, Waktu

penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana, Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah rangkaian aktivitas, tugas-tugas, langkah-langkah, keputusan-keputusan, perhitungan-perhitungan, dan proses-proses yang dijalankan melalui serangkaian pekerjaan yang menghasilkan suatu tujuan yang diinginkan. Dalam hal ini berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dapat dijelaskan bahwa prosedur pelayanan yang ada di kantor imigrasi saat ini sudah dikatakan baik. Semua petugas di Kantor Imigrasi dalam memberikan pelayanan kepada pemohon (masyarakat) khususnya dalam bidang pembuatan paspor sudah baik dan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur pelayanan yang telah di tetapkan oleh Direktorat Keimigrasian.

Dalam Pelayanan pembuatan paspor di Merauke segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat yang akan mengurus paspor. Hal ini merupakan

perpanjang paspor memang hanya sebesar 350.000,- untuk paspor 48 halaman dan tidak ada biaya tambahan lagi yang harus dikeluarkan oleh pemohon paspor atau yang sering disebut dengan calo atau juga dapat disebut praktek pungutan liar (pungli).

4. Produk Pelayanan

Pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi dapat dikatakan sebagai pelayanan publik apabila produk yang dihasilkan dapat berupa *public good*, *public service*, *administration service*. Produk layanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat (Wilonotomo & Bagas Hidayat Putra : 2018).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pada para petugas yang di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Merauke, bahwa produk pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi ini ada beberapa produk layanan seperti pas lintas batas itu hanya untuk masyarakat yang tinggal di perbatasan, lalu ada namanya ijin tinggal keimigrasian itu di peruntukkan bagi WNA. Namun, yang menjadi

penelitian disini adalah produk pembuatan paspor biasa (*regular*).

Sesuai dengan wawancara yang telah dilakukan peneliti mengenai produk layanan, adapun produk yang di keluarkan oleh Kantor Imigrasi Kelas II TPI Merauke yang berupa paspor biasa (*regular*) 48 halaman sudah dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik.

5. Sarana dan prasarana

Definisi sarana dan prasarana kantor adalah berbagai macam perbekalan kantor yang bertujuan untuk menunjang lancarnya pekerjaan kantor dalam usaha mencapai tujuan organisasi. Sebagaimana yang peneliti temui dilapangan dan yang telah disajikan pada bagian ini dalam hal sarana dan prasarana di Kantor Imigrasi sudah baik. Mulai dari parkir sampai dengan sarana dan prasarana yang ada di dalam ruang pelayanan, cuma saja terkait untuk aplikasi APAPO tidak terlalu berjalan lancar karena ini akan sangat berguna bagi kota-kota besar yang mempunyai jumlah para pemohon yang banyak, lagi pula aplikasi APAPO untuk akhir bulan ini sudah tidak digunakan lagi karena akan diganti dengan inovasi terbaru yang di keluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi yaitu M-Paspor.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

komputer, printer, kamera, alat biometrik, dan mesin cetak paspor.

2. Inovasi-inovasi

Pengertian inovasi menurut UU Nomor 18 tahun 2002, Inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi (Alta Pratama Riskianto, dkk. : 2021). Inovasi-inovasi meliputi : *Eazy Passport*, layanan *eazy passport* merupakan inovasi dari Direktorat Jenderal Imigrasi sejak tahun 2020. Layanan ini hadir untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus paspor secara kolektif. Selain itu, layanan ini merupakan solusi dari kekhawatiran masyarakat untuk mendatangi instansi pelayanan publik di tengah pandemi. Jadi, masyarakat yang ingin membuat paspor tetap berada di tempat saja karena petugas dari Kantor Imigrasi Merauke yang akan datang ke tempat. Program *Eazy Passport* sesuai ketentuan dari Ditjen Imigrasi baru dapat diterapkan jika pemohon yang akan mengajukan layanan ini secara kolektif berjumlah minimal 50 orang, tetapi dengan kondisi jumlah pemohon di

Kabupaten Merauke yang rata-rata setiap hari datang ke kantor hanya 5 – 10 orang maka dengan kondisi tersebut Kantor Imigrasi Merauke pun akan datang jika pengguna layanan *Eazy Passport* minimal 10 orang

M-Paspor, layanan M-paspor pemohon (masyarakat) dapat mengajukan permohonan paspor dengan mengunggah *scan* berkas ke aplikasi dari rumah. Dengan begitu, pemohon paspor tidak perlu menunggu lama untuk petugas mengunggah dan memasukan data permohonan. Selanjutnya memilih kantor imigrasi serta jadwal yang diinginkan untuk wawancara dan rekam *biometric*.

Faktor Penghambat

Faktor penghambat merupakan hal-hal yang dapat menyebabkan terhambatnya pelaksanaan pelayanan publik menjadi terganggu dan tidak terlaksana secara maksimal. Salah satu faktor penghambat yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Merauke adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat yang dimaksudkan ialah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Merauke,

Mempertahankan dan meningkatkan kinerja pelayanan sesuai prosedur, sifatnya yang berintegritas serta profesional. Kemudian, diharapkan dapat secara berkala memberikan sosialisasi kepada masyarakat agar meningkatnya kesadaran dalam hal mempersiapkan berkas-berkas yang diperlukan untuk pembuatan paspor dan memperhatikan antara berkas yang satu dengan yang lain datanya dipastikan sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Alta Pratama Riskianto, Rudy Ario Listiantoro, dkk. (2021). "Pelayanan Keimigrasian dalam Tatanan New Normal dalam Mencegah Penyebaran Covid-19 di Indonesia". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Vol 1 (2021)* page. 203-213
- Galuh Ajeng Dwi Purwastuti, Yaqub Cikusin, dkk. (2020). "Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis Good Governance". *Jurnal Respon Publik Vol 14, No 1 (2020)* page. 60-67
- Irawan, A. (2018a). Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke, *7(01)*, 20–37. Retrieved from <http://ejournal.unmus.ac.id/index.php/societas>
- Irawan, A. (2018b). Transparansi Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Merauke, *10(3)*, 86–101.
- Irawan, A., & Faturahman, B. M. (2019). Public Services Motivation (PSM) in One Stop Integrated Services in Merauke Regency, 156–170.
- Rina Pahlawati. (2015). "Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru". *Jom FISIP Vol 2, No 2 (2015)* page. 1-11
- Wilonotomo & Bagas Hidayat Putra. (2018). "Inovasi Teknologi Pada Pelayanan Keimigrasian Khususnya dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Dengan Penerapan Sistem EPS (*Express Passport Service*)". *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian Vol 1, No 2 (2018)* page. 98-105
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
- Miles, M. B., Huberman, A. M. & Johnny, S. (2014). *Qualitative data analysis: a methods sourcebook*, Third Edition. United States of America: SAGE Publications.
- Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 8 Tahun 2014 tentang

Paspor Biasa dan surat Perjalanan
Laksana paspor

Surat Edaran Direktur Jenderal Imigrasi
Nomor IMI-UM,01.01-4166 Tahun
2017 tentang Implementasi
Aplikasi Pendaftaran Antrian
Permohonan Paspor Secara *Online*
(APAPO)

Undang-undang 25 Tahun 2009 tentang
Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011
tentang Keimigrasian.