



KEPALA  
BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN  
PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA

PERATURAN KEPALA BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN  
PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA  
NOMOR 28 TAHUN 2015  
TENTANG  
TATA CARA PENYELESAIAN MASALAH CALON TENAGA KERJA  
INDONESIA/TENAGA KERJA INDONESIA MELALUI MEDIASI DAN ADVOKASI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN  
TENAGA KERJA INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa risiko kemungkinan terjadinya berbagai masalah dan perlakuan yang tidak manusiawi terhadap Tenaga Kerja Indonesia (TKI), khususnya yang mempunyai tingkat keterbatasan untuk melindungi dirinya sendiri, dapat terjadi baik dalam proses pemberangkatan, selama bekerja di luar negeri, maupun setelah pulang ke Indonesia;
- b. bahwa salah satu cara penyelesaian masalah antara TKI dengan Pelaksana Penempatan Tenaga Kerja Indonesia Swasta sebagai pelaksana penempatan Tenaga Kerja Indonesia dilakukan melalui mediasi dan advokasi;
- c. bahwa untuk itu perlu diatur ketentuan mengenai tata cara penyelesaian permasalahan Calon Tenaga Kerja Indonesia (CTKI)/TKI melalui mediasi dan advokasi yang ditetapkan dengan Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004 tentang Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja di Luar Negeri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 133, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4445);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2013 tentang Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Penempatan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri oleh Pemerintah;
4. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2006 tentang Badan Nasional dan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia;
5. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER.07/MEN/V/2010 tentang Asuransi Tenaga Kerja Indonesia jo. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 1 Tahun 2012 tentang Asuransi Tenaga Kerja Indonesia;
6. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 17 Tahun 2012 tentang Sanksi Administratif Dalam Pelaksanaan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri;
7. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 22 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri;
8. Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Nomor PER. 13/KA/VII/2012 tentang Standar Pelayanan Perlindungan Calon Tenaga Kerja Indonesia/Tenaga Kerja Indonesia;
9. Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Nomor 02 Tahun 2015 tentang Petunjuk Teknis Pemberian Bantuan Tanggap Darurat Bagi Tenaga Kerja Indonesia Bermasalah;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN KEPALA BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA TENTANG TATA CARA PENYELESAIAN MASALAH CALON TENAGA KERJA INDONESIA/TENAGA KERJA INDONESIA MELALUI MEDIASI DAN ADVOKASI.

Pasal 1

Penyelesaian masalah CTKI/TKI melalui mediasi dan advokasi dilakukan sesuai dengan ketentuan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Kepala BNP2TKI ini yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan Peraturan Kepala BNP2TKI ini.

Pasal 2

Penyelesaian masalah CTKI/TKI melalui mediasi dan advokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 diberikan kepada CTKI/TKI yang bermasalah, baik permasalahan ketengakerjaan maupun non ketenagakerjaan.

Pasal 3

Peraturan Kepala BNP2TKI ini merupakan petunjuk/pedoman bagi petugas/pejabat yang bertanggung jawab dalam menyelesaikan permasalahan CTKI/TKI melalui mediasi dan advokasi.

Pasal 4

Peraturan Kepala BNP2TKI ini mulai berlaku sejak tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Kepala ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 28 Desember 2015

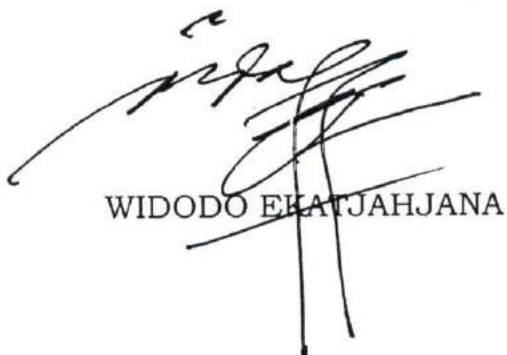
KEPALA  
BADAN NASIONAL PENEMPATAN  
DAN PERLINDUNGAN TENAGA  
KERJA INDONESIA,



NUSRON WAHID

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 24 Februari 2016

DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,



WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2016 NOMOR 295

LAMPIRAN I  
PERATURAN KEPALA BADAN NASIONAL  
PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN  
TENAGA KERJA INDONESIA  
NOMOR 28 TAHUN 2015  
TENTANG TATA CARA PENYELESAIAN  
MASALAH CALON TENAGA KERJA  
INDONESIA/TENAGA KERJA INDONESIA  
MELALUI MEDIASI DAN ADVOKASI

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Seiring dengan meningkatnya jumlah TKI yang bekerja ke luar negeri meningkat pula jumlah dan jenis kasus-kasus/masalah TKI baik masalah ketenagakerjaan maupun masalah-masalah non ketenagakerjaan (masalah hukum, masalah keimigrasian dan lain-lain seperti meninggal dunia, hilang kontak/putus komunikasi).

Negara wajib memberikan perlindungan terhadap seluruh TKI yang menghadapi masalah, baik masalah yang timbul di dalam negeri maupun di luar negeri. Perlindungan dimaksud dapat diberikan dalam bentuk mediasi dan/atau advokasi.

Berkaitan dengan hal tersebut diperlukan regulasi atau peraturan perundang-undangan sebagai dasar hukum atau acuan/pedoman dalam setiap penyelesaian permasalahan CTKI/TKI dengan harapan para pelaksana/petugas dan para CTKI/TKI yang bermasalah dapat memahami tata cara pengaduan dan penyelesaian permasalahan serta persyaratan yang diperlukan sehingga permasalahan tersebut dapat segera diselesaikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang pada gilirannya CTKI/TKI mendapatkan hak-haknya.

B. Tujuan dan Sasaran

1. Tujuan

- a. sebagai pedoman atau acuan bagi petugas dalam penanganan kasus/masalah CTKI/TKI baik di tingkat pusat maupun di daerah;

- b. memberikan pemahaman kepada masyarakat serta CTKI/TKI tentang tata cara pengaduan, penyelesaian permasalahan dan persyaratan yang harus dipenuhi.

2. Sasaran

- a. masalah CTKI/TKI terselesaikan.
- b. hak-hak CTKI/TKI terpenuhi.
- c. CTKI/TKI merasa terlindungi.

C. Ruang Lingkup

Permasalahan TKI yang diselesaikan melalui mediasi dan advokasi adalah permasalahan yang dialami TKI sejak pra penempatan, masa penempatan dan purna penempatan yang meliputi:

1. Permasalahan ketenagakerjaan meliputi :
  - a. gaji tidak dibayar;
  - b. upah lembur;
  - c. cuti yang belum dibayar;
  - d. jam kerja yang tidak sesuai.
2. Permasalahan non ketenagakerjaan yang meliputi:
  - a. masalah hukum dan pelanggaran HAM (tindak kriminal seperti pembunuhan, kekerasan fisik/penyiksaan, perkosaan, dan lain-lain);
  - b. pelanggaran keimigrasian (*illegal entry*, *overstay*, izin kerja, dan lain-lain); dan
3. Lain-lain (meninggal dunia, kecelakaan, repatriasi, putus komunikasi, dan lain-lain).

D. Pengertian

1. Calon Tenaga Kerja Indonesia yang selanjutnya disebut CTKI adalah setiap warga negara Indonesia yang memenuhi syarat sebagai pencari kerja yang akan bekerja di luar negeri dan terdaftar di instansi pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan.
2. Tenaga Kerja Indonesia yang selanjutnya disebut dengan TKI adalah setiap warga negara Indonesia yang memenuhi syarat untuk bekerja di luar negeri dalam hubungan kerja untuk jangka waktu tertentu dengan menerima upah.

3. Penempatan TKI adalah kegiatan pelayanan untuk mempertemukan TKI sesuai bakat, minat, dan kemampuannya dengan pemberi kerja di luar negeri yang meliputi keseluruhan proses perekrutan, pengurusan dokumen, pendidikan dan pelatihan, penampungan, persiapan pemberangkatan, pemberangkatan sampai ke negara tujuan dan pemulangan dari negara tujuan.
4. Perlindungan TKI adalah segala upaya untuk melindungi kepentingan CTKI/TKI dalam mewujudkan terjaminnya pemenuhan hak-haknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan, baik sebelum, selama, maupun sesudah bekerja.
5. Pelaksana Penempatan TKI swasta adalah badan hukum yang telah memperoleh izin tertulis dari Pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan penempatan TKI di luar negeri.
6. Mitra Usaha adalah instansi atau badan usaha berbentuk badan hukum di Negara tujuan yang bertanggung jawab menempatkan TKI pada Pengguna.
7. Asuransi Tenaga Kerja Indonesia di luar negeri yang selanjutnya disebut Asuransi TKI adalah suatu bentuk perlindungan bagi TKI dalam bentuk santunan berupa uang sebagai akibat resiko yang dialami TKI sebelum, selama dan sesudah bekerja di luar negeri.
8. Kartu Peserta Asuransi yang selanjutnya disingkat KPA adalah kartu yang diterbitkan oleh penanggung atas nama CTKI/TKI sebagai bukti keikutsertaan tertanggung dalam asuransi yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari polis.
9. Perjanjian Kerja Sama Penempatan adalah perjanjian tertulis antara pelaksana penempatan TKI swasta dengan Mitra Usaha atau Pengguna yang memuat hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam rangka penempatan serta perlindungan TKI di negara tujuan.
10. Perjanjian Penempatan TKI adalah perjanjian tertulis antara pelaksana penempatan TKI swasta dengan CTKI yang memuat hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam rangka penempatan TKI di negara tujuan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
11. Perjanjian Kerja adalah perjanjian tertulis antara TKI dengan Pengguna yang memuat syarat-syarat kerja, hak dan kewajiban masing-masing pihak.

12. Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri yang selanjutnya disebut dengan KTKLN adalah kartu identitas bagi TKI yang memenuhi persyaratan dan prosedur untuk bekerja di luar negeri.
13. Elektronik Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri yang selanjutnya disebut e-KTKLN adalah KTKLN yang diterbitkan secara elektronik/komputerisasi.
14. Laporan adalah pemberitahuan yang disampaikan oleh seseorang atau kelompok karena hak atau kewajibannya berdasarkan undang-undang kepada pejabat yang berwenang tentang telah atau sedang atau diduga akan terjadinya peristiwa pidana.
15. Mediasi adalah cara penyelesaian masalah CTKI/TKI yang dilakukan oleh mediator untuk membantu pihak-pihak yang bersengketa guna mencapai kesepakatan penyelesaian yang diterima oleh para pihak.
16. Mediator adalah pihak netral yang membantu para pihak dalam proses perundingan guna mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa tanpa menggunakan cara memutus atau memaksakan sebuah penyelesaian.
17. Asisten Mediator adalah petugas yang membantu mediator dalam rangka melaksanakan mediasi.
18. Pelayanan pengaduan (crisis center) adalah pusat informasi dan pengaduan segala permasalahan CTKI/TKI yang timbul baik di dalam negeri maupun di luar negeri.
19. Pengaduan adalah pemberitahuan disertai permintaan oleh pihak yang berkepentingan kepada pejabat yang berwenang, untuk menindak menurut hukum dan perundang-undangan seseorang yang telah melakukan tindakan yang merugikannya.

## BAB I I

### TAHAPAN PENYELESAIAN MASALAH CTKI/TKI

Dalam menyelesaikan masalah Calon TKI/TKI dapat dilakukan berdasarkan pengaduan atau bukan berdasarkan pengaduan (informasi, surat, temuan, media massa, email).

Dalam penyelesaian masalah berdasarkan pengaduan maka dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. pendataan;
2. verifikasi dan analisa dokumen;
3. klarifikasi dokumen;
4. klasifikasi jenis permasalahan;
5. distribusi;
6. monitoring;
7. pelaporan.

Untuk menentukan jenis-jenis kasus ketenagakerjaan dan non ketenagakerjaan serta kriteria pengaduan, petugas pelayanan pengaduan melakukan klasifikasi permasalahan berdasarkan jenis permasalahannya.

Pejabat yang dapat menetapkan pengaduan layak atau tidak layak untuk ditindaklanjuti adalah pejabat yang diberi wewenang atau mendapat delegasi dari atasan sesuai bidang tugasnya untuk menetapkan kasus layak dan tidak layak untuk ditindaklanjuti.

#### A. Kriteria Pengaduan Yang Bisa Ditindaklanjuti

Semua pengaduan pada prinsipnya dapat dilayani baik secara langsung (tatap muka) maupun tidak langsung (email, surat, fax, telepon, media elektronik maupun cetak), namun terdapat persyaratan pokok dan persyaratan tambahan yang harus dipenuhi, yaitu:

1. Persyaratan pokok:
  - a. pengadu dapat menunjukkan identitas diri dan nomor telepon yang bisa dihubungi;
  - b. mengetahui permasalahan yang diadukan.
2. Persyaratan tambahan:
  - a. memberikan bukti mengenai hubungan CTKI/TKI dengan pengadu (jika pengadu bukan TKI);
  - b. mengetahui PPTKIS pengirim atau proses pemberangkatan ke luar negeri;
  - c. mengetahui negara tujuan TKI;
  - d. memiliki minimal 3 (tiga) dokumen diantara paspor/PP/PK/KPA/e-KTKLN.

B. Dokumen Hasil Verifikasi dan Klarifikasi

Dalam melakukan verifikasi dan klarifikasi diharapkan mendapatkan dokumen yang diperlukan dalam penyelesaian masalah Calon TKI/TKI melalui mediasi dan advokasi, yaitu berupa:

1. copy paspor;
2. copy visa;
3. copy Perjanjian Penempatan;
4. copy Perjanjian Kerja;
5. copy KTP;
6. copy Kartu Keluarga;
7. KPA;
8. e-KTKLN;
9. copy buku nikah (bagi yang telah berkeluarga);
10. Surat Kuasa sesuai format sebagaimana ketentuan dalam Lampiran II (bila dikuasakan);
11. surat keterangan sakit (bagi CTKI/TKI yang sakit);
12. surat keterangan kematian (bagi CTKI/TKI yang meninggal).

(Catatan: Dokumen yang diperlukan, disesuaikan dengan jenis kasus/permasalahan).

Dokumen tersebut pada angka 1 sampai dengan angka 12 disampaikan kepada Unit dan K/L terkait untuk ditindaklanjuti/diselesaikan melalui mediasi dan advokasi.

C. Penyelesaian Permasalahan Melalui Mediasi dan Advokasi

dalam rangka meningkatkan pelayanan perlindungan mulai dari pra penempatan, masa penempatan sampai dengan purna penempatan, Deputi Bidang Perlindungan BNP2TKI melalui Direktorat Mediasi dan Advokasi menyediakan layanan “Mediasi dan Advokasi” sebagai upaya penyelesaian permasalahan CTKI/TKI.

1. Mediasi

a. Pra Mediasi

Dalam tahap pra mediasi, mediator harus melakukan:

- 1) mengumpulkan dan menganalisa informasi latar belakang sengketa/permasalahan untuk mengidentifikasi pihak-pihak utama yang terlibat dalam sengketa/permasalahan, menentukan pokok masalah dan kepentingan para pihak.

- 2) mediator menyampaikan opsi kepada para pihak tentang penyelesaian masalah secara *win-win solution*.
- 3) menyusun rencana mediasi

b. Mediasi:

- 1) Mediator menawarkan jadwal pertemuan untuk penyelesaian proses mediasi;
- 2) Mediator memanggil para pihak dalam rangka mediasi (format surat panggilan sebagaimana ketentuan dalam Lampiran III);
- 3) Dalam proses mediasi para pihak dapat didampingi oleh kuasa hukumnya;
- 4) Mediator memberikan saran kepada para pihak agar menelusuri dan menggali kepentingan mereka dan mencari berbagai pilihan penyelesaian yang terbaik bagi para pihak;
- 5) Hasil kesepakatan dari proses mediasi harus diselesaikan dalam waktu 9 (sembilan) hari kerja dan dituangkan dalam Notulen Mediasi sebagaimana ketentuan dalam Lampiran IV serta Nota Kesepakatan Bersama yang ditandatangani para pihak atau kuasanya sebagaimana ketentuan dalam Lampiran V;
- 6) Apabila para pihak tidak mencapai kesepakatan maka mediator membuat Berita Acara yang isinya ketidaksepakatan sebagaimana ketentuan dalam Lampiran VI, dan mediator menyarankan untuk menempuh jalur hukum yang dituangkan dalam Nota Anjuran sebagaimana ketentuan dalam Lampiran VII;
- 7) Berita Acara yang mengenai ketidaksepakatan sebagaimana dimaksud pada huruf 6 tidak dapat digunakan sebagai alat bukti dalam persidangan di pengadilan.
- 8) Apabila PPTKIS tidak memiliki itikad baik untuk menyelesaikan permasalahan Calon TKI/TKI, maka BNP2TKI dan/atau BP3TKI dapat melakukan tunda layan;

## 2. Advokasi

Advokasi dilakukan apabila penyelesaian sengketa melalui mediasi tidak mencapai kesepakatan. BNP2TKI dalam melakukan advokasi dapat berkoordinasi dengan lembaga hukum, sesuai dengan kewenangannya serta memberikan advokasi kepada pengadu dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) menerima berkas pengaduan dari petugas mediasi;
- 2) menganalisis dan mengklasifikasikan proses hukum atas kasus ketenagakerjaan yang dihadapi apakah termasuk proses pidana maupun perdata;
- 3) menyediakan advokat/pendampingan hukum;
- 4) menyediakan bahan-bahan yang diperlukan dalam persidangan;
- 5) memonitor proses dan hasil persidangan di pengadilan;
- 6) menginformasikan kepada pengadu tentang perkembangan penyelesaian kasus;
- 7) pelaporan akhir penyelesaian kasus kepada pengadu, pimpinan, dan instansi terkait yang berwenang.

Alur penyelesaian permasalahan TKI melalui mediasi dan advokasi di BNP2TKI sebagaimana dalam Lampiran VIII dan Alur penyelesaian permasalahan TKI melalui mediasi dan advokasi di BP3TKI sebagaimana ketentuan dalam Lampiran IX.

## BAB III

### KRITERIA KASUS SELESAI

BNP2TKI didalam menyelesaikan permasalahan CTKI/TKI selalu berkoordinasi dengan instansi terkait. Dari setiap permasalahan Calon TKI/TKI yang ada, sebagian dapat diselesaikan di BNP2TKI dan ada juga yang penyelesaiannya dilakukan oleh instansi terkait sesuai dengan jenis kasus dan batas kewenangannya masing-masing.

1. Penanganan kasus Calon TKI/TKI dapat dinyatakan selesai dalam hal :
  - a. Tuntutan pihak pengadu telah terpenuhi sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau pengadu telah bersedia menerima hasil penyelesaian kasus;

- b. Pengadu tidak dapat melengkapi dokumen awal sebagai pendukung pengaduan setelah diberikan waktu 1 (satu) bulan untuk melengkapinya;
  - c. Pengadu atas kemauan sendiri mencabut pengaduan atau menyatakan kasusnya selesai dengan melampirkan surat pernyataan;
  - d. Dalam waktu selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan pengadu tidak dapat dihubungi lagi terkait dengan penanganan kasusnya;
  - e. Kedua belah pihak (pengadu dan yang diadukan) mencapai kesepakatan dalam proses mediasi;
  - f. Jika tidak tercapai kesepakatan kedua belah pihak setuju mencapai penyelesaian kasus melalui jalur hukum dengan tidak melibatkan BNP2TKI dan/atau BP3TKI.
2. Penanganan kasus Calon TKI/TKI dilimpahkan kepada instansi lain dalam hal kewenangan penyelesaian kasus dimaksud lebih tepat dilakukan atau merupakan tugas instansi yang bersangkutan. Terhadap kasus yang dilimpahkan kepada instansi lain maka BNP2TKI dan/atau BP3TKI tetap terus melakukan koordinasi dan pemantauan penanganannya sampai dengan selesainya penanganan kasus dimaksud.

Pejabat yang dapat menetapkan/menyatakan kasus selesai atau tidak selesai adalah pejabat yang diberi wewenang atau mendapat delegasi dari atasan sesuai bidang tugasnya untuk menetapkan kasus selesai atau tidak selesai.

## BAB V PELAPORAN

Pejabat yang ditunjuk menyampaikan laporan perkembangan penanganan/penyelesaian kasus Calon TKI/TKI secara periodik kepada pelapor/pengadu, atasannya, dan instansi terkait.

BAB VI  
PENUTUP

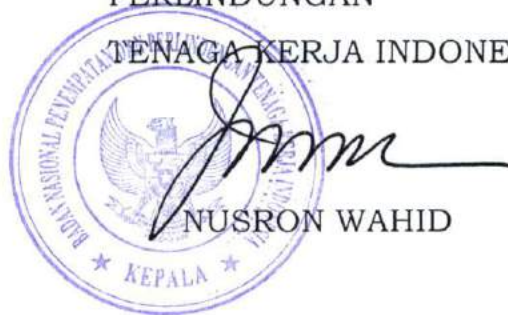
Salah satu cara untuk mencapai keberhasilan program perlindungan TKI di luar negeri adalah dengan memberikan pengertian dan pemahaman serta kemudahan bagi para CTKI/TKI tentang hak-dan kewajiban para pihak.

Oleh karena itu sudah selayaknya pemerintah melalui BNP2TKI khususnya Deputi Bidang Perlindungan menyusun sarana perlindungan yaitu berupa Petunjuk Teknis Penyelesaian permasalahan CTKI/TKI dengan harapan dapat dipergunakan sebagai bahan acuan dalam penyelesaian permasalahan CTKI/TKI dan sebagai bahan pemahaman bagi para CTKI/TKI untuk mengadakan permasalahannya ke BNP2TKI.

KEPALA

BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN  
PERLINDUNGAN

TENAGA KERJA INDONESIA,

The image shows a circular official stamp of the Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI). The stamp contains the text "BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA" around the perimeter and "KEPALA" at the bottom. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

NUSRON WAHID

LAMPIRAN II  
PERATURAN KEPALA BADAN NASIONAL  
PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN  
TENAGA KERJA INDONESIA  
NOMOR 28 TAHUN 2015  
TENTANG TATA CARA PENYELESAIAN  
MASALAH CALON TENAGA KERJA  
INDONESIA/TENAGA KERJA INDONESIA  
MELALUI MEDIASI DAN ADVOKASI



BADAN NASIONAL  
PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA  
**DEPUTI BIDANG PERLINDUNGAN**

Jln.MT.Haryono Kav 52 Jak-Sel Kode Pos .....Telp(021)..... Fax.(021).....

**SURAT KUASA**

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama :  
No. Identitas : (KTP/SIM/Pasport)  
Alamat :

Memberikan kuasa kepada:

Nama :  
NIP :  
Jabatan :  
Pekerjaan :  
Alamat :

Untuk melakukan pendampingan dalam rangka penyelesaian permasalahan secara pidana / perdata \*)  
pada instansi terkait.

Demikian surat kuasa ini dibuat tanpa paksaan dari pihak manapun untuk dipergunakan sebagaimana  
mestinya.

Yang memberi kuasa

Yang diberi kuasa

(.....)

(.....)

KEPALA

BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN  
PERLINDUNGAN

TENAGA KERJA INDONESIA,

  
NUSRON WAHID



LAMPIRAN III  
PERATURAN KEPALA BADAN NASIONAL  
PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN  
TENAGA KERJA INDONESIA  
NOMOR 28 TAHUN 2015  
TENTANG TATA CARA PENYELESAIAN  
MASALAH CALON TENAGA KERJA  
INDONESIA/TENAGA KERJA INDONESIA  
MELALUI MEDIASI DAN ADVOKASI



BADAN NASIONAL  
PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA  
**DEPUTI BIDANG PERLINDUNGAN**  
Jln.MT.Haryono Kav 52 Jak-Sel Kode Pos .....Telp(021)..... Fax.(021).....

Jakarta, ....., .....

Nomor :  
Sifat :  
Lampiran :  
Perihal : Panggilan Mediasi

Kepada Yth :  
(Para Pihak)  
di -  
Tempat

Memperhatikan surat Saudara Nomor ..... tanggal ..... perihal ..... dengan ini diminta kehadiran Saudara pada :

Hari / tanggal :  
Jam :  
Tempat :  
A c a r a : untuk melakukan mediasi dalam rangka penyelesaian permasalahan TKI atas nama .....

Mengingat pentingnya acara tersebut, diharapkan kehadiran Saudara tepat pada waktunya dengan membawa dokumen yang terkait dengan permasalahan dimaksud. Apabila kehadiran Saudara diwakilkan kepada orang lain, maka orang tersebut membawa surat kuasa dan dapat membuat keputusan.

Atas perhatian dan kehadirannya disampaikan terima kasih.

An. Direktur  
Mediasi dan Advokasi/ Kepala BP3TKI  
Kasubdit...../ .....

(.....)  
NIP. ....

Tembusan Yth :  
1. ....( sebagai laporan)  
2. ....  
3. Arsip

KEPALA  
BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN  
PERLINDUNGAN  
TENAGA KERJA INDONESIA,



NUSRON WAHID

LAMPIRAN IV  
PERATURAN KEPALA BADAN NASIONAL  
PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN  
TENAGA KERJA INDONESIA  
NOMOR 28 TAHUN 2015  
TENTANG TATA CARA PENYELESAIAN  
MASALAH CALON TENAGA KERJA  
INDONESIA/TENAGA KERJA INDONESIA  
MELALUI MEDIASI DAN ADVOKASI

PENDAPAT		KESEPAKATAN	TIDAK SEPAKAT
TKI	PPTKIS		
1	2	3	4

Jakarta, .....  
Mediator,  
.....  
NIP.

KEPALA  
BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN  
PERLINDUNGAN  
TENAGA KERJA INDONESIA,

  
NUSRON WAHID

LAMPIRAN V  
PERATURAN KEPALA BADAN NASIONAL  
PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN  
TENAGA KERJA INDONESIA  
NOMOR 28 TAHUN 2015  
TENTANG TATA CARA PENYELESAIAN  
MASALAH CALON TENAGA KERJA  
INDONESIA/TENAGA KERJA INDONESIA  
MELALUI MEDIASI DAN ADVOKASI

**NOTA KESEPAKATAN BERSAMA**

Pada hari ini, ..... tanggal, ..... bulan, ..... tahun ..... bertempat di .....,  
kami yang bertanda tangan dibawah ini :

1. N a m a : .....  
Jabatan : .....  
Alamat : .....  
Dalam hal ini bertindak untuk atas nama PT/PPTKIS. .... yang  
selanjutnya disebut sebagai PIHAK PERTAMA
2. Nama : .....  
Pekerjaan : .....  
Alamat : .....  
Yang selanjutnya disebut sebagai PIHAK KEDUA

PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA telah mengadakan kesepakatan sebagai berikut :

1. Bahwa penyelesaian kasus CTKI/TKI atas nama ..... telah tercapai  
kesepakatan dengan cara mediasi yang dilakukan oleh .....
2. PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA sepakat kasus tersebut dinyatakan selesai, PIHAK KEDUA  
dikemudian hari tidak akan menuntut PT/PPTKIS.....

Demikian kesepakatan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

PIHAK KEDUA

PIHAK PERTAMA

( ..... )

( ..... )

KEPALA

BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN  
PERLINDUNGAN

TENAGA KERJA INDONESIA,



NUSRON WAHID

LAMPIRAN VI  
PERATURAN KEPALA BADAN NASIONAL  
PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN  
TENAGA KERJA INDONESIA  
NOMOR 28 TAHUN 2015  
TENTANG TATA CARA PENYELESAIAN  
MASALAH CALON TENAGA KERJA  
INDONESIA/TENAGA KERJA INDONESIA  
MELALUI MEDIASI DAN ADVOKASI

**BERITA ACARA TIDAK SEPAKAT**

Nomor : ...../PL-MA/bulan..../tahun.....

Pada hari, \_\_\_\_\_ tanggal \_\_\_\_ bulan \_\_\_\_\_ tahun \_\_\_\_\_, telah dilakukan Mediasi oleh dan diantara:

Nama : .....  
Tempat/Tanggal Lahir : .....  
Alamat : .....  
No. KTP : .....  
Pekerjaan : .....  
Selanjutnya disebut sebagai **"PIHAK PERTAMA"**

Nama : .....  
Tempat/Tanggal Lahir : .....  
Alamat : .....  
No. KTP : .....  
PPTKIS : .....  
Jabatan : .....  
Selanjutnya disebut sebagai **"PIHAK KEDUA"**

PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA secara bersama-sama selanjutnya disebut sebagai "Para Pihak". Para Pihak dengan ini terlebih dahulu menerangkan hal-hal sebagai berikut:

1. Bahwa sebelumnya PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA telah mengadakan mediasi terkait permasalahan Calon TKI/TKI An. ...., dengan permasalahan ..... bertempat di .....
2. Para Pihak telah melakukan mediasi guna menemukan penyelesaian permasalahan tersebut diatas dengan difasilitasi Mediator dari BNP2TKI An. ....
3. Bahwa dalam proses mediasi yang telah dilakukan para pihak, tidak menemukan kesepakatan.
4. Para pihak sepakat akan menempuh jalan lain dalam menyelesaikan permasalahan tersebut.

Demikian Berita Acara ini dibuat, dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, .....

**PIHAK PERTAMA**

(.....)  
NAMA

**PIHAK KEDUA**

(.....)  
NAMA

KEPALA

BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN  
PERLINDUNGAN

TENAGA KERJA INDONESIA,



NUSRON WAHID

LAMPIRAN VII  
PERATURAN KEPALA BADAN NASIONAL  
PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN  
TENAGA KERJA INDONESIA  
NOMOR 28 TAHUN 2015  
TENTANG TATA CARA PENYELESAIAN  
MASALAH CALON TENAGA KERJA  
INDONESIA/TENAGA KERJA INDONESIA  
MELALUI MEDIASI DAN ADVOKASI



BADAN NASIONAL  
PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA  
DEPUTI BIDANG PERLINDUNGAN

Jln.MT.Haryono Kav 52 Jak-Sel Kode Pos .....Telp(021)..... Fax.(021).....

Jakarta, ....., .....

Nomor :  
Lampiran :  
Perihal : Nota Anjuran

Kepada Yth :  
Para Pihak 1. ....  
2. ....

Jln. ....  
di -

Tempat

Sehubungan dengan pengaduan ..... nomor ; ..... tanggal .....,  
pada hari ..... tanggal ..... telah diadakan perundingan bersama untuk menyelesaikan  
tuntutan TKI dengan ketentuan sebagai berikut :

- A. Keterangan TKI  
1. ....  
2. dst
- B. Keterangan PPTKIS  
1. ....  
2. dst
- C. Saran dan kesimpulan / pendapat mediator  
1. ....  
2. Dst

Mengetahui/Menyetujui  
Pejabat Penetapan Kasus Selesai/tidak selesai

(.....)  
NIP. ....

Mediator / petugas penyelesaian masalah

1. ....  
2. ....  
3. ....

KEPALA

BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN  
PERLINDUNGAN

TENAGA KERJA INDONESIA,




NUSRON WAHID

```

graph TD
    A[Pengaduan] --> B[Crisis Center menerima pengaduan]
    B --> C[kelengkapan dokumen]
    C --> D[verifikasi data dan dokumen]
    D -- validasi --> E[valid]
    D -- validasi --> F[tidak valid]
    E --> G[entry]
    F --> H[Pengaduan]
    G --> I[klasifikasi jenis masalah]
    H --> J[diinformasikan ke pengadu]
    I --> K[distribusi ke:]
    K --> L[Klarifikasi masalah]
    K --> M["- Internal (BNP2TKI)  
- eksternal (instansi terkait)"]
    L -- tidak lengkap --> N[datangi panggil, tolak]
    L -- lengkap --> O[Dit. Mediasi dan Advokasi]
    O --> P["- pra mediasi  
- mediasi"]
    O --> Q[advokasi]
    Q --> R[selesai]
    P --> S[tidak selesai]
    P --> T[selesai]
    S --> U[Instansi terkait]
    T --> V[berita acara tidak selesai]
    T --> W[Nota Kesepakatan]
    W --> J
  
```

The flowchart illustrates the Complaint Handling Process (Prosedur Pengaduan). It begins with 'Pengaduan' (Complaint), leading to 'Crisis Center menerima pengaduan' (Crisis Center receives complaint), then 'kelengkapan dokumen' (Document completeness), and 'verifikasi data dan dokumen' (Data and document verification). A 'validasi' (validation) step branches into 'valid' and 'tidak valid' (invalid). The 'valid' path leads to 'entry', then 'klasifikasi jenis masalah' (Problem type classification), and 'distribusi ke:' (Distribution to:), which includes 'Internal (BNP2TKI)' and 'eksternal (instansi terkait)' (external related agencies). This leads to 'Klarifikasi masalah' (Problem clarification). If 'tidak lengkap' (incomplete), the process goes to 'datangi panggil, tolak' (visit, call, refuse). If 'lengkap' (complete), it proceeds to 'Dit. Mediasi dan Advokasi' (Mediation and Advocacy). This step branches into '- pra mediasi - mediasi' (pre-mediation - mediation) and 'advokasi' (advocacy). The 'advokasi' path leads to 'selesai' (finished). The '- pra mediasi - mediasi' path branches into 'tidak selesai' (not finished) and 'selesai' (finished). The 'tidak selesai' path leads to 'Instansi terkait' (Related agency). The 'selesai' path leads to 'berita acara tidak selesai' (Not finished meeting minutes) and 'Nota Kesepakatan' (Agreement note), which then leads to 'diinformasikan ke pengadu' (Inform the complainant).

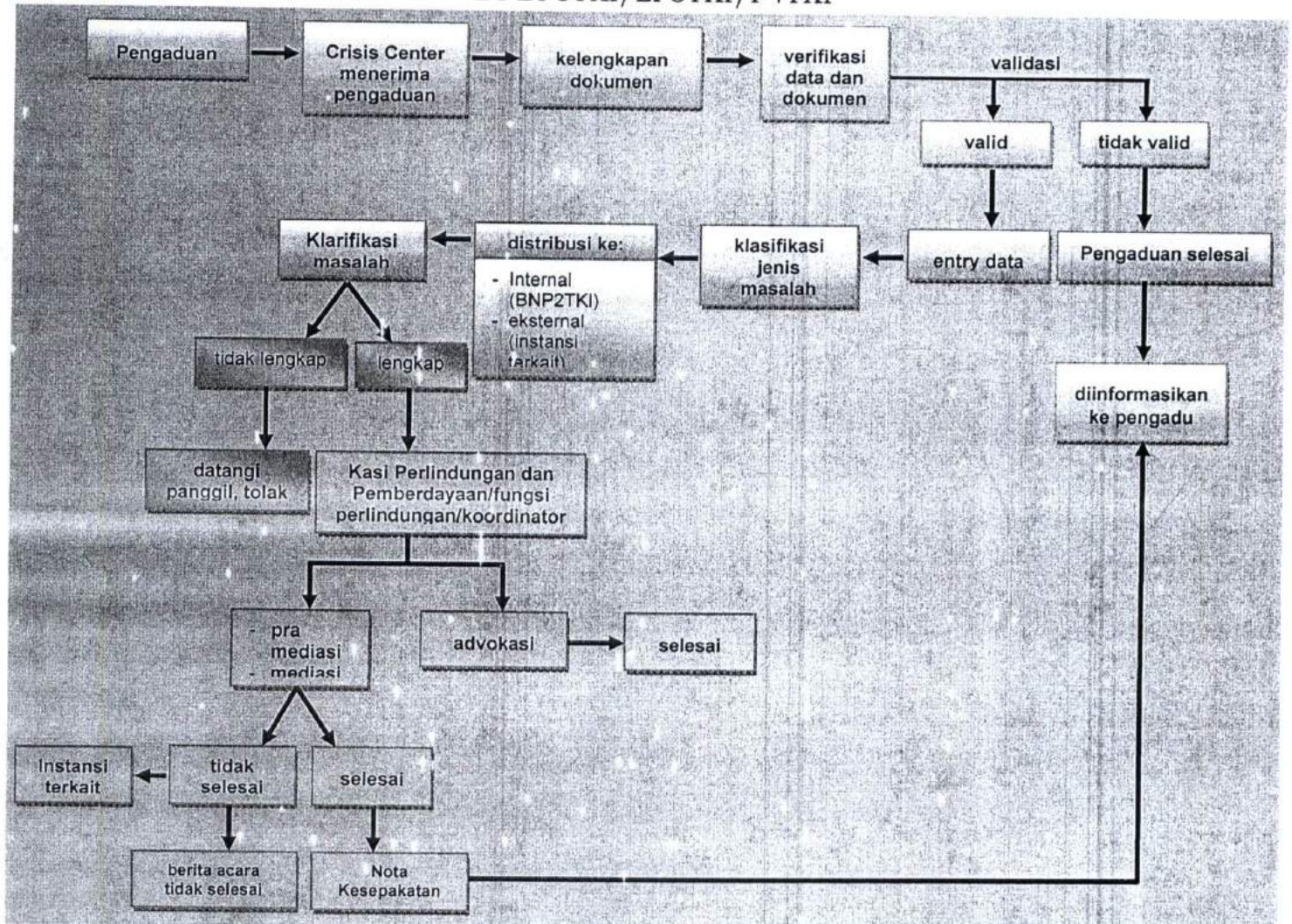
**TENAGA KERJA INDONESIA**



**NUSRON WAHID**

LAMPIRAN IX  
PERATURAN KEPALA BADAN NASIONAL  
PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN  
TENAGA KERJA INDONESIA  
NOMOR 28 TAHUN 2015  
TENTANG TATA CARA PENYELESAIAN  
MASALAH CALON TENAGA KERJA  
INDONESIA/TENAGA KERJA INDONESIA  
MELALUI MEDIASI DAN ADVOKASI

BAGAN ALUR  
PENYELESAIAN PERMASALAHAN TKI MELALUI MEDIASI DAN ADVOKASI  
DI BP3TKI/LP3TKI/P4TKI



KEPALA  
BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN  
PERLINDUNGAN  
TENAGA KERJA INDONESIA,

  
NUSRON WAHID