



MENTERI LUAR NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI LUAR NEGERI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 04/TAHUN 2008

TENTANG
PELAYANAN WARGA
PADA PERWAKILAN REPUBLIK INDONESIA DI LUAR NEGERI

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI LUAR NEGERI REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa sebagai pelaksanaan Undang-undang Nomor 37 Tahun 1999 tentang Hubungan Luar Negeri dan Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2006 tentang Kebijakan Reformasi Sistem Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia, dipandang perlu membentuk pelayanan warga (*Citizen Service*) kepada semua Warga Negara Indonesia secara terintegrasi pada Perwakilan RI termasuk bagi perlindungan Tenaga Kerja Indonesia;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan peraturan Menteri Luar Negeri tentang Pelayanan Warga pada Perwakilan RI di luar negeri;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1982 tentang Pengesahan Konvensi Wina mengenai Hubungan Diplomatik beserta Protokol Opsionalnya mengenai Hal Memperoleh Kewarganegaraan (*Vienna Convention on Diplomatic Relations and Optional Protocol to the*

- Vienna Convention on Diplomatic Relations concerning Acquisition of Nationality*) Tahun 1961 dan Pengesahan Konvensi Wina mengenai Hubungan Konsuler beserta Protokol Opsionalnya mengenai Hal Memperoleh Kewarganegaraan (*Vienna Convention on Consular Relations and the Optional Protocol to the Vienna Convention on Consular Relations concerning Acquisition of Nationality*) Tahun 1963 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1982 Nomor 2; Tambahan Lembaran Negara Nomor 3211);
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 1999 tentang Hubungan Luar Negeri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 156; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3882);
 3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2000 tentang Perjanjian Internasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 185; Tambahan Lembaran Negara Nomor 4012);
 4. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47; Tambahan Lembaran Negara Nomor 4286);
 5. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara sebagaimana telah diubah terakhir dengan Keputusan Presiden Nomor 72 Tahun 2004;
 6. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2003 tentang Organisasi Perwakilan Republik Indonesia di Luar Negeri;
 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2005 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 2008;

8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2005 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Kementerian Negara Republik Indonesia sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir kali dengan Peraturan Presiden Nomor 21 Tahun 2008;
9. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
10. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2006 tentang Kebijakan Reformasi Sistem Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia;
11. Keputusan Menteri Luar Negeri Republik Indonesia Nomor SK.06/A/OT/VI/2004/01 Tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perwakilan Republik Indonesia di Luar Negeri;
12. Peraturan Menteri Luar Negeri Republik Indonesia Nomor 02/A/OT/VIII/2005/01 Tahun 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Luar Negeri sebagaimana diperbaharui dengan Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 02/A/OT/I/2007/01 Tahun 2007;
13. Peraturan Menteri Luar Negeri Republik Indonesia Nomor 07/A/KP/X/2006/01 Tahun 2006 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengangkatan, Pemberhentian dan Pembuatan Kontrak Kerja Pegawai Setempat pada Perwakilan Republik Indonesia di Luar Negeri;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI LUAR NEGERI TENTANG PELAYANAN WARGA PADA PERWAKILAN REPUBLIK INDONESIA DI LUAR NEGERI.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini, yang dimaksud dengan:

- a. *Citizen Service*, yang selanjutnya disebut Pelayanan Warga, adalah sistem pelayanan warga yang terintegrasi di Perwakilan RI yang bertujuan untuk meningkatkan perlindungan bagi semua Warga Negara Indonesia, termasuk Tenaga Kerja Indonesia yang bekerja di luar negeri.
- b. Perwakilan Republik Indonesia di luar negeri, yang selanjutnya disebut Perwakilan adalah Perwakilan Diplomatik dan Perwakilan Konsuler Republik Indonesia yang secara resmi mewakili dan memperjuangkan kepentingan Bangsa, Negara, dan Pemerintah Republik Indonesia secara keseluruhan di Negara Penerima dan/atau Organisasi Internasional.
- c. Negara Penerima adalah negara tempat kedudukan Perwakilan dan Tenaga Kerja Indonesia bekerja.
- d. Kepala Perwakilan adalah Duta Besar Luar Biasa dan Berkuasa Penuh, Wakil Tetap Republik Indonesia, Kuasa Usaha Tetap, Kuasa Usaha Sementara, Konsul Jenderal, Konsul, dan Pejabat Sementara (*Acting*) Kepala Perwakilan Konsuler yang masing-masing memimpin Perwakilan di Negara Penerima atau wilayah kerja atau Organisasi Internasional.
- e. Pejabat Diplomatik dan Konsuler, yang selanjutnya disebut Pejabat Diplomatik adalah Pejabat Dinas Luar Negeri yang melaksanakan kegiatan diplomatik dan konsuler untuk memperjuangkan kepentingan Bangsa, Negara, dan Pemerintah Republik Indonesia di Negara Penerima dan/atau Organisasi Internasional.
- f. Staf Teknis adalah Pegawai Negeri dari Departemen atau Lembaga Pemerintah Non Departemen yang diperbantukan pada Departemen Luar Negeri untuk ditempatkan di Perwakilan tertentu yang memiliki Pelayanan Warga.
- g. Pejabat Pelayanan Warga adalah Pejabat Diplomatik dan Staf Teknis.
- h. Indeks Perwakilan adalah skala penilaian 1 sampai dengan 5 untuk menentukan bobot misi, derajat hubungan, komposisi dan jumlah staf Perwakilan dengan menggunakan tolok ukur kepentingan nasional.
- i. Warga Negara Indonesia, yang selanjutnya disingkat WNI adalah WNI sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, menetap atau berkunjung baik yang terdaftar atau tidak terdaftar di Perwakilan.

- j. Tenaga Kerja Indonesia, yang selanjutnya disingkat TKI adalah setiap WNI yang bekerja di luar negeri.
- k. Perlindungan warga adalah segala upaya yang dilakukan oleh Perwakilan untuk melayani dan melindungi warga.
- l. Penasehat Hukum adalah ahli hukum yang ditunjuk oleh Perwakilan untuk memberikan nasehat hukum kepada WNI yang bermasalah di negara penerima.
- m. Pengacara adalah ahli hukum yang ditunjuk oleh Perwakilan untuk memberikan pembelaan bagi WNI bermasalah dalam proses persidangan di negara penerima.
- n. Pegawai Setempat adalah pegawai tidak tetap yang dipekerjakan atas dasar kontrak kerja untuk jangka waktu tertentu guna melakukan tugas-tugas tertentu pada Perwakilan.
- o. Negara Transit adalah negara yang menjadi tempat singgah WNI sebelum tiba di negara tujuan atau menuju pulang ke Indonesia.

BAB II KEDUDUKAN, TUGAS, DAN FUNGSI

Pasal 2

- (1) Pelayanan Warga berkedudukan sebagai sistem pelayanan warga yang terintegrasi pada Perwakilan untuk memperkuat perlindungan WNI..
- (2) Pelayanan Warga melibatkan semua unsur di Perwakilan yaitu unsur pimpinan, unsur pelaksana, dan unsur penunjang untuk memberikan perlindungan bagi WNI.
- (3) Pelayanan Warga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari fungsi konsuler Perwakilan.
- (4) Pelayanan Warga berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Perwakilan.

Pasal 3

Pelayanan Warga mempunyai tugas:

- (1) meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat perlindungan kepada WNI baik dalam bentuk jasa ataupun perijinan melalui transparansi dan standardisasi pelayanan yang meliputi persyaratan-persyaratan, target waktu penyelesaian, dan tarif biaya yang harus dibayar untuk mendapatkan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan dan menghapuskan pungutan-pungutan liar;
- (2) sebagai koordinator dan penanggung jawab dalam pelaksanaan tugas pelayanan dan perlindungan WNI di Perwakilan.

Pasal 4

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada Pasal 3, Pelayanan Warga menyelenggarakan fungsi:

- a. Registrasi/Lapor Diri WNI;
- b. Memberikan bantuan dan perlindungan kekonsuleran;
- c. Memberikan pelayanan dan perlindungan warga bagi WNI yang menjadi Tenaga Kerja Indonesia;
- d. Memberikan pelayanan dan perlindungan warga bagi WNI yang menjadi awak kapal dan nelayan;
- e. Menyediakan penampungan dan pemberian konseling;
- f. Menyusun dan meng-*update data base* WNI.
- g. Tertib Administrasi

BAB III

SATUAN TUGAS PELAYANAN WARGA

Pasal 5

Satuan Tugas Pelayanan Warga terdiri dari:

- a. Koordinator yaitu Pejabat Diplomatik;
- b. Pelaksana yaitu Pejabat Diplomatik dan/atau Staf Teknis;
- c. Penunjang yaitu Pegawai Setempat.

Pasal 6

- (1) Besaran jumlah Pelaksana Pelayanan Warga dapat dikecualikan dari ketentuan Indeks Perwakilan.
- (2) Dengan tetap mempertimbangkan aspek efektifitas dan efisiensi pelaksanaan tugas, jumlah Pelaksana Pelayanan Warga sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), didasarkan pada kebutuhan yang mendesak dan banyaknya WNI yang perlu dilindungi oleh Perwakilan, ditetapkan oleh Menteri Luar Negeri.
- (3) Satuan Tugas Pelayanan Warga ditetapkan oleh Kepala Perwakilan.

Pasal 7

- (1) Koordinator sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 huruf a, memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan warga dengan gelar diplomatik paling rendah Sekretaris I yang menjalankan fungsi konsuler.

- (2) Pejabat Diplomatik sebagai Pelaksana sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 huruf b, memiliki Gelar Diplomatik paling tinggi Sekretaris I.
- (3) Tata cara penempatan dan pengangkatan Pejabat Diplomatik Pelayanan Warga dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 8

- (1) Pejabat Diplomatik tertinggi yang melaksanakan fungsi konsuler di Perwakilan, dapat diangkat sebagai Koordinator Pelayanan Warga.
- (2) Dalam hal di wilayah akreditasi Perwakilan terdapat banyak jumlah dan permasalahan WNI, dapat ditugaskan Pejabat Konsuler lebih dari satu.

Pasal 9

- (1) Staf Teknis sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 huruf b, membantu Pejabat Diplomatik dalam melaksanakan tugas dan fungsi Pelayanan Warga.
- (2) Staf Teknis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), memiliki kepangkatan paling tinggi Penata Tingkat I Golongan III/d dan paling rendah Penata Muda Tingkat I Golongan III/b.
- (3) Tata cara penempatan dan pengangkatan Staf Teknis dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (4) Staf Teknis diberikan status non-diplomatik dengan paspor dinas.
- (5) Staf Teknis diangkat dan diberhentikan oleh Menteri Luar Negeri.

Pasal 10

- (1) Untuk membantu kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi Pelayanan Warga dapat dipekerjakan Pegawai Setempat dengan memperhatikan kebutuhan pelayanan bagi WNI.
- (2) Pengangkatan, pemberhentian, dan pembuatan kontrak kerja Pegawai Setempat pada Perwakilan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB IV

PENDIDIKAN DAN PELATIHAN

Pasal 11

- (1) Pejabat Pelayanan Warga mengikuti pendidikan dan pelatihan tambahan yang diselenggarakan oleh Pusat Pendidikan dan Pelatihan Departemen Luar Negeri untuk meningkatkan kemampuan dalam pelaksanaan tugas.

- (2) Pendidikan dan pelatihan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), bertujuan untuk mendidik dan melatih ketrampilan Pejabat Pelayanan Warga di bidang Pelayanan dan Perlindungan WNI.
- (3) Pendidikan dan pelatihan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), dapat dilakukan secara reguler dengan dimasukkan ke dalam kurikulum pendidikan dan pelatihan fungsional Sekolah Dinas Luar Negeri (SEKDILU) dan Sekolah Staf Dinas Luar Negeri (SESDILU).
- (4) Selain pendidikan dan pelatihan yang dimaksud dalam ayat (3), Pusat Pendidikan dan Pelatihan dapat mengadakan pendidikan dan pelatihan tambahan bagi Pejabat Pelayanan Warga yang akan ditempatkan di Perwakilan.

BAB V BANTUAN HUKUM

Pasal 12

- (1) Dalam hal diperlukan bantuan hukum, Koordinator Pelayanan Warga dapat meminta bantuan jasa pengacara setempat untuk membela kepentingan WNI dalam proses persidangan di negara penerima atas persetujuan Kepala Perwakilan.
- (2) Kepala Perwakilan dapat menyewa jasa penasehat hukum setempat untuk menangani kasus-kasus WNI selama satu tahun dengan sistem kontrak.
- (3) Biaya sewa jasa Pengacara dan Penasehat Hukum sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan (2), dibebankan pada anggaran Perwakilan.
- (4) Dalam hal menghadapi kasus-kasus yang memerlukan penanganan khusus dan anggaran Perwakilan tidak mencukupi, atas persetujuan Sekretaris Jenderal, Kepala Perwakilan dapat menyewa jasa Pengacara dan/atau Penasehat Hukum atas beban anggaran belanja Departemen Luar Negeri.
- (5) Kepala Perwakilan wajib melaporkan penunjukan dan pemberhentian Pengacara dan/atau Penasehat Hukum kepada Sekretaris Jenderal.

Pasal 13

- (1) Pengacara dan/atau Penasehat Hukum mempunyai tugas membantu Pelaksana Pelayanan Warga dalam menyelesaikan masalah WNI termasuk beracara di pengadilan negara penerima.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), Pengacara dan/atau Penasehat Hukum menyelenggarakan fungsi:

- a. meneliti dan mengkaji semua dokumen dan data mengenai WNI yang diperlukan untuk beracara di pengadilan negara penerima;
- b. mengatur strategi dan langkah-langkah yang diperlukan untuk memenangkan perkara WNI yang bermasalah di pengadilan negara penerima;
- c. memberikan pandangan hukum kepada Perwakilan mengenai upaya pembelaan bagi WNI bermasalah, termasuk masalah prosedural penanganan masalah WNI di pengadilan negara penerima.
- d. mewakili Perwakilan dan membela WNI di pengadilan negara penerima.

BAB VI TATA KERJA

Pasal 14

- (1) Pejabat Pelayanan Warga di Perwakilan menerapkan budaya kerja secara cepat, tepat, murah, ramah, memuaskan, transparan, bebas pungutan liar dan bertanggung jawab dengan semangat kepedulian dan keberpihakan kepada WNI.
- (2) Dalam memberikan pelayanan penyelesaian dokumen pada warga, sepanjang seluruh persyaratan telah terpenuhi, pelayanan diselesaikan paling lambat dalam waktu 3 jam.

Pasal 15

Kepala Perwakilan berwenang menetapkan kebijakan, peraturan, memberikan otorisasi, petunjuk, penilaian, pengendalian, pengawasan dan pemberdayaan mengenai pelaksanaan tugas dan fungsi yang dilakukan oleh Pejabat Pelayanan Warga sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pasal 16

Pejabat Citizen Service di Perwakilan melaksanakan tugas dan fungsinya dengan semangat juang tinggi, kreatif dan bertanggung jawab, berdedikasi, percaya diri, pantang menyerah, teguh dalam prinsip dan pendirian, serta rasional dan luwes dalam pendekatan

Pasal 17

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Pejabat Pelayanan Warga wajib melakukan koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi dengan semua unsur yang ada di Perwakilan.

Pasal 18

- (1) Koordinator, Pelaksana, dan Penunjang Pelayanan Warga melaksanakan perintah, arahan, dan bimbingan dari Kepala Perwakilan.
- (2) Koordinator Pelayanan Warga melaporkan setiap masalah yang dihadapi WNI kepada Kepala Perwakilan dan merekomendasikan serta mencari pemecahan masalahnya.
- (3) Koordinator Pelayanan Warga menyampaikan laporan secara berkala kepada Kepala Perwakilan mengenai pelaksanaan tugas dan fungsinya.
- (4) Kepala Perwakilan wajib menyampaikan laporan berkala maupun insidental kepada Menteri Luar Negeri mengenai pelaksanaan tugas dan fungsi Pelayanan Warga di Perwakilan yang dipimpinnya.

BAB VII PEMBIAYAAN

Pasal 19

Anggaran belanja pelaksanaan tugas dan fungsi Pelayanan Warga dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Perwakilan atau Departemen Luar Negeri dan atau sumber lain yang sah.

BAB VIII KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 20

Direktur Jenderal Protokol dan Konsuler c.q. Direktur Perlindungan WNI dan Badan Hukum Indonesia bertindak sebagai Koordinator dan Penanggung Jawab tugas pelayanan dan perlindungan WNI di Perwakilan.

Pasal 21

- (1) Dalam rangka membantu pelaksanaan tugas Pelayanan Warga di Perwakilan termasuk dalam penanganan TKI, Menteri Luar Negeri dapat membentuk Panitia Tetap yang beranggotakan Departemen dan Lembaga Pemerintah Non Departemen terkait yang berkedudukan di Jakarta.
- (2) Untuk membantu kelancaran tugas Panitia Tetap sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler membentuk Tim Teknis

Pelayanan Warga termasuk dalam penanganan TKI dengan melibatkan unit terkait di lingkungan Departemen Luar Negeri yang berkedudukan di Jakarta.

- (3) Biaya untuk pelaksanaan tugas Panitia Tetap dan Tim Teknis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan (2), dibebankan pada anggaran belanja Departemen Luar Negeri c.q. Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler.

Pasal 22

Direktorat Perlindungan WNI dan Badan Hukum Indonesia mengkoordinasikan kegiatan pelayanan warga termasuk dalam penanganan TKI bekerjasama dengan Departemen atau Lembaga Pemerintah Non Departemen terkait.

Pasal 23

- (1) Pembinaan teknis pelaksanaan tugas dan fungsi Pelayanan Warga termasuk dalam penanganan TKI dilakukan oleh Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler c.q. Direktorat Perlindungan WNI dan Badan Hukum Indonesia.
- (2) Direktorat Perlindungan WNI dan Badan Hukum Indonesia memantau dan mengevaluasi pelaksanaan tugas Pelayanan Warga termasuk dalam penanganan TKI di Perwakilan.

Pasal 24

- (1) Untuk mendukung pelaksanaan tugas Pelayanan Warga termasuk dalam penanganan TKI di luar negeri yang terancam bahaya nyata, perang, terlantar, kecelakaan, sakit keras, hilang kontak, korban kejahatan, korban perdagangan manusia, meninggal dunia, dan membutuhkan bantuan hukum, Departemen Luar Negeri menyediakan anggaran Dana Perlindungan dan Penanggulangan WNI yang bermasalah di Luar Negeri.
- (2) Dana sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), dialokasikan pada anggaran Departemen Luar Negeri c.q. Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler.

Pasal 25

- (1) Perwakilan-Perwakilan yang diprioritaskan untuk pembentukan Pelayanan Warga berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2006 tentang Kebijakan Reformasi Sistem Penempatan dan Perlindungan TKI adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Peraturan ini.

- (2) Pembentukan Pelayanan Warga di Perwakilan berdasarkan jumlah WNI khususnya TKI dan intensitas perlindungan TKI di Negara Penerima adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Peraturan ini.
- (3) Petunjuk Teknis tentang Pelayanan Warga adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran III Peraturan ini.
- (4) Pembentukan Pelayanan Warga pada Perwakilan diluar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan (2) ditetapkan oleh Menteri Luar Negeri.
- (5) Lampiran sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 26

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan ini akan ditetapkan oleh Menteri Luar Negeri.

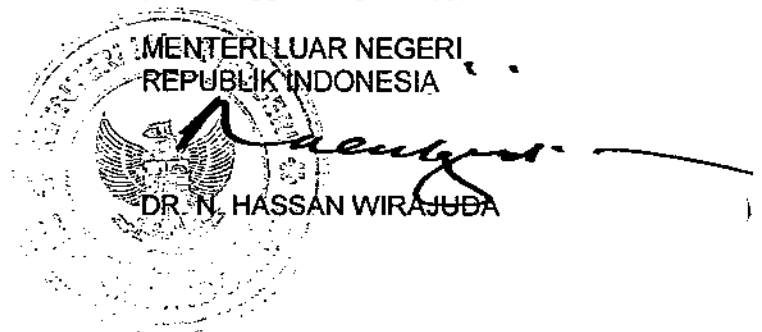
BAB IX

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 27

Peraturan Menteri Luar Negeri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 1 Juli 2008



Lampiran I
Peraturan Menteri Luar Negeri
Nomor : 04 TAHUN 2008
Tanggal : 1 Juli 2008

**PEMBENTUKAN PELAYANAN WARGA (*CITIZEN SERVICE*)
BERDASARKAN
INSTRUKSI PRESIDEN NOMOR 6 TAHUN 2006
TENTANG KEBIJAKAN REFORMASI SISTEM PENEMPATAN
DAN PERLINDUNGAN TKI**

1. Kedutaan Besar Republik Indonesia di Amman, Jordania.
2. Kedutaan Besar Republik Indonesia di Bandar Sri Begawan, Brunei Darussalam.
3. Kedutaan Besar Republik Indonesia di Damascus, Syria.
4. Kedutaan Besar Republik Indonesia di Doha, Qatar.
5. Kedutaan Besar Republik Indonesia di Seoul, Korea Selatan.
6. Kedutaan Besar Republik Indonesia di Singapura, Singapura.

Lampiran II
Peraturan Menteri Luar Negeri
Nomor : 04 TAHUN 2008
Tanggal : 1 Juli 2008

PEMBENTUKAN PELAYANAN WARGA (*CITIZEN SERVICE*)
BERDASARKAN
JUMLAH WARGA NEGARA INDONESIA KHUSUSNYA TKI
DAN INTENSITAS PERLINDUNGAN TKI DI NEGARA PENERIMA

1. Kedutaan Besar Republik Indonesia Abu Dhabi, Persatuan Emirat Arab.
2. Kedutaan Besar Republik Indonesia Kuwait City, Kuwait.
3. Kedutaan Besar Republik Indonesia Kuala Lumpur, Malaysia.
4. Kedutaan Besar Republik Indonesia Riyadh, Kerajaan Arab Saudi.
5. Kedutaan Besar Republik Indonesia Tokyo, Jepang.
6. Konsulat Jenderal Republik Indonesia Dubai, Persatuan Emirat Arab.
7. Konsulat Jenderal Republik Indonesia Jeddah, Kerajaan Arab Saudi.
8. Konsulat Jenderal Republik Indonesia Kota Kinabalu, Malaysia.
9. Konsulat Jenderal Republik Indonesia Penang, Malaysia.
10. Konsulat Jenderal Republik Indonesia Kuching, Malaysia.
11. Konsulat Jenderal Republik Indonesia Johor Bahru, Malaysia
12. Konsulat Jenderal Republik Indonesia Hongkong *Special Administrative Region of China*.
13. Konsulat Jenderal Republik Indonesia Osaka, Jepang.
14. Konsulat Jenderal Republik Indonesia Los Angeles, Amerika Serikat.
15. Konsulat Jenderal Republik Indonesia New York, Amerika Serikat.
16. Konsulat Jenderal Republik Indonesia Sydney, Australia.
17. Konsulat Republik Indonesia Darwin, Australia.
18. Konsulat Republik Indonesia Perth, Australia.



Lampiran III

Peraturan Menteri Luar Negeri

Nomor : 04 TAHUN 2008

Tanggal : 1 Juli 2008

**PETUNJUK TEKNIS TENTANG
PELAYANAN WARGA PADA PERWAKILAN RI DI LUAR NEGERI**

Daftar Isi

- BAB I : PENDAHULUAN**
- A. Latar Belakang**
 - B. Maksud dan Tujuan**
- BAB II : LAPOR DIRI DAN REGISTRASI WNI DI LUAR NEGERI**
- A. Kewajiban WNI**
 - B. Kewajiban Perwakilan RI**
- BAB III : BANTUAN DAN PERLINDUNGAN KEKONSULERAN YANG DIBERIKAN OLEH PERWAKILAN RI DALAM KERANGKA PELAYANAN WARGA**
- A. WNI Yang Terdampar Di Laut**
 - B. WNI Yang Terlantar**
 - C. WNI Yang Hilang Kontak**
 - D. WNI Yang Mengalami Kecelakaan**
 - E. WNI Yang Dirawat Di Rumah Sakit**
 - F. WNI Yang Menjadi Korban Kejahatan**
 - G. WNI Yang Menjadi Korban Perdagangan Manusia**
 - H. WNI Yang Meninggal Dunia**
 - I. WNI Yang Ditangkap/Ditahan**
 - J. WNI Yang Dideportasi**
 - K. Permohonan Pemulangan WNI**
 - L. WNI Di Negara Transit**
 - M. WNI Yang Berada Di Wilayah Bencana Alam Atau Zona Perang**

N. WNI Yang Berada Di Negara Dimana Tidak Terdapat

Perwakilan RI

O. WNI Yang Berada Di Negara Dimana Indonesia Tidak Memiliki

Hubungan Diplomatik

BAB IV : PELAYANAN WARGA BAGI WNI YANG MENJADI TENAGA KERJA INDONESIA (TKI)

A. Pemantauan dan Perlindungan Pada Saat Keberangkatan TKI

1. Legalisasi Perjanjian Kerjasama Penempatan antara Agen Pengirim dan Agen Penerima.

2. Legalisasi Perjanjian Kerja (PK) antara Majikan dan TKI

B. Pemantauan Pelaksanaan Kontrak Kerja dan Perlindungan TKI di Negara Penerima

1. Pemantauan Terhadap Kewajiban Majikan dan Agen

2. Penerimaan Informasi/Pengaduan Mengenai Permasalahan TKI

3. Penanganan Masalah Ketenagakerjaan

4. Faktor pendukung dalam pelayanan warga khusus untuk TKI

C. Bantuan terhadap TKI yang meninggal dunia

BAB V : PELAYANAN WARGA BAGI WNI YANG MENJADI AWAK KAPAL DAN NELAYAN

A. Definisi Awak Kapal (*Seafarer*)

B. Prosedur Pengiriman/Penyaluran Pelaut Indonesia Ke Kapal Asing

C. Prosedur Bagi Pelaut Yang Ingin Bekerja Kembali

D. Prosedur Bagi Pelaut Yang Memperpanjang Kontrak Kerja Di Luar Negeri

E. Prosedur Pemulangan Pelaut WNI Yang Bekerja Pada Kapal Asing Di Luar negeri Yang Telah Habis Masa Kontrak Kerjanya

F. Prosedur Pemulangan Pelaut WNI

G. Bantuan Terhadap Nelayan

BAB VI : PENAMPUNGAN DAN KONSELING

BAB VII : DATABASE WNI

- A. Pembuatan program database**
- B. Pemasukkan data WNI**
- C. Pemasukkan data agen pengirim dan penerima TKI yang terakreditasi dan tidak termasuk ke dalam daftar hitam (*blacklist*)**
- D. Pembuatan jaringan (*online*) antara Pusat dan Perwakilan RI**
- E. Pemutakhiran *database* secara berkala**

BAB VIII : TERTIB ADMINISTRASI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemberian perlindungan terhadap Warga Negara Indonesia termasuk Tenaga Kerja Indonesia (dalam hal ini disebut sebagai WNI) di luar negeri merupakan salah satu tugas Pemerintah sebagaimana yang diamanatkan oleh Alinea IV Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Tanggung jawab negara dalam melindungi warga negaranya di luar negeri juga diakui dan diatur di dalam ketentuan hukum internasional, khususnya Konvensi Wina 1963 tentang Hubungan Konsuler (VCCR) dan hukum kebiasaan yang berlaku.

Dalam rangka pemberian perlindungan kepada WNI sebagaimana yang diatur oleh Undang-undang Nomor 37 Tahun 1999 tentang Hubungan Luar Negeri dan pelaksanaan Reformasi Sistem Penempatan dan Perlindungan TKI sebagaimana yang diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2006, Departemen Luar Negeri memperkuat fungsi perlindungan bagi WNI termasuk TKI dengan menciptakan Sistem Pelayanan Warga yang terpadu sebagai bagian dalam pelaksanaan fungsi kekonsuleran pada Perwakilan RI.

Perwakilan RI dalam melaksanakan tugas pelayanan warga harus berpedoman pada prinsip pelayanan prima yaitu cepat, aman, bebas pungutan liar, bertanggung jawab serta memenuhi kepuasan publik sesuai ketentuan yang berlaku, dengan semangat kepedulian dan keberpihakan kepada WNI tanpa memandang status keimigrasian mereka di negara tersebut. Dengan demikian, Pejabat Pelayanan Warga pada Perwakilan RI dapat menunjukkan sikap yang ramah, lebih sensitif, empati, responsif, proaktif, dan inovatif dalam menghadapi masalah yang dihadapi WNI.

Untuk kelancaran tugas Perwakilan RI dalam melaksanakan pelayanan warga ini, diperlukan dukungan sarana dan prasarana melalui tenaga pendukung yang memadai, penyediaan penampungan, penyediaan konseling, pembuatan database, penyediaan sarana komunikasi yang mudah diakses. Disamping itu, kordinasi antara Perwakilan RI dengan instansi terkait di dalam negeri harus dapat

berjalan efektif, agar bantuan dan perlindungan yang diberikan dapat berjalan dengan baik dan cepat.

B. Maksud dan Tujuan

Petunjuk Teknis ini dimaksudkan untuk menjadi acuan/pedoman/dasar bagi Perwakilan RI, khususnya Pejabat Pelayanan Warga dalam memberikan bantuan dan perlindungan kekonsuleran kepada WNI dan bertujuan untuk:

1. Penguatan kualitas pelaksanaan Pelayanan Warga pada Perwakilan RI dalam rangka memberikan bantuan dan perlindungan kepada WNI di luar negeri sehingga setiap permasalahan yang diterima dapat ditanggapi dengan baik dan maksimal.
2. Penynergian langkah-langkah yang perlu diambil oleh Perwakilan RI dengan ketentuan hukum internasional dan hukum setempat dalam Pelayanan Warga, sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan prima.

BAB II

LAPOR DIRI DAN REGISTRASI WNI DI LUAR NEGERI

Prosedur lapor diri dan registrasi WNI di luar negeri dilakukan oleh Perwakilan RI dengan merujuk kepada Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

A. KEWAJIBAN WNI

1. Setiap WNI yang berada di luar negeri baik dalam rangka kunjungan sementara atau menetap di luar negeri wajib melaporkan diri kepada Perwakilan RI terdekat.
2. Bagi WNI yang pindah dan menetap di luar negeri atau meninggalkan tanah air untuk jangka waktu 1 (satu) tahun berturut-turut atau lebih dari 1 (satu) tahun wajib melaporkan kepada Perwakilan RI paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak kedatangannya (Pasal 18 ayat 1 dan 3 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan).
3. Sanksi bagi WNI yang tidak melaporkan diri, seperti tercantum dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Pasal 89:
 - (1) Setiap penduduk dikenai sanksi administratif berupa denda apabila melampaui batas waktu pelaporan.
 - (2) Denda administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terhadap Penduduk Warga Negara Indonesia paling banyak Rp. 1.000.000 (Satu juta rupiah).

B. KEWAJIBAN PERWAKILAN RI

1. Perwakilan RI menerima lapor diri dan melakukan registrasi bagi WNI yang berada di luar negeri baik dalam rangka kunjungan sementara atau menetap di luar negeri.
2. Perwakilan RI melakukan sosialisasi kepada WNI di negara setempat baik melalui tatap muka dengan cara membuka warung konsuler di tempat-tempat dimana konsentrasi WNI banyak maupun melalui *website*.
3. Lapor diri yang dilakukan WNI dimaksudkan agar Perwakilan RI dapat segera merespon dan memberikan bantuan serta perlindungan kekonsuleran yang dibutuhkan oleh WNI, khususnya pada saat emergensi.
4. Perwakilan RI melaporkan secara berkala kepada Departemen Dalam Negeri terkait jumlah WNI yang melakukan lapor diri.

5. Perwakilan RI menjaga kerahasiaan data individu yang melakukan registrasi dilindungi oleh Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dimana:
 - 5.1 Bab I Pasal 1 butir (22) mengatur bahwa data pribadi adalah data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat dan dijaga kebenarannya serta dilindungi kerahasiaannya.
 - 5.2 Bab II Pasal 2 butir (c) mengatur perlindungan atas data pribadi.
 - 5.3 Bab II Pasal 2 butir (f) mengatur ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh Instansi Pelaksana.
 - 5.4 Bagian Ketiga Pasal 79 mengatur:
 - a. Data dan dokumen kependudukan wajib disimpan dan dilindungi oleh Negara.
 - b. Menteri sebagai penanggung jawab memberikan hak akses kepada petugas pada penyelenggara dan Instansi Pelaksana untuk memasukkan, menyimpan, membaca, mengubah, meralat dan menghapus, serta mencetak data, meng-copy data dan dokumen kependudukan
6. Bab IX mengenai Perlindungan Data Pribadi Penduduk Pasal 84 menyebutkan data pribadi penduduk yang harus dilindungi memuat:
 - a. Nomor Kartu Keluarga;
 - b. Nomor Induk Kependudukan (NIK);
 - c. Tanggal/bulan/tahun lahir;
 - d. Keterangan tentang kecacatan fisik dan/atau mental;
 - e. NIK ibu kandung;
 - f. NIK ayah; dan
 - g. Beberapa isi catatan peristiwa penting.

BAB III

BANTUAN DAN PERLINDUNGAN KEKONSULERAN YANG DIBERIKAN OLEH PERWAKILAN RI DALAM KERANGKA PELAYANAN WARGA

A. WNI yang terdampar di laut :

1. Setelah mendapatkan notifikasi dari pejabat berwenang setempat atau informasi dari pihak lain mengenai adanya WNI yang ditolong karena terbawa arus dan terombang-ambing di laut, Perwakilan RI secepatnya memberikan bantuan.
2. Berkoordinasi dengan pihak imigrasi setempat agar mereka yang diselamatkan tersebut dapat masuk ke dalam wilayah Negara akreditasi Perwakilan RI untuk pemulihan kondisi mereka dan mengurus izin keluar untuk pemulangan mereka ke Indonesia.
3. Melakukan wawancara untuk mendapatkan informasi mengenai peristiwa yang terjadi dan melakukan identifikasi data dan asal-usul mereka di Indonesia serta pihak keluarga yang dapat dihubungi.
4. Menghubungi pihak keluarga atau Pemerintah Propinsi, Kabupaten/Kota (Pemprop, Pemkab,/Pemkot) terkait di Indonesia secara langsung atau melalui Departemen Luar Negeri untuk memberitahukan mengenai keadaan mereka dan peristiwa yang terjadi serta menanyakan kemungkinan biaya pemulangan.
5. Mengeluarkan dokumen perjalanan RI apabila mereka tidak memiliki dokumen yang sah.
6. Dalam hal keluarga tidak mampu menanggung biaya pemulangan ke daerah asal, Kepala Perwakilan RI dapat menggunakan dana perlindungan WNI atas dasar surat keterangan tidak mampu yang diketahui instansi berwenang di daerah asal.
7. Menyampaikan laporan mengenai kasus ini kepada Departemen Luar Negeri dengan tembusan Pemprop, Pemkab/Pemkot terkait, Departemen Kelautan dan Perikanan dalam hal yang terdampar tersebut adalah nelayan.

B. WNI yang terlantar:

1. Setelah mendapatkan notifikasi dari pihak berwenang setempat atau informasi dari pihak lainnya bahwa terdapat WNI terlantar dan ditempatkan di penampungan setempat, Perwakilan RI secepatnya memberikan bantuan dan melakukan kunjungan untuk melihat kondisi mereka, mendapatkan informasi mengenai peristiwa yang terjadi, melakukan identifikasi data dan asal-usul mereka di Indonesia dan pihak keluarga yang dapat dihubungi.

2. Menghubungi pihak keluarga atau Pemprop, Pemkab/Pemkot terkait di Indonesia baik langsung atau melalui Departemen Luar Negeri untuk memberitahukan mengenai keadaan mereka dan menanyakan kemungkinan biaya pemulangan.
3. Berkoordinasi dengan pihak imigrasi setempat untuk mengurus ijin tinggal dan/atau ijin keluar mereka dari wilayah setempat.
4. Mengeluarkan dokumen perjalanan RI, apabila mereka tidak memiliki dokumen yang sah.
5. Dalam hal keluarga tidak mampu menanggung biaya pemulangan ke daerah asal, Kepala Perwakilan RI dapat menggunakan dana perlindungan WNI, atas dasar surat keterangan tidak mampu yang diketahui instansi berwenang di daerah asal.
6. Berkaitan dengan TKI yang terlantar:
 - 6.1. Dalam hal TKI terlantar karena diusir atau dilepaskan begitu saja oleh majikan dan/atau agen penerima, Perwakilan RI secepatnya menghubungi majikan dan/atau agen tersebut untuk meminta pertanggungjawaban mereka dan mengurus hak-hak TKI tersebut.
 - 6.2. Apabila TKI tersebut ditinggalkan oleh majikan yang membawanya untuk berlibur ke Negara tersebut, Perwakilan RI dapat mengkoordinasikan masalah ini dengan Perwakilan RI terkait di luar negeri untuk menghubungi majikan dan/atau agen penerima terkait untuk meminta pertanggungjawaban mereka terkait dengan:
 - a. membayar hak-hak TKI yang belum dibayarkan sesuai dengan perjanjian kerja.
 - b. membayar biaya pemulangan.
 - 6.3. Dalam hal majikan atau agen pengirim dan/atau agen penerima tidak jelas, sehingga hak-hak mereka sulit diperjuangkan, Perwakilan RI dapat mempertimbangkan untuk menggunakan dana perlindungan atau menyampaikan masalahnya kepada Departemen Luar Negeri apabila TKI yang akan dipulangkan tersebut dalam jumlah besar.
7. Menyampaikan laporan mengenai kasus tersebut kepada Departemen Luar Negeri, dengan tembusan Pemprop, Pemkab/Pemkot terkait. Dalam hal TKI, sampaikan juga tembusan kepada Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi dan/atau BNP2TKI.

C. WNI yang hilang kontak

1. Setelah mendapatkan informasi dan data mengenai WNI yang hilang tersebut dari Departemen Luar Negeri, atau dari keluarga atau pihak lain, Perwakilan RI secepatnya memberikan bantuan dengan menghubungi pihak kepolisian, rumah sakit, rumah duka untuk mendapatkan informasi dan meminta bantuan untuk pencarian. Khusus TKI, hubungi juga majikan atau agen pengirim dan/atau agen penerima terkait.
2. Dalam hal WNI tersebut ditemukan, Perwakilan RI melakukan kunjungan ke tempat mereka berada atau dievakuasi dan mengidentifikasi mereka.
3. Apabila mereka masih hidup, Perwakilan RI dapat memberikan bantuan akan kebutuhan pokoknya serta memastikan mereka mendapatkan pemulihan kesehatan. Dalam hal mereka meminta untuk dipulangkan setelah proses pemulihan, Perwakilan RI memberitahukan dan memastikan dari mereka atau keluarga mereka mengenai biaya pemulangan.
4. Sebaliknya, apabila mereka ditemukan dalam keadaan sudah meninggal, Perwakilan RI dapat menghubungi pejabat berwenang setempat berkaitan dengan penyebab kematian dan mengurus jenazah tersebut sebagaimana di jelaskan dalam butir H.
5. Menyampaikan setiap perkembangan kasus sampai pemulangan WNI yang hilang tersebut kepada Departemen Luar Negeri untuk diteruskan kepada keluarga mereka. Khusus TKI, informasi juga disampaikan kepada Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi dan/atau BNP2TKI.

D. WNI yang mengalami kecelakaan

1. Setelah mendapatkan notifikasi dari pejabat berwenang setempat atau informasi dari pihak lainnya bahwa terdapat WNI yang mengalami kecelakaan, Perwakilan RI secepatnya memberikan bantuan dan mengunjungi mereka di rumah sakit.
2. Memberitahukan keluarga mereka mengenai kecelakaan tersebut.
3. Memastikan mereka mendapatkan perawatan yang layak dari pihak rumah sakit, dan mencari informasi mengenai tanggung jawab pembiayaannya dari:
 - 3.1. Perusahaan penerbangan/kapal laut/ kendaraan umum atau pemerintah setempat dalam hal terjadi kecelakaan moda transportasi umum.
 - 3.2. Perusahaan asuransi setempat dimana korban merupakan peserta asuransi (bila ada).
 - 3.3. Keluarga korban.

- 3.4. Meminta bantuan kemudahan/pembebasan biaya dari Rumah Sakit atau organisasi sosial setempat apabila tidak ada pihak sebagaimana disebutkan butir a s/d c bertanggung jawab.
- 3.5. Khusus bagi TKI, Perwakilan RI menghubungi majikan, agen pengirim dan/atau agen penerima. Dalam hal tidak ada pihak yang bertanggung jawab, Perwakilan RI menghubungi Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi dan/atau BNP2TKI melalui Departemen Luar Negeri,
4. Memastikan kepada korban atau pihak Rumah Sakit bahwa Perwakilan RI tidak memiliki tanggung jawab finansial atas perawatan mereka, kecuali ada peraturan dari Pemerintah Indonesia yang jelas untuk itu.
5. WNI yang mengalami kecelakaan selama melakukan kunjungan sementara di luar negeri, memastikan bahwa pihak keluarga atau majikan yang membawa mereka bertanggung jawab untuk membayar biaya perawatan. Khusus TKI, apabila majikannya menghilang, Perwakilan RI dapat mengkoordinasikan dengan Perwakilan RI terkait di luar negeri untuk menghubungi majikan dan/atau agen penerima terkait untuk meminta pertanggungjawaban mereka.
6. Perwakilan RI membantu mendapatkan hak WNI yang mengalami kecelakaan sesuai dengan pertanggungan asuransi yang berlaku (bila ada).
7. Dalam hal WNI tersebut secara medis dapat melakukan perjalanan dan mereka menyatakan keinginannya untuk dipulangkan, langkah-langkah yang perlu diambil adalah:
 - 7.1 Memastikan kepada yang bersangkutan atau keluarga mereka mengenai biaya pemulangan sampai ke daerah asal.
 - 7.2 Khusus TKI, Perwakilan RI menghubungi majikan atau agen pengirim dan/atau agen penerima untuk pengurusan keperluan mereka dan hak-hak yang belum dibayarkan sesuai dengan perjanjian yang dibuat.
 - 7.3 Mengeluarkan dokumen perjalanan RI apabila mereka tidak memiliki dokumen yang sah
8. Dalam hal keluarga juga tidak mampu menanggung biaya pemulangan ke daerah asal, dan hak-hak mereka sulit untuk diperjuangkan karena majikan, agen tidak jelas, Kepala Perwakilan RI dapat menggunakan dana perlindungan WNI atas dasar surat keterangan tidak mampu yang diketahui instansi yang berwenang di daerah asal.
9. Menyampaikan laporan mengenai kasus ini kepada Departemen Luar Negeri dengan tembusan instansi terkait. Dalam hal TKI sampaikan juga tembusan

kepada Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi dan/atau BNP2TKI, serta pihak Perwakilan terkait.

E. WNI yang dirawat di Rumah Sakit

1. Setelah mendapatkan notifikasi dari pejabat berwenang setempat atau informasi dari pihak lainnya bahwa terdapat WNI yang sedang dirawat karena sakit, Perwakilan RI secepatnya mengunjungi mereka di rumah sakit, melakukan identifikasi data dan asal usul serta memberitahukan keluarga mereka.
2. Memastikan mereka mendapatkan perawatan yang layak dari pihak rumah sakit, dan mendapatkan informasi mengenai tanggung jawab pembiayaannya dari:
 - 2.1. Pihak asuransi kesehatan setempat (bila ada)
 - 2.2. Pihak keluarga
 - 2.3. Meminta bantuan kemudahan/pembebasan biaya dari Rumah Sakit atau organisasi social setempat apabila tidak ada pihak sebagaimana disebutkan butir a s/d b bertanggung jawab.
 - 2.4. Khusus bagi TKI, Perwakilan RI menghubungi majikan atau agen pengirim dan/atau agen penerima. Apabila semua tidak jelas, dapat menghubungi Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi dan/atau BNP2TKI melalui Departemen Luar Negeri.
3. WNI yang mengalami sakit berat selama melakukan kunjungan sementara di luar negeri, memastikan bahwa pihak keluarga atau majikan yang membawa mereka bertanggung jawab untuk membayar biaya perawatan. Apabila majikannya hilang, Perwakilan RI dapat mengkoordinasikan masalah ini dengan Perwakilan RI terkait di luar negeri untuk menghubungi majikan, agen TKI tersebut untuk meminta pertanggungjawaban mereka.
4. Memastikan kepada WNI tersebut atau pihak Rumah Sakit bahwa Perwakilan RI tidak memiliki tanggung jawab financial atas perawatan mereka, kecuali terdapat peraturan dari pemerintah Indonesia yang jelas untuk itu.
5. Dalam hal WNI tersebut dinyatakan secara medis dapat melakukan perjalanan dan mereka menyatakan keinginannya untuk dipulangkan, langkah-langkah yang perlu diambil adalah:
 - 5.1. Memastikan kepada yang bersangkutan atau keluarga mereka mengenai biaya pemulangan sampai ke daerah asal.
 - 5.2. Khusus TKI, Perwakilan RI menghubungi majikan atau agen pengirim dan/atau agen penerima untuk pengurusan kepulangan mereka dan hak-hak yang belum dibayarkan sesuai dengan perjanjian yang dibuat.

- 5.3. Mengeluarkan dokumen perjalanan RI apabila mereka tidak memiliki dokumen yang sah.
6. Menyampaikan laporan mengenai kasus ini kepada Departemen Luar Negeri dengan tembusan instansi terkait. Dalam hal TKI sampaikan juga tembusan kepada Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi dan/atau BNP2TKI, serta pihak Perwakilan terkait.

F. WNI yang menjadi korban kejahatan

1. Setelah mendapatkan informasi adanya WNI yang menjadi korban kejahatan, secepatnya memberikan bantuan pendampingan agar mereka dapat melaporkan kasus tersebut kepada pihak kepolisian setempat. Dalam hal mereka dibawa ke rumah sakit, memastikan WNI tersebut mendapatkan pelayanan medis dan psikologis yang memadai.
2. Membantu mencari pengacara dan penterjemah (apabila laporan kepada polisi ditindaklanjuti).
3. Memantau proses penyelidikan dan penyidikan yang dilakukan oleh pihak kepolisian atas kejahatan yang menimpa mereka melalui pengacara yang ada.
4. Membantu menghubungi pihak keluarga atau pihak lain di Indonesia untuk memperoleh bantuan dana selama mereka berada di luar negeri atau untuk biaya kepulangan mereka ke Indonesia.
5. Khusus bagi TKI, hubungi majikan atau agen pengirim dan/atau agen penerima untuk memberitahukan peristiwa tersebut dan menyampaikan keinginan dari TKI yang menjadi korban kejahatan.
6. Dalam hal WNI tersebut berkeinginan untuk dipulangkan, Perwakilan RI dapat membantu memberikan penjelasan kepada majikan mengenai alasan kepulangan mereka dan mengurus hak-hak mereka yang belum dibayarkan. Biaya pemulangan dapat dinegosiasikan sesuai kesepakatan bersama.
7. Menyampaikan laporan kepada Departemen Luar Negeri untuk diteruskan kepada keluarga dan agen. Khusus TKI, laporan juga disampaikan kepada Departemen Tenaga Kerja dan/atau BNP2TKI.

G. WNI yang menjadi korban perdagangan manusia

1. Melakukan koordinasi dengan pihak kepolisian setempat untuk membantu mengidentifikasi korban dan memberikan bantuan serta perlindungan.
2. Menempatkan mereka sementara di penampungan Perwakilan RI sampai kepulangan atau selama dalam proses persidangan.

3. Apabila mereka berada di penampungan setempat untuk korban *trafficking*, memastikan dari aparat hukum setempat bahwa mereka mendapatkan perlakuan yang layak dan hak-hak mereka dilindungi serta ijin tinggal mereka diurus.
4. Memastikan mereka mendapatkan fasilitas pemulihan dari lembaga berwenang setempat.
5. Mengurus dan membicarakan biaya pemulangan mereka ke Indonesia dengan pejabat berwenang setempat. Apabila mengalami kesulitan, dapat melakukan kerjasama dengan organisasi internasional yang mengurus masalah perdagangan manusia.
6. Memastikan kepada Pemprop, Pemkab/Pemkot dimana korban akan dipulangkan bahwa layanan pendukung untuk pemulihan mereka setelah kembali ke Indonesia tersedia. Dalam hal Pemprop, Pemkab/Pemkot tidak memiliki layanan pendukung, Perwakilan RI dapat menyampaikan permasalahan ini kepada Departemen Luar Negeri.
7. Dalam hal kasus TIPs ini diproses sesuai hukum setempat, langkah-langkah yang perlu diambil adalah:
 - 7.1. Memastikan dari pejabat berwenang setempat bahwa status keimigrasian korban sah selama menjalani proses persidangan.
 - 7.2. Memastikan korban telah didampingi oleh pengacara dan penerjemah.
 - 7.3. Mendampingi korban dalam menghadapi persidangan.
 - 7.4. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam menyiapkan pendanaan bagi proses-proses litigasi bagi korban (apabila di negara tersebut tidak disediakan pengacara *pro bono* atau *public defender*).
8. Menginformasikan kasus yang dihadapi kepada keluarga melalui Departemen Luar Negeri. Khusus TKI, informasi juga disampaikan pada Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi dan/atau BNP2TKI dengan tembusan Interpol, Bareskrim Mabes Polri, kantor Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan dan Pemprop, Pemkab/Pemkot setempat.
9. Memastikan kompensasi yang harus dibayarkan setelah proses persidangan selesai diterima sesuai dengan keputusan pengadilan setempat dan disampaikan kepada korban TIPs. Dalam hal korban sudah berada di Indonesia, uang kompensasi dapat disampaikan melalui transfer antar bank, dan informasi mengenai hal ini dapat disampaikan kepada Departemen Luar Negeri dan instansi terkait lainnya.
10. Apabila keputusan pengadilan menyatakan bahwa mereka tidak tersangkut kasus TIPs, tetapi diketahui telah melakukan pelanggaran keimigrasian,

memastikan bahwa keputusan pengadilan tersebut memang sudah memenuhi unsur pelanggaran tersebut. Apabila keputusannya dideportasi, meminta agar mereka tidak ditahan lama dan proses pemulangnya dapat dilakukan secepatnya.

H. WNI yang meninggal dunia

1. Menghubungi lembaga berwenang setempat untuk memastikan bahwa notifikasi dari pejabat berwenang setempat atau informasi dari pihak lain mengenai kematian tersebut adalah benar.
2. Berkoordinasi dengan pejabat berwenang setempat dalam mengidentifikasi jenazah.
3. Menyampaikan berita kematian kepada pihak keluarga secara langsung atau melalui Departemen Luar Negeri dan meminta surat persetujuan dari ahli waris mengenai tempat pemakaman (di Indonesia atau di Negara setempat) serta biaya yang timbul apabila jenazah akan dipulangkan ke Indonesia.
4. Khusus TKI, Perwakilan RI menyampaikan informasi kepada Departemen Luar Negeri, Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi dan/atau BNP2TKI dengan tembusan kepada Kantor Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan, Kepolisian RI dan Pemprop, Pemkab/Pemkot setempat.
5. Dalam hal pihak keluarga/ahli waris memutuskan untuk memakamkan jenazah di Indonesia, Perwakilan RI :
 - 5.1 Memastikan diterimanya surat persetujuan dari ahli waris/pihak keluarga dan tanggung jawab biaya pemulangan sampai ke daerah asalnya. Khusus TKI, untuk tanggung jawab biaya pemulangan dapat menghubungi majikan atau agen pengirim dan/atau agen penerima.
 - 5.2 Mengurus surat keterangan kematian/visum dan sertifikat kematian dari pihak berwenang setempat.
 - 5.3 Mengeluarkan dokumen sebagai berikut:
 - a. Surat keterangan kematian berdasarkan akta kematian atau menerbitkan kutipan akta kematian apabila pemerintah setempat tidak mengeluarkan akta kematian.
 - b. Mengeluarkan surat keterangan pengiriman jenazah sesuai dokumen yang diterima dari instansi setempat.
 - c. Melakukan pembatalan paspor dan melaporkannya kepada Direktorat Jenderal Imigrasi, Departemen Hukum dan HAM dan tembusan kepada

Direktorat Konsuler, Direktorat Perlindungan WNI dan BHI, Departemen Luar Negeri.

- 5.4 Melegalisasi dokumen-dokumen sebagai berikut:
 - a. Surat keterangan kematian/visum dan akta kematian yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang setempat (untuk pencatatan kematian di Indonesia)
 - b. Surat keterangan dari ahli forensik yang menyatakan bahwa jenazah yang dikirim tidak memiliki penyakit menular dan tidak dilarang untuk dikirim sesuai dengan ketentuan penerbangan internasional.
 - c. Memastikan alamat dan pihak penerima jenazah di Indonesia dengan jelas.
 - d. Salinan paspor orang yang meninggal.
- 5.5 Memastikan jenazah telah diprosesi sesuai dengan agama atau keyakinannya sebelum dikirim ke Indonesia.
- 5.6 Memastikan pihak keluarga, majikan, atau agen sudah mengurus dan membayar segala biaya yang muncul sampai ke daerah asalnya.
- 5.7 Apabila pihak keluarga meminta agar Perwakilan RI menghubungi pihak maskapai penerbangan, memastikan bahwa pihak keluarga/majikan/agen mengirimkan biaya untuk itu.
- 5.8 Memastikan adanya *airway bill* pengiriman jenazah tersebut dari pihak perusahaan pengirim (*freight forwarder*) dan kemudian ditempelkan di peti jenazah atau dititipkan pada crew penerbangan bersama-sama dengan dokumen asli.
- 5.9 Mengirimkan laporan kepada Direktorat Perlindungan WNI dan BHI, Departemen Luar Negeri mengenai pemulangan jenazah dengan melampirkan salinan dokumen termasuk salinan *airway bill*.
- 5.10. Mengirimkan barang-barang almarhum/almarhumah kepada ahli waris (apabila memungkinkan).
6. Apabila pihak keluarga/ahli waris menginginkan jenazah dimakamkan di Negara Penerima, Perwakilan RI:
 - 6.1 Memastikan diterimanya surat persetujuan dari ahli waris/pihak keluarga untuk pemakaman di Negara setempat serta tanggung jawab pembiayaannya. Khusus TKI, dapat menghubungi majikan atau agen pengirim dan/ atau agen penerima.

- 6.2 Menghubungi pejabat berwenang terkait untuk memberitahukan bahwa jenazah dapat dimakamkan sesuai dengan agama dan kepercayaan yang bersangkutan di wilayah tersebut.
- 6.3 Mengurus surat keterangan kematian/visum dan sertifikat kematian dari pihak berwenang setempat.
- 6.4 Mengeluarkan dokumen sebagai berikut:
 - a. Surat keterangan kematian berdasarkan akta kematian atau menerbitkan kutipan akta kematian apabila pemerintah setempat tidak mengeluarkan akta kematian.
 - b. Melakukan pembatalan paspor dan melaporkannya kepada Direktorat Jenderal Imigrasi, Departemen Hukum dan HAM dan tembusannya ke Direktorat Konsuler, Direktorat Perlindungan WNI dan BHI, Departemen Luar Negeri.
- 6.5 Melegalisasi dokumen-dokumen sebagai berikut:
 - a. Surat keterangan kematian/visum dan akta kematian yang dikeluarkan oleh pejabat berwenang setempat.
 - b. Salinan paspor orang yang meninggal dan bukti pemakaman.
- 6.6 Menyampaikan bukti pemakaman dan dokumen terkait kepada ahli waris melalui Direktorat Perlindungan WNI dan BHI, Departemen Luar Negeri untuk pencatatan kematiannya di Indonesia.
- 6.7 Mengirimkan barang-barang almarhum/almahumah kepada ahli waris (apabila memungkinkan).
7. Apabila pihak keluarga tidak mampu, majikan/agen tidak diketahui sama sekali dan tidak ada pihak lain yang dapat mendukung pembiayaan pemulangan, disarankan agar jenazah dimakamkan di Negara setempat, kecuali ada keputusan lain dari instansi terkait di Indonesia.

I. WNI yang ditangkap/ditahan:

1. Memastikan adanya notifikasi konsuler dari pejabat berwenang setempat kepada Perwakilan RI bahwa ada WNI, termasuk TKI, yang ditangkap atau ditahan.
2. Apabila notifikasi konsuler tidak ada, naming informasi pengangkapan/penahanan diperoleh dari pihak lain, Perwakilan RI menghubungi pejabat berwenang terkait di Negara Penerima untuk mendapatkan kepastian mengenai penangkapan/penahanan tersebut dan alasannya (apabila dimungkinkan).

3. Meminta agar dapat berbicara dengan WNI yang ditangkap atau ditahan tersebut.
4. Mengunjungi WNI di penjara atau tempat tahanan.
5. Memberitahukan pihak keluarga WNI (apabila diminta oleh mereka).
6. Memastikan mereka telah didampingi pengacara pro bono dan penerjemah (apabila disediakan), atau membantu mencari pengacara dan penerjemah sesuai keinginan tersangka/terdakwa atau apabila pengacara dan penerjemah tidak disediakan.
7. Memberitahukan WNI (apabila diijinkan) atau melalui pengacara yang disediakan mengenai hak-haknya sesuai ketentuan hukum setempat.
8. Memastikan WNI tersebut mendapatkan perlakuan yang baik.
9. Apabila informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan bahwa terjadi perlakuan diskriminatif atau penyiksaan atau pelanggaran terhadap hak asasi terdakwa, atau mereka dikenakan hukuman mati tanpa ada notifikasi konsuler kepada Perwakilan RI sebelumnya, Perwakilan RI dapat mengirimkan nota kepada pihak Kementerian Luar Negeri setempat mempertanyakan masalah tersebut dan meminta agar tersangka/terdakwa mendapatkan perlakuan yang adil.
10. Memantau dan mendiskusikan kasusnya dengan pihak pengacara dan menghadiri persidangan.
11. Menanyakan kepada pihak berwenang terkait atau melalui pengacara mengenai alasan dalam hal terjadi perpanjangan masa penahanan atau pemindahan tempat penahanan mereka.
12. Menghubungi pihak keluarga atau pihak lain sesuai keinginan tersangka/terdakwa untuk membayar uang jaminan (*bond*) apabila dipersyaratkan untuk pelepasannya. Khusus TKI, dapat menghubungi majikan atau agen pengirim dan/atau agen penerima.
13. Memberikan pakaian, selimut, obat-obatan atau makanan (apabila diijinkan sesuai hukum setempat).
14. Memastikan yang bersangkutan keluar dari tahanan/penjara dalam kondisi yang sehat.
15. Apabila dideportasi, memastikan proses deportasi sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku dan dilaksanakan dengan baik.
16. Menyampaikan kepada pihak keluarga mereka mengenai penangkapan dan penahanan tersebut (apabila tersangka/terdakwa menghendaki) melalui Departemen Luar Negeri.

17. Menyampaikan laporan kepada Departemen Luar Negeri mengenai perkembangan kasus dan pendeportasian yang bersangkutan, termasuk maskapai dan jadwal penerbangan yang dipergunakan untuk kembali ke Indonesia. Khusus TKI, informasi juga disampaikan kepada Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi dan/atau BNP2TKI.

J. WNI yang dideportasi

1. Menindaklanjuti informasi yang diterima dari pejabat berwenang setempat mengenai rencana deportasi WNI, Perwakilan RI dapat melakukan verifikasi mengenai jumlah dan mengidentifikasi mereka.
2. Apabila biaya deportasi tidak ditanggung pemerintah setempat, hubungi pihak keluarga mereka. Khusus TKI hubungi majikan atau agen pengirim dan/atau agen penerima.
3. Memastikan WNI yang akan dideportasi diperlakukan secara manusiawi dan hak-hak dasar mereka terpenuhi.
4. Mengeluarkan dokumen perjalanan, apabila mereka tidak memiliki dokumen perjalanan yang sah.
5. Menyampaikan laporan mengenai kasus tersebut kepada Departemen Luar Negeri untuk diteruskan kepada pihak keluarga. Khusus TKI, sampaikan juga informasi kepada Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi dan/atau BNP2TKI, Pemprop, Pemkab/Pemkot di bandara debarkasi di Indonesia.
6. Apabila diperlukan, meminta Pemprop, Pemkab/Pemkot di daerah debarkasi di Indonesia menyediakan layanan-layanan pendukung (apabila terjadi deportasi besar-besaran).

K. Permohonan pemulangan WNI

1. Memastikan bahwa WNI tersebut siap secara fisik dan mental untuk proses pemulangan ke Indonesia. Jika yang bersangkutan tidak dalam kondisi yang memungkinkan maka diperlukan seorang pendamping yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi setempat. Khusus TKI, hubungi majikan atau agen pengirim dan/atau agen penerima.
2. Memastikan adanya pihak-pihak bertanggung jawab membayar biaya kepulangan mereka.
3. Khusus TKI, memastikan sumber dana pemulangan diperoleh dengan ketentuan sebagai berikut:

- 3.1 Biaya pemulangan TKI ditanggung oleh majikan atau agen pengirim dan/atau penerima dalam kondisi:
 - a. Berakhirnya perjanjian kerja;
 - b. Perjanjian kerja diputuskan secara sepihak oleh majikan
 - c. Berakhirnya perjanjian kerja karena ketidakpatuhan majikan terhadap klausula-klausula dalam perjanjian kerja.
- 3.2. Apabila butir 3.1 tidak memungkinkan, Perwakilan RI dapat mempergunakan dana perlindungan WNI atau menyampaikan masalah ini kepada Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi dan/atau BNP2TKI melalui Departemen Luar Negeri.
4. Mengeluarkan dokumen perjalanan bagi yang tidak memiliki dokumen perjalanan yang sah.
5. Bagi mereka yang memiliki uang cukup untuk membeli tiket namun tidak memiliki uang untuk perjalanan kembali sampai ke kampung halaman mereka di Indonesia, Perwakilan RI meminta Pemprop, Pemkab/Pemkot terkait lainnya dapat memberikan fasilitas pemulangan. Apabila tidak memungkinkan, mengusahakan bantuan uang saku untuk mereka dengan mempergunakan dana perlindungan.
6. Berkoordinasi dengan pejabat berwenang setempat dalam proses pemulangan tersebut (apabila diperlukan).
7. Menyampaikan laporan pemulangan tersebut kepada Departemen Luar Negeri untuk diteruskan kepada keluarga. Khusus TKI, sampaikan juga informasi kepada Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi dan/atau BNP2TKI, Pemerintah Daerah terkait. Apabila pemulangan berkaitan dengan kasus TIPs, laporan juga disampaikan kepada Kantor Menteri Negara Pemberdayaan Perempuan, Interpol dan Bareskrim Kepolisian RI.

L. WNI di negara transit

WNI dapat mengalami masalah pada saat transit di negara ketiga ketika menuju negara tujuan atau pulang ke Indonesia. Dalam hal ini Perwakilan RI perlu memberikan bantuan dan perlindungan sebagai berikut:

1. Setelah mendapatkan informasi tentang WNI yang menghadapi masalah pada saat transit, Perwakilan RI terkait di negara tersebut secepatnya menghubungi pejabat berwenang di bandara atau pihak perusahaan penerbangan untuk meminta penjelasan.

2. Mengunjungi dan memastikan mereka dalam keadaan sehat atau mendapatkan perlakuan yang wajar.
3. Berkoordinasi dengan Perwakilan RI terkait, Departemen Luar Negeri, Pemerintah setempat, pihak keluarga serta pihak-pihak terkait lainnya untuk menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi. Khusus TKI, Perwakilan RI dapat menghubungi agen mereka dan/atau Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi dan/atau BNP2TKI melalui Departemen Luar Negeri.
4. Membantu proses pemberangkatan mereka ke negara tujuan atau kemabli ke Indonesia.
5. Menyampaikan laporan kasus tersebut kepada Departemen Luar Negeri, Perwakilan RI terkait dan keluarga mereka. Khusus TKI, laporan juga disampaikan kepada Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Pemprop, Pemkab/Pemkot.
6. Apabila ada unsur TIPs yang dihadapi WNI ini, perhatikan BAB I butir G untuk penanganannya.

M. WNI yang berada di wilayah bencana alam atau zona perang

1. Setelah mengetahui adanya bencana alam/keadaan darurat Negara, Perwakilan RI secepatnya menghubungi otoritas setempat untuk mendapatkan kepastian penjelasan dan langkah-langkah yang diambil oleh mereka dalam menyelamatkan warga.
2. Perwakilan RI secepatnya melakukan pendataan WNI, membuat *contingency plan*, menyediakan nomor *hotline service* yang dapat dihubungi atau diakses, dan kemudian melakukan diseminasi atas informasi tersebut kepada WNI baik melalui *website* yang dimiliki Perwakilan RI maupun melalui tokoh WNI yang berada di wilayah bencana tersebut.
3. Menyampaikan laporan khusus mengenai situasi dan perkembangannya sertalangkah-langkah yang sedang diambil untuk mengamankan dan menyelamatkan WNI.
4. Berkoordinasi secara intensif dengan pejabat berwenang setempat untuk membantu proses evakuasi WNI ke wilayah yang aman atau ke tempat penampungan.
5. Berdasarkan penilaian dan setelah berkoordinasi dengan pihak berwenang setempat (apabila dimungkinkan) atau organisasi internasional (UNHCR, ICRC, dll) bahwa mereka perlu dievakuasi ke Negara terdekat yang aman, Perwakilan RI harus membantu proses evakuasi ini secepatnya.

6. Sampaikan secepatnya kepada Menteri Luar Negeri RI atau Tim yang ditunjuk untuk itu mengenai rencana atau pelaksanaan evakuasi dan biaya-biaya yang diperlukan.
7. Dalam hal keadaan Negara akreditasi dalam status darurat dan tingkat keamanan Negara akreditasi yang sudah sangat membahayakan, Perwakilan RI dapat mengusulkan kepada Menteri Luar Negeri untuk mengeluarkan *travel warning* untuk menghimbau WNI untuk tidak berkunjung sementara ke Negara tersebut.
8. Menunjuk salah seorang pejabat di Perwakilan RI sebagai juru bicara ke media berkaitan dengan upaya penyelamatan WNI tersebut.

N. WNI yang berada di negara dimana tidak terdapat Perwakilan RI

Negara dimana Indonesia memiliki hubungan diplomatik namun tidak menempatkan Perwakilan RI di Negara tersebut, bantuan dan perlindungan kekonsuleran dapat dilakukan oleh Perwakilan RI yang ditunjuk untuk merangkap Negara tersebut (Pasal 7 VCCR dan SK Menlu tentang Organisasi Perwakilan).

O. WNI yang berada di negara dimana Indonesia tidak memiliki hubungan diplomatik

1. Dalam hal WNI berada di wilayah negara yang tidak memiliki hubungan diplomatik, pemberian bantuan dan perlindungan kekonsuleran kepada WNI dilakukan oleh Perwakilan Republik Indonesia terdekat dari wilayah dimana WNI tersebut berada atau oleh negara/pihak ketiga yang ditunjuk oleh Pemerintah Indonesia dan selama tidak ada keberatan dari negara penerima.
2. Untuk pemberian bantuan dan perlindungan bagi WNI di Taiwan dikoordinasikan oleh Kantor Dagang dan Ekonomi Indonesia (KDEI) di Taipei, Taiwan. Prosedur standar hubungan Indonesia dengan Negara yang tidak memiliki hubungan diplomatik dapat merujuk pada Peraturan Menteri Luar Negeri RI Nomor 09/A/KP/XII/2006/01 tentang Panduan Umum Tata Cara Hubungan dan Kerja Sama Luar Negeri Oleh Pemerintah Daerah.

BAB IV
PELAYANAN WARGA BAGI WNI
YANG MENJADI TENAGA KERJA INDONESIA (TKI)

A. PEMANTAUAN DAN PERLINDUNGAN PADA SAAT KEBERANGKATAN TKI

1. Legalisasi Perjanjian Kerjasama Penempatan antara Agen Pengirim dan Agen Penerima.

- 1.1 Perwakilan RI memastikan adanya perjanjian tertulis antara Pemerintah Republik Indonesia dan Pemerintah negara penerima mengenai penempatan TKI di negara penerima.
- 1.2 Dalam hal persetujuan sebagaimana tersebut dalam butir a tidak ada, Perwakilan RI harus memastikan bahwa negara penerima memiliki peraturan perundang-undangan nasional yang melindungi tenaga kerja asing.
- 1.3 Pejabat yang berwenang di Perwakilan RI memberikan persetujuan atas dokumen perjanjian kerjasama penempatan; surat permintaan TKI dari pengguna; dan rancangan perjanjian kerja.
- 1.4 Perwakilan RI harus memastikan bahwa agen pengirim dan agen penerima merupakan agen yang terakreditasi dan tidak termasuk ke dalam daftar hitam (*blacklist*) di kedua negara. Pejabat Pelayanan Warga pada Perwakilan RI dan Direktorat Perlindungan WNI dan BHI harus meneliti ulang status hukum dari agen ke instansi terkait baik di negara pengirim maupun di negara penerima serta memperbarui daftar agen pengirim dan penerima.
- 1.5 Pejabat Pelayanan Warga di Perwakilan RI harus memastikan bahwa di dalam Perjanjian Kerjasama Penempatan mengandung antara lain klausula-klausula mengenai:
 - a. Agen pengirim dan agen penerima wajib memberikan informasi yang jelas mengenai data-data TKI dan majikan di negara penerima kepada Perwakilan RI dan memperbarui secara berkala setiap 6 (enam) bulan.
 - b. Agen pengirim dan agen penerima bertanggung jawab jawab atas adanya perlindungan terhadap TKI, antara lain:
 1. Tanggung jawab agen pengirim:
 - a. Mempersiapkan calon TKI yang berkualitas sesuai dengan persyaratan yang diminta.

- b. Memberikan informasi yang jelas kepada agen penerima dan Perwakilan mengenai jadwal kedatangan TKI paling lambat 3 hari sebelum keberangkatan.
- c. Meneruskan berita secepatnya kepada keluarga TKI, dalam hal terdapat masalah sebagaimana dijelaskan pada BAB I.
- d. Berkoordinasi dengan agen penerima dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi TKI, dan memproses hak-hak TKI sesuai dengan kontrak kerja yang sudah disepakati serta mengurus kepulangannya.

2 Tanggung jawab agen penerima:

- a. Memberikan informasi yang jelas kepada majikan mengenai jadwal kedatangan TKI dan mempersiapkan penjemputannya.
 - b. Memastikan dan memonitor pembayaran gaji TKI yang disetorkan langsung ke dalam rekening tabungan atas nama TKI dan menyerahkan bukti penyeteroran kepada TKI
 - c. Melaporkan secepatnya kepada Perwakilan RI dan agen pengirim dalam hal TKI menghadapi masalah sebagaimana dijelaskan pada BAB I dan bertanggung jawab untuk menyelesaikannya.
 - d. Memenuhi panggilan Perwakilan RI untuk menyelesaikan setiap kasus TKI.
 - e. Membantu pemulangan TKI yang telah menyelesaikan kontrak kerjanya, dan melaporkan kepada Perwakilan RI dan agen pengirim.
- 1.6 Mekanisme penyelesaian sengketa (*settlement of dispute*) baik antara agen pengirim dengan agen penerima, antara agen pengirim dengan TKI dan antara agen penerima dengan TKI.
- 1.7 Melampirkan Surat Pernyataan tentang standar gaji di negara setempat dan Rancangan Perjanjian Kerja (*Employment Contract*) antara majikan dan TKI.
- 1.8 Memastikan bahwa Perjanjian Kerjasama Penempatan ini melampirkan Job Order.
- 1.9 Perjanjian Kerjasama Penempatan antara agen pengirim dan agen penerima harus dilegalisir oleh Perwakilan RI.
- 1.10 Perjanjian Kerjasama Penempatan antara agen pengirim dan agen penerima dibuat dalam beberapa rangkap dan salinan perjanjian dimaksud

disampaikan kepada instansi yang berwenang di negara pengirim dan negara penerima.

- 1.11 Perwakilan RI wajib menyimpan salinan Perjanjian Kerjasama Penempatan antara agen pengirim dan agen penerima.

2. Legalisasi Perjanjian Kerja (PK) antara Majikan dan TKI

2.1 Perwakilan RI memastikan adanya persetujuan antara Pemerintah Republik Indonesia dan pemerintah negara penerima mengenai penempatan TKI di negara penerima.

2.2 Dalam hal persetujuan sebagaimana tersebut dalam butir 2.1 tidak ada, Perwakilan RI harus memastikan bahwa negara penerima memiliki peraturan perundang-undangan nasional yang melindungi tenaga kerja asing.

2.3 Perjanjian Kerja antara Majikan dan TKI dilegalisasi oleh Pejabat Pelayanan Warga di Perwakilan RI.

2.4 Pejabat Pelayanan Warga di Perwakilan RI memastikan PK setidaknya memuat:

a. Data mengenai majikan :

1. Nama, Jenis Kelamin
2. Kewarganegaraan dan No.KTP/ID
3. Pekerjaan dan alamat tempat Bekerja dan Nomor Telepon
4. Alamat tempat tinggal (lengkap dan jelas)
5. Nomor Kotak Pos apabila ada

b. Data Agen Penerima

1. Nama perusahaan agen dan nama pimpinannya
2. Alamat yang lengkap dan Nomor Telepon
3. Nomor Izin Usaha yang resmi dari pemerintah negara penerima

c. Data TKI

1. Nama, Tempat/tanggal lahir dan jenis kelamin
2. Status kewarganegaraan
3. Nomor Paspor, tempat dan tanggal pengeluaran
4. Masa berlaku paspor
5. Alamat di Indonesia
6. Nomor Telepon

- d. Data Agen Pengirim
 - 1. Nama Agen
 - 2. Alamat yang lengkap dan nomor telepon
 - 3. Nomor Izin Usaha yang resmi di Indonesia
 - 4. PK antara agen pengirim dengan TKI (No. PK dan tanggal pengesahan)
 - e. Masa berlaku PK
 - f. Gaji yang telah disepakati antara TKI dan majikan
 - g. Tanggung jawab majikan
 - 1. Pengaturan biaya tiket keberangkatan dan kepulangan
 - 2. Penyediaan akomodasi yang layak, makanan dan pakaian,
 - 3. Penyediaan pengobatan (asuransi kesehatan), asuransi kematian dan kecelakaan
 - 4. Pengurusan ijin tinggal dan ijin kerja
 - 5. Pengaturan cara pembayaran gaji, uang lembur, dan uang pesangon
 - 6. Lokasi dan jenis pekerjaan
 - 7. Pengaturan jam kerja dan jam istirahat
 - 8. Pengaturan cuti sakit dan cuti tahunan dan hari libur
 - 9. Pengaturan sanksi terhadap pelanggaran PK
 - h. Pengaturan penyelesaian sengketa
 - i. Tanggung jawab TKI
 - 1. Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan PK
 - 2. Memberikan informasi yang jelas mengenai status dan keadaan kesehatannya
 - 3. Tidak meninggalkan rumah majikan tanpa ijin
 - 4. Menghormati privasi keluarga majikan
 - 5. Bersikap hormat, jujur dan bertanggung jawab
 - 6. Menghormati hukum dan budaya setempat
 - 7. Menghindari perbuatan/omongan yang dapat menjatuhkan harkat dan martabat majikan.
- 2.5 Pejabat Pelayanan Warga di Perwakilan RI memastikan bahwa PK telah diparaf pada setiap halaman dan ditandatangani/cap jempol oleh calon TKI bersangkutan, majikan dan diketahui oleh agen, Perwakilan RI dan instansi terkait di negara penerima.

- 2.6 Pejabat Pelayanan Warga di Perwakilan RI memastikan TKI sebagai salah satu pihak pada PK memegang lembaran Perjanjian Kerja asli yang berkekuatan hukum dan mengerti isi Perjanjian Kerja.
- 2.7 Perwakilan RI menyimpan salinan PK yang sudah ditandatangani oleh semua pihak.

B. PEMANTAUAN PELAKSANAAN KONTRAK KERJA DAN PERLINDUNGAN TKI DI NEGARA PENERIMA

1. Pemantauan Terhadap Kewajiban Majikan dan Agen

- 1.1 Perwakilan RI melakukan pemantauan kedatangan TKI yang dilaporkan oleh agen penerima dan melakukan registrasi TKI yang tiba di negara penerima.
- 1.2 Perwakilan RI memastikan bahwa paspor TKI dan surat-surat penting lainnya tidak dipegang oleh majikan/agen.
- 1.3 Dalam hal paspor TKI dipegang oleh majikan, mereka harus membuat surat pernyataan dan disampaikan kepada Perwakilan RI dan agen penerima. Ketentuan pelaporan kepada Perwakilan RI juga berlaku dalam hal paspor TKI dipegang oleh agen penerima.
- 1.4 Pejabat Pelayanan Warga mengatur pertemuan secara kolektif antara TKI dengan pihak Perwakilan RI guna memberikan orientasi lapangan. Pertemuan secara kolektif tersebut dilakukan dengan memberikan pertimbangan terhadap situasi dan kondisi yang berlaku..
- 1.5 Perwakilan RI melakukan penilaian terhadap kredibilitas agen penerima dan mengevaluasi kinerja agen/majikan dalam melakukan tanggung jawabnya dan menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh TKI.
- 1.6 Dalam hal agen/majikan tidak bertanggung jawab, Perwakilan RI dapat membekukan hak agen penerima untuk mendatangkan TKI ke negara penerima dan hak majikan untuk menerima TKI dari Indonesia untuk jangka waktu tertentu dengan menyampaikan informasi pembekuan tersebut kepada instansi perburuhan setempat.
- 1.7 Perwakilan RI melaporkan agen penerima dan majikan yang memiliki catatan buruk untuk direkomendasikan masuk ke dalam daftar hitam kepada Departemen Luar Negeri guna diteruskan kepada Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi serta memasukkan dalam daftar cegah dan tangkal Direktorat Jenderal Imigrasi Departemen Hukum dan HAM.

2. Penerimaan Informasi/Pengaduan Mengenai Masalah TKI

- 2.1 Pejabat Pelayanan Warga di Perwakilan RI mengidentifikasi permasalahan TKI yang masuk dan melakukan wawancara untuk mendapatkan keterangan awal dengan mereka mengenai masalah yang dihadapi. Keterangan awal tersebut antara lain: (i) nama lengkap TKI; (ii) nama dan alamat majikan; (iii) nama agen pengirim dan penerima; (iv) masalah yang dihadapi; (v) identitas pengantar apabila ada; dan (vi) kondisi kesehatan fisik serta kejiwaan.
- 2.2 Hasil wawancara dimasukkan ke dalam Berita Acara Pemeriksaan (BAP) yang kemudian ditandatangani oleh TKI yang bersangkutan dan pembuat BAP.
- 2.3 Isi BAP menentukan perlu tidaknya TKI ditempatkan di penampungan sementara yang disediakan oleh Perwakilan RI.
- 2.4 Perwakilan RI menyediakan penampungan untuk TKI yang menghadapi masalah, kecuali dalam hal:
 1. TKI yang baru datang diberhentikan dan dipulangkan oleh agen/majikan, karena tidak dapat memenuhi tanggung jawab pada pekerjaan, atau mengidap penyakit yang berbahaya dan menular yang dibuktikan oleh surat keterangan dokter atau rumah sakit; atau
 2. TKI tersebut menjadi tersangka dan dalam pengejaran aparat hukum setempat.

3. Penanganan Masalah Ketenagakerjaan:

Perwakilan RI membantu TKI mendapatkan hak mereka dan mengupayakan penyelesaian sengketa ketenagakerjaan antara majikan/agen dengan TKI yang meliputi masalah hak-hak TKI, antara lain: (i). gaji; (ii) uang lembur; (iii) waktu istirahat; (iv) hak cuti/libur; (v) akomodasi; (vi) asuransi; (vii) jenis pekerjaan; (viii) tempat kerja; (ix) penggantian majikan; dan (x) pemutusan hubungan kerja, melalui langkah-langkah sebagai berikut:

- 3.1 Memanggil agen/majikan untuk menyelesaikan sengketa tersebut
- 3.2 Membantu melaporkan sengketa yang dihadapi TKI kepada pihak-pihak yang berwenang di negara penerima untuk diproses lebih lanjut, dalam hal TKI/agen/majikan tidak bersedia menyelesaikannya di Perwakilan RI.
- 3.3 Melakukan pendampingan, menyediakan konsultasi hukum dan penerjemah.

- 3.4 Menyampaikan laporan penanganan sengketa tersebut kepada Departemen Luar Negeri untuk diteruskan kepada Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi dan/atau BNP2TKI serta pihak keluarga.

4. Faktor Pendukung dalam pelayanan warga khusus untuk TKI

- 4.1 Perwakilan RI wajib memastikan bahwa TKI yang memerlukan bantuan dapat dengan mudah mengakses Perwakilan RI dan memberikan bantuan sesuai dengan bentuk kasus yang dihadapi.
- 4.2 Segala bentuk biaya yang muncul dalam pemberian bantuan harus sesuai dengan ketentuan perundang-undangan Indonesia yang berlaku.
- 4.3 Seluruh pejabat di Perwakilan RI wajib mengembangkan dan meningkatkan jejaring kerja dengan berbagai pihak secara kreatif, aktif, dan antisipatif, tidak sekedar rutin dan reaktif, teguh dalam prinsip dan penderian serta rasional dan luwes dalam pendekatan, baik di kalangan pemerintah maupun swasta, antara lain kepolisian, kejaksaan, imigrasi, rumah tahanan, bea cukai, otoritas pelabuhan, rumah sakit, perusahaan penerbangan, perbankan, perhotelan, lembaga swadaya masyarakat terkait dan masyarakat Indonesia di negara penerima.
- 4.4 Perwakilan RI dapat meminta umpan balik dari TKI melalui angket mengenai kondisi dan kendala yang dialami oleh TKI sebagai bahan masukan dalam rangka peningkatan kualitas kerja Pelaksana Pelayanan Warga pada Perwakilan RI.
- 4.5 Perwakilan RI wajib memastikan bahwa segala data yang terkait dengan TKI dan permasalahannya tersimpan dalam program data base dan BAP tersip dengan baik.

C. BANTUAN TERHADAP TKI YANG MENINGGAL DUNIA

1. Dalam hal TKI meninggal dunia karena sakit dan masih mempunyai hak/sisa gaji, uang santunan dan terlindungi oleh program asuransi, langkah-langkah yang perlu diambil oleh Perwakilan RI adalah:
 - 1.1 Menghubungi majikan/agen penerima untuk memastikan adanya hak/sisa gaji, uang santunan dan asuransi tersebut.
 - 1.2 Dalam hal majikan/agen penerima tidak bersedia memenuhi pembayaran hak/sisa gaji, uang santunan tersebut, Perwakilan RI dapat meminta bantuan melalui lembaga berwenang setempat.

- 1.3 Dalam hal asuransi, meminta majikan dan/atau agen mengurus klaim asuransi TKI tersebut.
 - 1.4 Meminta surat kuasa dari ahli waris dan fatwa waris melalui Departemen Luar Negeri.
 - 1.5 Mendiskusikan dengan pengacara dan mengikuti proses persidangan (apabila penyelesaian hak ini dibawa ke pengadilan).
 - 1.6 Mengirimkan uang hak/sisa gaji, uang santunan dan/atau uang asuransi kepada ahli waris secara langsung melalui transfer bank, kemudian melaporkannya kepada Departemen Luar Negeri dengan tembusan Departemen Tenaga Kerja dan/atau BNP2TKI.
2. Dalam hal TKI meninggal dunia karena pembunuhan atau kecelakaan dan sesuai ketentuan hukum setempat, ahli waris kemungkinan mendapatkan penggantian (uang diyat) apabila bersedia memberikan pengampunan:
- 2.1 Mendiskusikan kasus tersebut dengan pengacara dan mengikuti proses persidangan.
 - 2.2 Membicarakan dengan ahli waris masalah persidangan tersebut dan pilihan yang diberikan kepada ahli waris dalam mengambil keputusan terhadap kasus tersebut.
 - 2.3 Dalam hal ahli waris memberikan permohonan pengampunan, karena mengharapkan uang diyat, meminta mereka membuat surat pernyataan bahwa pilihan mereka tidak didasarkan atas tekanan atau ancaman dari pihak manapun.
 - 2.4 Perwakilan RI mendiskusikan melalui pengacara keputusan keluarga tersebut dan kemungkinan besaran uang diyat yang akan diperoleh dengan memperhatikan biaya hidup dan pendidikan dan kerugian lain yang tidak lagi diperoleh oleh keluarga dan anak-anak almarhum/ah karena meninggalnya TKI tersebut.
 - 2.5 Meminta keluarga menyampaikan surat kuasa dari ahli waris dan fatwa waris yang sudah diterjemahkan ke dalam bahasa setempat dan dilegalisasi oleh instansi yang berwenang dan Kedutaan Besar negara tersebut di Indonesia.
 - 2.6 Mengirimkan uang diyat kepada ahli waris secara langsung melalui transfer bank, kemudian melaporkannya kepada Departemen Luar Negeri dengan tembusan Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi.
 - 2.7 Menyampaikan wasiat atau barang-barang milik almarhum/ah apabila ada.

BAB V
PELAYANAN WARGA BAGI WNI
YANG MENJADI AWAK KAPAL DAN NELAYAN

A. Definisi Awak Kapal (Seafarer)

Awak kapal termasuk di dalamnya Anak Buah kapal (ABK) adalah orang yang bekerja atau dipekerjakan di atas kapal oleh pemilik atau operator kapal untuk melakukan tugas di atas kapal sesuai dengan jabatannya yang tercantum di dalam buku sijiil.

B. Prosedur Pengiriman/Penyaluran Pelaut Indonesia ke Kapal Asing

1. Perusahaan Pelayaran Asing membuat Kesepakatan Kerja Bersama (KKB) dengan Komisi Pelayaran Indonesia (KPI) yang diketahui oleh Ditjen Perhubungan Laut, Departemen Perhubungan RI..
2. Perusahaan Pelayaran Asing kemudian mengadakan perjanjian dengan Perusahaan Pelayaran Nasional atau Perusahaan Pengerahan Pelaut.
3. Perusahaan Pelayaran Nasional atau Perusahaan Pengerahan Pelaut membuat Perjanjian Kerja Laut (PKL) dengan Pelaut berdasarkan KKB yang ada.
4. Perusahaan Pelayaran Nasional atau Perusahaan Pengerahan Pelaut kemudian melaporkan kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut untuk mengesahkan PKL, pembuatan buku pelaut serta pengesahan *crew and wage list*.
5. Proses berikutnya adalah pengurusan paspor pelaut di Imigrasi serta mengurus rekomendasi bebas fiskal bagi pelaut di Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi, serta mengurus visa di perwakilan Negara yang dituju.
6. Setelah sampai di Negara tujuan, Pelaut melakukan *Sign On* di Perwakilan RI di Negara Penerima.

C. Prosedur Bagi Pelaut yang ingin bekerja kembali

Pelaut yang bekerja pada kapal asing di luar negeri yang telah habis kontrak kerjanya dan bekerja kembali, PKL nya dapat diperpanjang dengan ketentuan *Manning Agent* mengajukan permohonan perpanjangan PKL dengan melampirkan PKL yang telah habis masa berlakunya untuk disahkan oleh Pejabat Penyijiil Awak Kapal (*Mustering Officer*).

D. Prosedur bagi Pelaut yang memperpanjang kontrak kerja di luar negeri

Pelaut WNI yang bekerja pada kapal asing di luar negeri yang telah habis masa kerjanya dan bekerja kembali (*sign on*) di luar negeri, PKL nya harus disahkan di hadapan *Mustering Officer* sesuai dengan Kitab Undang-undang Hukum Dagang Pasal 400, dan dalam PP Nomor 7 Tahun 2000 tentang Kepelautan Pasal 18 ayat (4) ditetapkan bahwa PKL harus diketahui oleh pejabat pemerintah yang ditunjuk oleh Menteri.

Bagi Pelaut WNI yang bekerja kembali (*sign on*) di luar negeri tanpa dilindungi dengan PKL yang disahkan oleh *Mustering Officer* maka PKL nya dibuat sesuai dengan ketentuan dalam PP Nomor 7 Tahun 2000 Pasal 19 ayat (4), yaitu:

"Bagi pelaut yang bekerja pada kapal-kapal asing di luar negeri tanpa melalui penempatan tenaga kerja pelaut sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) berkewajiban:

1. Membuat perjanjian kerja laut sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Perjanjian kerja laut sebagaimana dimaksud dalam huruf (a) harus memuat hukum mana yang berlaku apabila terjadi perselisihan yang menyangkut pelaksanaan perjanjian kerja laut;
3. Melapor kepada Perwakilan RI dimana pelaut tersebut bekerja."

E. Prosedur pemulangan Pelaut WNI yang bekerja pada kapal asing di luar negeri yang telah habis masa kontrak kerjanya:

Berdasarkan Pasal 26 PP Nomor 7 Tahun 2000 tentang Kepelautan menyebutkan:

1. ayat (1): Awak kapal yang habis masa kontrak kerjanya harus dikembalikan ke tempat domisilinya atau ke pelabuhan di tempat PKL ditandatangani;
2. ayat (3): Apabila masa kontrak dari awak kapal habis masa berlakunya pada saat kapal dalam pelayaran, awak kapal yang bersangkutan diwajibkan meneruskan pelayaran sampai pelabuhan pertama yang disinggahi dengan mendapat imbalan upah dan kesejahteraan sejumlah hari kelebihan dari masa kontrak
3. ayat (4): Biaya-biaya sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan (3), merupakan tanggungan pengusaha angkutan di perairan, yang meliputi biaya-biaya pemulangan, penginapan dan makanan sejak diturunkan dari kapal.

F. Prosedur pemulangan Pelaut WNI

1. Meninggal dunia:

Berdasarkan Pasal 31 ayat (1) PP Nomor 7 Tahun 2000 tentang Kepelautan disebutkan jika awak kapal meninggal dunia di atas kapal, pengusaha angkutan perairan wajib menanggung biaya pemulangan dan penguburan jenazahnya ke tempat yang dikehendaki oleh keluarga yang bersangkutan sepanjang keadaan memungkinkan.

2. Kecelakaan kerja/sakit:

Hal ini diatur dalam Pasal 28 PP Nomor 7 Tahun 2000 tentang Kepelautan yaitu:

- a. ayat (1): pengusaha angkutan di perairan wajib menanggung biaya perawatan dan pengobatan bagi awak kapal yang sakit atau cedera selama berada di atas kapal.
- b. ayat (4): bila awak kapal diturunkan dan dirawat di luar negeri, selain biaya perawatan dan pengobatan, pengusaha angkutan di perairan juga menanggung biaya pemulangan kembali ke tempat domisilinya.

G. Bantuan terhadap Nelayan

Bantuan terhadap nelayan dan awak kapal perikanan harus berkoordinasi dengan Departemen Kelautan dan Perikanan dan bantuan yang diberikan apabila mereka dalam kondisi:

1. Nelayan yang terdampar dan terbawa arus dan memasuki wilayah perairan Negara lain, perhatikan Bab III butir A untuk penanganannya.
2. Awak kapal perikanan yang terdampar atau tidak sengaja melanggar wilayah Negara lain, komunikasikan dengan Pemerintah setempat untuk penyelesaiannya sesuai dengan hukum yang berlaku di Negara tersebut, Konvensi Wina 1963 tentang Hubungan Konsuler dan UNCLOS.
3. Awak kapal yang melarikan diri dari kapal atau tempat mereka bekerja karena mengalami kekerasan/penyiksaan. Komunikasikan masalah ini dengan pemilik dan/atau perusahaan perkapalan tersebut, instansi terkait di Negara Penerima untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi dan memperjuangkan hak-hak mereka yang belum dibayar serta biaya pemulangan mereka ke Indonesia.
4. Menyampaikan laporan kepada Departemen Luar Negeri dengan tembusan Departemen Kelautan dan Perikanan, Pemprop/Pemkab/Pemkot terkait.

BAB VI

PENAMPUNGAN DAN KONSELING

A. Penyediaan Penampungan dan Pelayanan Konseling Bagi WNI yang Bermasalah

1. Perwakilan RI, sesuai dengan kondisi yang ada, dapat menyediakan penampungan sementara bagi WNI yang membutuhkan dengan standar pelayanan meliputi:
 - 1.1 Pemberian makan dan akomodasi secara gratis.
 - 1.2 Pemisahan fasilitas penampungan sementara Perwakilan untuk pria dan wanita serta anak-anak.
 - 1.3 Pengamanan 24 jam.
 - 1.4 Pemberian fasilitas untuk beribadah sesuai agama dan kepercayaannya
 - 1.5 Pemberian fasilitas untuk bersantai: bahan bacaan, TV, radio, kegiatan olah raga
 - 1.6 Pemberian fasilitas mandi, cuci dan kakus.
 - 1.7 Pemberian fasilitas penunjang keterampilan dan keahlian TKI (antara lain: pelajaran bahasa setempat, menjahit, tata rias dan rambut, tata boga, penggunaan peralatan rumah tangga elektronik, olah raga dan kesenian) sesuai dengan anggaran dan fasilitas serta tenaga pendukung yang tersedia.
 - 1.8 Pemberian fasilitas medis, konseling psikologis/kejiwaan, pendidikan agama, pemahaman mengenai hubungan kerja, kesehatan ibu dan anak, budaya dan kebiasaan setempat serta kebutuhan TKI lainnya di penampungan sesuai dengan anggaran dan fasilitas serta tenaga pendukung yang tersedia.
 - 1.9 Menyusun pembagian tugas di antara WNI yang berada di penampungan.
 - 1.10 Menyusun prosedur tetap penanganan WNI di penampungan, berkoordinasi dengan unsur pelaksana lainnya.
 - 1.11 Menyimpan dan menjaga file WNI yang ada di Penampungan dengan baik dan menjaga kerahasiaannya.

BAB VII DATA BASE WNI

A. Pembuatan program database

Pembuatan sistem data dan informasi mengenai WNI di luar negeri.

B. Pemasukkan data WNI

Memasukkan data WNI ke dalam program *database*. Khusus bagi TKI, data yang dimasukkan terdiri dari nama dan alamat asal TKI, paspor, jenis pekerjaan, nomor Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri (KTKLN), nama dan alamat agen pengirim dan penerima, nama dan alamat majikan, dan keterangan yang lain yang diperlukan.

C. Pemasukkan data agen pengirim dan penerima TKI yang terakreditasi dan tidak termasuk ke dalam daftar hitam (*blacklist*).

Khusus bagi TKI, agar dimasukkan data agen pengirim dan penerima ke dalam program *database* yang terdiri dari nama dan alamat agen pengirim dan penerima, status akreditasi, Surat Izin Pelaksana Penempatan TKI (SIPPTKI) bagi agen pengirim dan Surat Ijin Pemerintah Setempat bagi agen penerima serta keterangan yang lain yang diperlukan.

D. Pembuatan jaringan (*online*) antara Pusat dan Perwakilan.

Sistem data dan informasi mengenai WNI termasuk TKI di luar negeri dibuat secara *online* antara Pusat dan Perwakilan maupun antara Perwakilan dan Perwakilan agar data dan informasi tersebut dapat dipergunakan bersama secara cepat dan tepat untuk kepentingan pelayanan dan perlindungan WNI termasuk TKI di luar negeri.

E. Pemutakhiran *database* secara berkala.

Database yang telah tersusun harus dimutakhirkan secara berkala guna menghindari adanya ketidakakuratan data.

BAB VIII
TERTIB ADMINISTRASI

1. Pelayanan dan perlindungan yang diberikan kepada WNI di Perwakilan RI dilakukan dengan mengedepankan semangat kepedulian dan keberpihakan secara cepat, ramah, bebas pungutan dan bertanggung jawab serta memperhatikan ketentuan-ketentuan yang berlaku baik nasional, hukum setempat dan hukum internasional.
2. Dalam hal tidak diperlukan rujukan dokumen kepada instansi terkait setempat, pelayanan yang bersifat administratif kepada WNI di Perwakilan RI diselesaikan dalam waktu paling lambat 3 (tiga) jam. (sesuai dengan pasal 14 Permenlu)
3. Dalam hal pemberian pelayanan warga yang memerlukan dukungan dokumen administratif serta memerlukan biaya, maka besaran biaya ditetapkan berdasarkan ketentuan yang berlaku untuk biaya kanseleraai dokumen dimaksud melalui surat keputusan Kepala Perwakilan RI setempat.
4. Pelayanan yang bersifat non-administratif kepada WNI di Perwakilan RI diproses sesuai dengan materi permasalahan dan diberitahukan kepada WNI dimaksud mengenai tahapan, prosedur dan waktu pelayanan yang akan diberikan.
5. Pejabat Pelayanan Warga melaporkan seluruh kegiatannya dan penggunaan anggaran terpakai secara berkala setidaknya-tidaknya sekali per hari kepada Koordinator Pelayanan Warga; per minggu kepada Kepala Perwakilan RI; dan per bulan kepada Departemen Luar Negeri cq Direktorat Perlindungan WNI dan BHI.
