



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/II/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 efisensi 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 uruf 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

MENTERI LUAR NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

DR. N. HASSAN WIRAJUDA