



KEPALA  
BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN  
PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA

PERATURAN KEPALA BADAN NASIONAL  
PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA

NOMOR 05 TAHUN 2015

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN LAYANAN TERPADU SATU PINTU  
DI BIDANG PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN  
TENAGA KERJA INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan penempatan Tenaga Kerja Indonesia yang mudah, murah, cepat, transparan dan aman maka perlu dilakukan pelayanan secara terpadu, terintegrasi dan terkoordinasi serta untuk mencegah berbagai praktek pelanggaran yang merugikan Tenaga Kerja Indonesia, perlu dibentuk Layanan Terpadu Satu Pintu;
- b. bahwa untuk itu perlu diatur ketentuan mengenai Pedoman Pelaksanaan Layanan Terpadu Satu Pintu dengan Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia;
- Meringat : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004 tentang Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 133, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4445);
2. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang

Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 58, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 4720);

3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pengesahan *International Convention on The Protection of The Rights of All Migrant Workers and Members of Their Families* (Konvensi Internasional Mengenai Perlindungan Hak-Hak Seluruh Pekerja Migran dan Anggota Keluarganya) (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 115, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5314);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82 , Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737 );
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2013 tentang

Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 3, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5388 );

9. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2006 tentang Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia;
10. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
12. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 22 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
14. Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Nomor PER.23/KA/VIII/2014 tentang Penyelenggaraan dan Kode Etik Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN KEPALA BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN LAYANAN TERPADU SATU PINTU DI BIDANG PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA.

**BAB I**  
**KETENTUAN UMUM**  
**Pasal 1**

Dalam Peraturan Kepala BNP2TKI yang dimaksud dengan :

1. Layanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat LTSP adalah pelayanan penempatan yang dilakukan secara terpadu, terkoordinasi dan terintegrasi pada satu tempat/lokasi yang meliputi berbagai jenis pelayanan dalam proses penempatan dan perlindungan TKI sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing instansi dan lembaga terkait.
2. Pelaksana Layanan Terpadu Satu Pintu adalah pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam satu unit layanan terpadu satu pintu yang bertugas dalam melaksanakan pelayanan penempatan dan perlindungan TKI sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing instansi dan lembaga terkait.
3. Daerah adalah Provinsi atau Kabupaten/Kota.
4. Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota, dan perangkat daerah lainnya sebagai unsur penyelenggara pemerintahan di Daerah.
5. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Calon Tenaga Kerja Indonesia yang selanjutnya disebut Calon TKI adalah setiap warga negara Indonesia yang memenuhi syarat sebagai pencari kerja yang akan bekerja di luar negeri dan terdaftar di instansi pemerintah Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab di bidang ketenagakerjaan.

7. Tenaga Kerja Indonesia yang selanjutnya disebut TKI adalah setiap warga negara Indonesia yang memenuhi syarat untuk bekerja di luar negeri dalam hubungan kerja untuk jangka waktu tertentu dengan menerima upah.
8. Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia yang selanjutnya disebut BP3TKI adalah unit pelaksana teknis BNP2TKI yang mempunyai tugas memberikan kemudahan pelayanan dalam pemrosesan seluruh dokumen penempatan dan perlindungan serta penyelesaian masalah TKI secara terkoordinasi dan terintegrasi di wilayah kerjanya masing-masing.
9. Loka Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia yang selanjutnya disebut LP3TKI adalah unit pelaksana teknis BNP2TKI yang mempunyai tugas memberikan kemudahan pelayanan dalam pemrosesan seluruh dokumen penempatan dan perlindungan serta penyelesaian masalah TKI secara terkoordinasi dan terintegrasi di wilayah kerjanya masing-masing.
10. Pos Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia yang selanjutnya disebut P4TKI adalah pos pelayanan yang dibentuk untuk memperlancar pemberangkatan dan pemulangan TKI di pintu-pintu embarkasi dan debarkasi yang berada di bawah koordinasi BP3TKI yang membawahinya.

## BAB II

### MAKSUD DAN TUJUAN

#### Pasal 2

Maksud dan tujuan LTSP adalah :

- a. memberikan pelayanan yang mudah, murah, cepat, transparan, dan aman dalam proses penempatan CTKI/TKI;
- b. meningkatkan kualitas pelayanan publik;

- c. mencegah manipulasi dokumen penempatan TKI;
- d. mencegah praktek percaloan TKI.

BAB III  
KEDUDUKAN, TUGAS DAN FUNGSI  
Pasal 3

- (1) LTSP berkedudukan di Ibukota Provinsi atau Kabupaten/Kota.
- (2) LTSP beranggotakan instansi (Kementerian/Lembaga) terkait baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah.
- (3) Keanggotaan LTSP terdiri dari :
  - a. Pembina :
    - 1) Kepala BNP2TKI
    - 2) Gubernur atau Bupati/Walikota
  - b. Koordinator: Kepala Dinas Provinsi atau Kabupaten/ Kota yang bertanggung jawab di bidang Ketenagakerjaan.
  - c. Pelaksana Harian: Kepala BP3TKI/Kepala LP3TKI
  - d. Sekretaris: Kepala Seksi Penyiapan Penempatan di BP3TKI atau Petugas Penempatan di LP3TKI.
  - e. Anggota:
    - 1) Dinas Provinsi/Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab di bidang administrasi kependudukan.
    - 2) Dinas Provinsi/Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan.
    - 3) Kantor Imigrasi.
    - 4) Dinas Provinsi/Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab di bidang kesehatan.

- 5) Kepolisian.
  - 6) Instansi/lembaga terkait lainnya.
- (4) Tim LTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Keputusan Gubernur atau Bupati/Walikota.
- (5) LTSP mempunyai tugas :
- a. memberikan informasi tentang prosedur penempatan TKI ke luar negeri;
  - b. memproses seluruh dokumen penempatan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh masing-masing instansi/lembaga terkait;
  - c. melakukan verifikasi dokumen penempatan;

#### Pasal 4

- (1) Pembina mempunyai tugas memberikan arahan mengenai pelaksanaan kebijakan teknis pelayanan penempatan dan perlindungan TKI.
- (2) Koordinator mempunyai tugas mengkoordinasikan kegiatan LTSP.
- (3) Pelaksana Harian mempunyai tugas :
  - a. menyusun program kerja dan tata kerja LTSP yang bersangkutan.
  - b. melaksanakan seluruh kegiatan atau tugas LTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (5);
  - c. melaporkan seluruh kegiatannya secara berkala setiap 3 (tiga) bulan sekali kepada Koordinator dengan tembusan kepada Pembina.

## BAB IV

### LOKASI

#### Pasal 5

Lokasi LTSP dapat berada di kantor BP3TKI/LP3TKI atau tempat lain yang ditetapkan oleh Gubernur atau Bupati/Walikota.

## BAB V

### PELAKSANAAN LAYANAN TERPADU SATU PINTU

#### Pasal 6

Setiap LTSP dalam memberikan pelayanan penempatan dan perlindungan harus memenuhi standar pelayanan yang meliputi :

- a. dasar hukum
- b. persyaratan pelayanan
- c. sistem mekanisme, dan prosedur
- d. jangka waktu pelayanan
- e. biaya/tarif
- f. produk pelayanan
- g. penanganan pengaduan, saran dan masukan
- h. sarana, prasarana dan fasilitas
- i. kompetensi pelaksana
- j. pengawasan internal
- k. jumlah pelaksana
- l. jaminan pelayanan
- m. jaminan keamanan, keselamatan pelayanan
- n. evaluasi kinerja pelaksana

#### Pasal 7

Penyediaan sarana, prasarana dan fasilitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf h dapat disesuaikan dengan kondisi LTSP yang bersangkutan.



## Pasal 8

Survei indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan LTSP dilakukan sekurang kurangnya 3 (tiga) bulan sekali.

## BAB VI

### PELAKSANA LAYANAN TERPADU SATU PINTU

#### Pasal 9

- (1) Pelaksana LTSP yang ditugaskan harus memiliki kompetensi di bidangnya.
- (2) Pelaksana LTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diberikan tunjangan khusus yang besarnya ditetapkan dengan Keputusan Gubernur atau Bupati/Walikota sesuai dengan kemampuan Daerah.
- (3) Pelaksana LTSP wajib mematuhi Kode Etik Pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku di instansi masing-masing.

## BAB VI

### PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

#### Pasal 10

- (1) Pembinaan terhadap pelaksanaan LTSP dilakukan secara berjenjang oleh Kepala BNP2TKI, Gubernur atau Bupati/Walikota bersama-sama instansi terkait sesuai dengan kewenangan masing-masing dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi pengembangan sistem, sumber daya manusia dan jaringan kerja sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang dilaksanakan melalui :
  - a. koordinasi secara berkala;
  - b. pemberian bimbingan, supervisi dan konsultasi;

- c. perencanaan, penelitian, pengembangan, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan LTSP.

#### Pasal 11

Pengawasan pelaksanaan LTSP dilakukan melalui :

- a. pengawasan melekat yang dilakukan atasan langsung sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. pengawasan masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat mengenai penyimpangan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan LTSP;
- c. pengawasan internal yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional BNP2TKI dan Instansi Pemerintah terkait sesuai dengan kewenangan masing-masing.

### BAB VII

#### PELAPORAN

#### Pasal 12

Pelaksana Harian menyampaikan laporan secara tertulis mengenai pelaksanaan LTSP kepada Koordinator dengan tembusan kepada Pembina (Kepala BNP2TKI, Gubernur atau Bupati/Walikota) secara berkala setiap 3 (tiga) bulan sekali.

### BAB VIII

#### PENUTUP

#### Pasal 13

Dengan berlakunya Peraturan Kepala BNP2TKI ini, maka Peraturan Kepala BNP2TKI Nomor PER.01/KA/II/2009 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu, Pintu dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 14

Peraturan Kepala BNP2TKI ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Kepala BNP2TKI ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 13 Maret 2015

KEPALA  
BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN  
TENAGA KERJA INDONESIA,



NUSRON WAHID

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 20 Maret 2015

MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

YASONNA H. LAOLY

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2015 NOMOR 417