



KEPALA
BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN
PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA

PERATURAN

KEPALA
BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN
TENAGA KERJA INDONESIA
NOMOR : PER - 01 /KA/II /2009

TENTANG

PETUNJUK PELAKSANAAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KEPALA BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN
TENAGA KERJA INDONESIA,

- Menimbang** :
- a. bahwa pelayanan penempatan dan perlindungan mengandung prinsip mudah, murah, cepat dan aman dengan tetap mengutamakan keselamatan Tenaga Kerja Indonesia (TKI) baik fisik, moral maupun martabatnya dilakukan secara terpadu dan terkoordinasi untuk mencegah berbagai praktek yang merugikan TKI serta mewujudkan perlindungan yang optimal.
 - b. bahwa untuk itu perlu ditetapkan Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Mengingat** :
1. Undang-undang Nomor 39 Tahun 2004 tentang Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 133, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4445);
 2. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2006 tentang Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia;
 3. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2007 tentang Perubahan Kesnam Atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2005 tentang Unit Organisasi dan Tugas Eselon I Kementerian Negara Republik Indonesia;
 4. Keputusan Presiden Nomor 2/M Tahun 2007 tentang Pangangkatan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia;

5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
6. Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Nomor PER. 01/KA-BNP2TKI/III/2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia yang telah diubah dengan Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Nomor : PER.53/KA/XII/2007;
7. Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Nomor Per. 35/KA/VIII/2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia.

Memperhatikan :

1. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintahan kepada Masyarakat;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2004 tentang Pengambilan Kebijakan di Tingkat Kementerian Negara dan Lembaga Pemerintah Non Departemen;
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2006 tentang Kebijakan Reformasi Sistem Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN KEPALA BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA TENTANG PETUNJUK PELAKSANAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Kepala BNP2TKI yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Provinsi, Kabupaten/Kota.
2. Pemerintah Daerah adalah gubernur, bupati, atau walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggaraan pemerintahan daerah.
3. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah Pola pelayanan terpadu satu pintu yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
5. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah pemberian kemudahan pelayanan pemrosesan dokumen penempatan Tenaga Kerja Indonesia.
6. Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia yang selanjutnya disebut BP3TKI adalah unit pelaksana teknis di lingkungan BNP2TKI yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala BNP2TKI yang dibentuk untuk kelancaran pelaksanaan pelayanan penempatan dan perlindungan TKI.
7. Pos Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia yang selanjutnya disebut P4TKI adalah lembaga non struktural di lingkungan BNP2TKI yang dalam pelaksanaan tugasnya dikoordinasikan oleh BP3TKI yang membawahinya.

BAB II TUJUAN DAN SASARAN

Pasal 2

- (1) Tujuan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah :
 - a. meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelayanan terpadu satu pintu;
 - b. memberikan akses yang lebih luas kepada CTKI/TKI untuk memperoleh pelayanan terpadu satu pintu.
- (2) Sasaran Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah :
 - a. terwujudnya pelayanan yang mudah, murah, cepat, aman dan transparan;
 - b. meningkatnya hak hak CTKI/TKI untuk memperoleh pelayanan terpadu satu pintu.

BAB III PENGORGANISASIAN

Pasal 3

- (1) Pelayanan terpadu satu pintu merupakan wadah untuk melaksanakan tugas dan fungsi secara terpadu dan terintegrasi dari beberapa Instansi Pemerintah dan Pemerintah Daerah serta Instansi/Lembaga lain yang terkait, dan untuk memudahkan koordinasi.
- (2) Untuk melaksanakan pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) perlu dibentuk Tim Layanan Terpadu.
- (3) Tim Layanan Terpadu berkedudukan di ibukota provinsi atau tempat pemberangkatan tertentu yang beranggotakan masing masing wakil dari instansi/lembaga terkait.

(4) Tim Layanan Terpadu terdiri dari :

- a. Pembina : Gubernur/Bupati/Walikota atau Pejabat yang ditunjuk.
- b. Koordinator Umum : Kepala Dinas Provinsi/Kabupaten/Walikota yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan.
- c. Koordinator Harian : Kepala BP3TKI.
- d. Sekretaris : Kepala Seksi di lingkungan BP3TKI.
- 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. Dinas Provinsi/Kabupaten/Kota dan/atau lembaga terkait lainnya sesuai dengan kebutuhan.

(5) Tim Layanan Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ditetapkan dengan Keputusan Gubernur/Bupati/Walikota atau pejabat yang ditunjuk.

(6) Tim Layanan Terpadu mempunyai tugas :

- a. Merumuskan dan menyiapkan prosedur tetap pelayanan terpadu satu pintu;
- b. Melakukan pembinaan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu;
- c. Memecahkan dan memberikan petunjuk penyelesaian masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu;
- d. Melaksanakan analisa dan evaluasi kegiatan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu;
- e. Melaksanakan pengawasan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.

Pasal 4

(1) Pembina mempunyai tugas memberikan arahan dan merumuskan kebijakan pelayanan penempatan dan perlindungan TKI.

(2) Koordinator Umum mempunyai tugas mengkoordinasikan kegiatan tim layanan terpadu.

(3) Koordinator Harian mempunyai tugas :

- a. Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan pelayanan terpadu satu pintu;
- b. Melakukan pengaturan tata kerja dan tata ruang gedung pelayanan terpadu satu pintu.

(4) Petugas Pelaksana pelayanan terpadu satu pintu sekurang kurangnya terdiri dari unsur Instansi Pemerintah dan Pemerintahan Daerah yang bertanggung jawab di bidang administrasi kependudukan, ketenagakerjaan, keimigrasian dan kesehatan.

Pasal 5

- (1) Lokasi kantor pelayanan terpadu satu pintu berada di lingkungan BP3TKI.
- (2) Lokasi kantor pelayanan terpadu satu pintu dapat berada diluar lingkungan BP3TKI berdasarkan pertimbangan dari segi keamanan dan peningkatan pelayanan kepada Calon TKI/TKI.

BAB IV PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Pasal 6

Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu sekurang kurangnya memuat :

- a. Landasan hukum pelayanan terpadu satu pintu.
- b. Maksud dan tujuan pelayanan terpadu satu pintu.
- c. Sistem dan prosedur pelayanan terpadu satu pintu yang meliputi :
 - 1) tata cara pengajuan permohonan pelayanan;
 - 2) tata cara penyelenggaraan pelayanan;
 - 3) tata cara penyampaian hasil pelayanan;
 - 4) tata cara penyampaian pengaduan pelayanan;
 - 5) tata cara penunjukkan petugas pelaksana.
- d. Persyaratan teknis dan administrasi yang harus dipenuhi oleh CTKI/TKI penerima pelayanan.
- e. Biaya dan rincian biaya pelayanan.
- f. Jangka waktu penyelesaian pelayanan.
- g. Hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan.
- h. Pengelolaan pengaduan pelayanan.
- i. Pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat secara berkala.
- j. Kelengkapan sarana, prasarana kerja dan penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika serta loket/ruangan :
 - 1) pengajuan permohonan dan informasi;
 - 2) pemrosesan/verifikasi dokumen;
 - 3) penanganan pengaduan;
 - 4) penyerahan dokumen.

Pasal 7

- (1) Penyediaan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud Pasal 6 huruf j dapat disesuaikan dengan kondisi setempat secara bertahap.
- (2) Survei indeks kepuasan masyarakat sebagaimana dimaksud Pasal 6 huruf i wajib dilakukan sekurang kurangnya 3 (tiga) bulan sekali.

BAB V PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

Pasal 8

- (1) Pembinaan atas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dilakukan secara berjenjang oleh Kepala BNP2TKI bersama sama instansi terkait sesuai dengan kewenangan masing masing dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan terpadu satu pintu.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi pengembangan sistem, sumberdaya 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 pelayanan terpadu satu pintu.

Pasal 9

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu 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 kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu;
- c. Pengawasan fungsional yang dilakukan aparat pengawasan fungsional BNP2TKI dan Instansi Pemerintah terkait sesuai dengan kewenangan masing masing.

BAB VI PELAPORAN

Pasal 10

- (1) Koordinator Harian menyampaikan laporan secara tertulis kepada Kepala BNP2TKI mengenai perkembangan proses pembentukan pelayanan terpadu satu pintu, penyelenggaraan pelayanan, capaian kinerja, kendala yang dihadapi dan pembiayaan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan.
- (2) Setiap petugas harus membuat laporan hasil kegiatan perbulan, tiga bulanan atau sewaktu waktu apabila diperlukan kepada Koordinator Harian guna disampaikan kepada Tim Layanan Terpadu dan atasan masing-masing setelah diverifikasi.

**BAB VII
KETENTUAN PERALIHAN**

Pasal 11

Pada saat ditetapkannya Peraturan Kepala Badan ini, Unit Pelaksana Teknis di lingkungan BNP2TKI yang menangani pelayanan penempatan dan perlindungan TKI melalui penyelenggaraan pelayanan terpadu agar menyesuaikan dengan Peraturan Kepala Badan ini.

**BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 12

Peraturan Kepala Badan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Jakarta

Pada tanggal : 3 - 2 - 2009

- Kepala
Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan
Tenaga Kerja Indonesia,



[Handwritten Signature]
Munir Hidayat