



PERATURAN BADAN PELINDUNGAN PEKERJA MIGRAN INDONESIA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 6 TAHUN 2024
TENTANG
PELAYANAN PENYELESAIAN PERMASALAHAN
CALON PEKERJA MIGRAN INDONESIA DAN PEKERJA MIGRAN INDONESIA
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA BADAN PELINDUNGAN PEKERJA MIGRAN INDONESIA
REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk memberikan perlindungan yang menyeluruh bagi calon pekerja migran Indonesia dan pekerja migran Indonesia khususnya dalam fasilitasi penyelesaian permasalahan yang dihadapi calon pekerja migran Indonesia dan pekerja migran Indonesia sebagai upaya pemenuhan haknya baik sebelum, selama, maupun setelah bekerja, perlu diatur mengenai pelayanan pengaduan dan penanganan permasalahan calon pekerja migran Indonesia dan pekerja migran Indonesia;
- b. bahwa Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Nomor 28 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Masalah Calon Tenaga Kerja Indonesia/Tenaga Kerja Indonesia melalui Mediasi dan Advokasi sudah tidak sesuai dengan perkembangan hukum dan kebutuhan perlindungan calon pekerja migran Indonesia dan pekerja migran Indonesia, sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia tentang Pelayanan Penyelesaian Permasalahan Calon Pekerja Migran Indonesia dan Pekerja Migran Indonesia;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2017 tentang Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 242, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6141) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 94, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6678);
3. Peraturan Presiden Nomor 90 Tahun 2019 tentang Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 263);
4. Peraturan Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia Nomor 04 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 599);
5. Peraturan Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 598);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BADAN PELINDUNGAN PEKERJA MIGRAN INDONESIA TENTANG PELAYANAN PENYELESAIAN PERMASALAHAN CALON PEKERJA MIGRAN INDONESIA DAN PEKERJA MIGRAN INDONESIA.

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Badan ini yang dimaksud dengan:

1. Calon Pekerja Migran Indonesia adalah setiap tenaga kerja Indonesia yang memenuhi syarat sebagai pencari kerja yang akan bekerja di luar negeri dan terdaftar di instansi pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan.
2. Pekerja Migran Indonesia adalah setiap warga negara Indonesia yang akan, sedang, atau telah melakukan pekerjaan dengan menerima upah di luar wilayah Republik Indonesia.
3. Pelindungan Pekerja Migran Indonesia adalah segala upaya untuk melindungi kepentingan Calon Pekerja Migran Indonesia dan/atau Pekerja Migran Indonesia dan keluarganya dalam mewujudkan terjaminnya pemenuhan haknya dalam keseluruhan kegiatan sebelum bekerja, selama bekerja, dan setelah bekerja dalam aspek hukum, ekonomi, dan sosial.
4. Sistem Komputerisasi Pelindungan Pekerja Migran Indonesia yang selanjutnya disebut Sisko P2MI adalah sistem pelayanan administrasi penempatan dan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia.
5. Petugas Penerima Pengaduan adalah pejabat/pegawai yang ditunjuk oleh Pejabat yang berwenang untuk melaksanakan tugas menerima dan mencatat pengaduan permasalahan Calon Pekerja Migran Indonesia/Pekerja Migran Indonesia serta memberikan informasi yang dibutuhkan.

6. Petugas Penanganan Permasalahan adalah pejabat/pegawai Aparatur Sipil Negara yang ditunjuk oleh Pejabat yang berwenang untuk melaksanakan tugas memfasilitasi penyelesaian permasalahan Calon Pekerja Migran Indonesia/Pekerja Migran Indonesia.
7. Keluarga Pekerja Migran Indonesia yang selanjutnya disebut Keluarga adalah suami, istri, anak, atau orang tua termasuk hubungan karena putusan dan/atau penetapan pengadilan, baik yang berada di Indonesia maupun yang tinggal bersama Pekerja Migran Indonesia di luar negeri.
8. Pendamping Hukum adalah orang yang memberikan jasa hukum atau kompeten dalam bidang hukum yang ditunjuk oleh Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia dalam rangka penanganan permasalahan Calon Pekerja Migran Indonesia/Pekerja Migran Indonesia.
9. Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia yang selanjutnya disebut BP2MI adalah lembaga pemerintah nonkementerian yang bertugas sebagai pelaksana kebijakan dalam pelayanan dan pelindungan Pekerja Migran Indonesia secara terpadu.
10. Perwakilan Republik Indonesia di Luar Negeri yang selanjutnya disebut Perwakilan Republik Indonesia 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 tujuan penempatan atau pada organisasi internasional.
11. Kantor Dagang dan Ekonomi Indonesia yang selanjutnya disingkat KDEI adalah lembaga ekonomi nonpemerintah yang berkedudukan di Taipei.
12. Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia yang selanjutnya disebut BP3MI adalah unit pelaksana teknis di lingkungan BP2MI yang mempunyai tugas melaksanakan pelayanan penempatan dan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia yang selanjutnya disebut P3MI adalah badan usaha berbadan hukum perseroan terbatas yang telah memperoleh izin tertulis dari pemerintah pusat untuk menyelenggarakan pelayanan penempatan Pekerja Migran Indonesia.

Pasal 2

- (1) Pelayanan penyelesaian permasalahan Calon Pekerja Migran Indonesia dan Pekerja Migran Indonesia dilaksanakan melalui:
 - a. layanan pengaduan; dan
 - b. penanganan permasalahan.
- (2) Pelayanan penyelesaian permasalahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan pada saat:
 - a. sebelum bekerja;
 - b. selama bekerja; dan
 - c. setelah bekerja.

- (3) Pelayanan penyelesaian permasalahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan oleh BP2MI berkoordinasi dengan kementerian/lembaga/pemangku kepentingan terkait sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB II LAYANAN PENGADUAN

Pasal 3

Layanan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf a dilaksanakan dengan cara:

- a. penerimaan dan pengidentifikasian;
- b. pencatatan; dan
- c. penganalisisan.

Pasal 4

- (1) Layanan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dilaksanakan melalui kanal pengaduan.
- (2) Kanal pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. Sisko P2MI;
 - b. pengaduan secara manual;
 - c. media sosial resmi BP2MI atau media sosial resmi BP3MI; atau
 - d. sistem informasi yang dimiliki oleh kementerian/lembaga dan/atau pemangku kepentingan terkait melalui kerja sama yang dilaksanakan dalam bentuk interoperabilitas data.
- (3) Layanan pengaduan melalui Sisko P2MI sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Layanan pengaduan secara manual sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dapat dilaksanakan melalui:
 - a. pusat panggilan BP2MI;
 - b. pos; atau
 - c. unit pelayanan publik BP2MI atau BP3MI.
- (5) Dalam hal terdapat kasus yang berisiko tinggi, butuh penanganan cepat, dan tidak terpantau kanal pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) pengaduan dapat dilakukan melalui tim cepat tanggap BP2MI.

Pasal 5

- (1) Layanan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dilakukan oleh pengadu.
- (2) Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. Calon Pekerja Migran Indonesia;
 - b. Pekerja Migran Indonesia; atau
 - c. Keluarga.
- (3) Selain dari pengadu, pengaduan dapat berasal dari informasi yang disampaikan oleh Perwakilan Republik Indonesia/KDEI, kementerian/lembaga terkait, dan/atau masyarakat.

- (4) Dalam hal pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dapat melakukan pengaduan secara langsung, dapat menunjuk pihak lain untuk melakukan pengaduan permasalahan yang dialami dengan menyertakan surat kuasa dari pengadu.
- (5) Dalam melakukan pengaduan, pengadu dapat didampingi oleh Komunitas Relawan Pekerja Migran Indonesia.

Pasal 6

Penerimaan dan pengidentifikasian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a dilaksanakan oleh Petugas Penerima Pengaduan terhadap permasalahan Calon Pekerja Migran Indonesia dan Pekerja Migran Indonesia yang diadakan.

Pasal 7

- (1) Petugas Penerima Pengaduan menerima dan mengidentifikasi permasalahan Calon Pekerja Migran Indonesia dan Pekerja Migran Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 berdasarkan data pengadu.
- (2) Data pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. identitas pengadu;
 - b. kontak pengadu;
 - c. identitas Calon Pekerja Migran Indonesia atau Pekerja Migran Indonesia yang membutuhkan penyelesaian permasalahan;
 - d. negara penempatan Pekerja Migran Indonesia;
 - e. kontak keluarga Calon Pekerja Migran Indonesia atau Pekerja Migran Indonesia yang membutuhkan penyelesaian permasalahan;
 - f. identitas pihak yang diadakan;
 - g. uraian dan kronologias permasalahan; dan
 - h. tuntutan penyelesaian yang diajukan.
- (3) Identitas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf c paling sedikit terdiri atas nama dan alamat lengkap serta dibuktikan melalui kartu identitas resmi yang diterbitkan oleh pemerintah.
- (4) Kontak sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dan huruf e meliputi:
 - a. nomor telepon; dan/atau
 - b. alamat surat elektronik.

Pasal 8

- (1) Aduan yang telah diterima dilakukan pencatatan oleh Petugas Penerima Pengaduan.
- (2) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan untuk mendapatkan nomor pendaftaran.

Pasal 9

- (1) Petugas Penerima Pengaduan terhadap pengaduan melakukan penganalisaan terhadap aduan yang telah mendapatkan nomor pendaftaran.

- (2) Penganalisisan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui kegiatan penelaahan data dan informasi permasalahan Calon Pekerja Migran Indonesia dan Pekerja Migran Indonesia untuk dapat ditindaklanjuti.
- (3) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
 - a. pemberian informasi; atau
 - b. proses penanganan permasalahan.

Pasal 10

- (1) Tindak lanjut berupa pemberian informasi dilaksanakan dalam bentuk pemberian penjelasan, wawasan, dan pemahaman oleh Petugas Penerima Pengaduan terhadap permasalahan yang diadukan oleh Calon Pekerja Migran Indonesia dan Pekerja Migran Indonesia yang diadukan.
- (2) Informasi yang diberikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. layanan, fasilitas, dan kewenangan yang dimiliki oleh BP2MI atau BP3MI; dan
 - b. prosedur pelayanan pengaduan dan penanganan permasalahan.
- (3) Dalam hal tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) telah terlaksana, Petugas Penerima Pengaduan menyiapkan laporan pelayanan pengaduan yang disampaikan kepada pejabat tinggi pratama yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang perlindungan sesuai dengan kawasan.

BAB III

PENANGANAN PERMASALAHAN

Bagian Kesatu Umum

Pasal 11

- (1) Pelayanan penyelesaian permasalahan Calon Pekerja Migran Indonesia dan Pekerja Migran Indonesia yang memerlukan penanganan permasalahan dilaksanakan oleh Petugas Penanganan Permasalahan.
- (2) Penanganan permasalahan yang telah mendapatkan nomor pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan terhadap aduan yang telah mendapatkan nomor pendaftaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8.
- (3) Pengadu harus melengkapi dokumen yang terdiri atas:
 - a. salinan identitas Pengadu terdiri atas:
 1. kartu tanda penduduk/nomor induk kependudukan;
 2. paspor/surat perjalanan laksana paspor;
 3. buku pelaut;
 4. kartu keluarga; dan/atau
 5. dokumen identitas lainnya;

- b. salinan identitas Calon Pekerja Migran Indonesia/Pekerja Migran Indonesia terdiri atas:
 1. kartu tanda penduduk/nomor induk kependudukan;
 2. paspor/surat perjalanan laksana paspor;
 3. buku pelaut;
 4. kartu keluarga Pekerja Migran Indonesia; dan/atau
 - c. data/dokumen pendukung sesuai dengan jenis permasalahan.
- (4) Setelah pengadu melengkapi data atau dokumen tambahan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) pengadu mendapatkan nomor pengaduan.

Pasal 12

Penanganan permasalahan dilaksanakan dengan cara:

- a. konsultasi;
- b. fasilitasi klaim manfaat jaminan sosial atau asuransi; dan/atau
- c. klarifikasi.

Bagian Kedua Konsultasi

Pasal 13

- (1) Konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf a diberikan dalam bentuk pemberian penjelasan oleh Petugas Penanganan Permasalahan kepada pengadu terhadap permasalahan yang diadukan.
- (2) Konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi bidang:
 - a. ketenagakerjaan; dan/atau
 - b. hukum.

Bagian Ketiga

Fasilitasi Klaim Manfaat Jaminan Sosial atau Asuransi

Pasal 14

- (1) Fasilitasi klaim manfaat jaminan sosial atau asuransi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf b diberikan dalam bentuk bantuan pengajuan klaim jaminan sosial dan/atau asuransi Calon Pekerja Migran Indonesia atau Pekerja Migran Indonesia baik di dalam maupun luar negeri.
- (2) Fasilitasi klaim manfaat jaminan sosial atau asuransi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh petugas penanganan permasalahan.
- (3) Fasilitasi klaim manfaat jaminan sosial atau asuransi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara:
 - a. identifikasi jaminan sosial atau asuransi dan klaim manfaat yang dapat diajukan pengadu;
 - b. melengkapi dokumen klaim manfaat jaminan sosial atau asuransi pengadu;

- c. mengajukan klaim manfaat jaminan sosial atau asuransi pengadu kepada penyelenggara jaminan sosial atau penyedia jasa asuransi;
- d. menindaklanjuti perkembangan pengajuan klaim manfaat jaminan sosial atau asuransi pengadu.

Bagian Keempat
Klarifikasi

Pasal 15

- (1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf c merupakan upaya mendapatkan kejelasan permasalahan, tindak lanjut, dan/atau penyelesaian masalah Calon Pekerja Migran Indonesia atau Pekerja Migran Indonesia.
- (2) Klarifikasi kepada pihak terkait dilakukan melalui:
 - a. pertemuan daring ataupun luring; dan/atau
 - b. surat.
- (3) Dalam hal proses klarifikasi dilakukan di negara tujuan penempatan, dikoordinasikan dengan kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang luar negeri melalui Perwakilan Republik Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.
- (4) Hasil klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dituangkan dalam surat pernyataan klarifikasi dan disampaikan kepada pengadu yang berisi komitmen ditandatangani pihak yang memberikan pernyataan.
- (5) Surat pernyataan klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) memuat:
 - a. penjelasan;
 - b. tindak lanjut; dan
 - c. komitmen penyelesaian permasalahan.
- (6) Dalam hal klarifikasi dilakukan melalui pertemuan luring, pernyataan klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) disaksikan Petugas Penanganan Permasalahan dan/atau pihak yang menghadiri.
- (7) Format surat pernyataan klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Badan ini.

Pasal 16

- (1) P3MI atau pihak yang diadukan wajib memenuhi komitmen dalam surat pernyataan klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (4).
- (2) Dalam hal P3MI atau pihak yang diadukan tidak memenuhi komitmen sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Petugas Penanganan Permasalahan mengirimkan surat peringatan pemenuhan komitmen kepada P3MI dalam waktu 1 (satu) hari setelah waktu yang tercantum pada surat pernyataan klarifikasi.

Pasal 17

Dalam hal penyelesaian permasalahan tidak selesai pada tahap klarifikasi atau P3MI atau pihak yang diadukan tidak memenuhi komitmen, Petugas Penanganan Permasalahan memberikan rekomendasi kepada para pihak untuk:

- a. melanjutkan ke proses mediasi; dan/atau
- b. melanjutkan ke ranah litigasi.

Pasal 18

- (1) Mediasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 huruf a dilakukan melalui proses perundingan untuk membantu para pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan.
- (2) Mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) difasilitasi oleh Petugas Penanganan Permasalahan.
- (3) Mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan lebih dari 1 (satu) kali sesuai dengan kebutuhan penanganan permasalahan.
- (4) Pelaksanaan mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara daring atau luring.
- (5) Dalam hal pengadu memberikan kuasa kepada pihak lain untuk menghadiri mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kuasa pengadu harus memenuhi syarat:
 - a. membawa surat kuasa;
 - b. menguasai permasalahan yang diadukan; dan
 - c. membawa surat pernyataan mampu dan berhak dalam mengambil keputusan terhadap permasalahan pemberi kuasa.
- (6) Mediasi tidak dapat dilanjutkan apabila pihak lain yang diberikan kuasa sebagaimana dimaksud pada ayat (5) tidak dapat mengambil keputusan.

Pasal 19

Dalam hal salah satu atau para pihak tidak hadir dalam pelaksanaan mediasi sesuai dengan jadwal yang telah disepakati, akan dilakukan penjadwalan ulang.

Pasal 20

- (1) Petugas Penanganan Permasalahan berkewajiban menyatakan mediasi tidak terlaksana jika salah satu pihak atau para pihak:
 - a. tidak hadir setelah dipanggil sebanyak 2 (dua) kali berturut-turut dalam pertemuan mediasi tanpa alasan sah; dan/atau
 - b. menghadiri pertemuan mediasi pertama, tetapi tidak pernah hadir pada pertemuan berikutnya yang disepakati, meskipun telah dipanggil sebanyak 2 (dua) kali berturut-turut tanpa alasan sah.
- (2) Dalam hal pihak yang tidak menghadiri mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan P3MI, Petugas Penanganan Permasalahan mengajukan rekomendasi pengenaan sanksi administratif kepada lembaga yang berwenang.

- (3) Rekomendasi pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2) paling sedikit melampirkan:
 - a. kronologis permasalahan;
 - b. dokumen pengaduan;
 - c. bukti pelanggaran dari P3MI;
 - d. undangan mediasi;
 - e. surat keterangan tidak terlaksananya mediasi dari Petugas Penanganan Permasalahan; dan
 - f. bukti atas upaya komunikasi dengan P3MI.
- (4) Dalam hal pihak yang tidak menghadiri undangan mediasi bukan P3MI, Petugas Penanganan Permasalahan dapat memberikan saran kepada pengadu untuk menempuh jalur litigasi dalam upaya penyelesaian penanganan permasalahan.
- (5) Format surat keterangan tidak terlaksananya mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Badan ini.

Pasal 21

- (1) Pelaksanaan mediasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (1) dituangkan dalam berita acara mediasi.
- (2) Berita acara mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
 - a. komitmen penyelesaian permasalahan; atau
 - b. ketidaksepakatan penyelesaian permasalahan.
- (3) Berita acara mediasi ditanda tangani oleh pengadu, pihak yang diadukan, dan Petugas Penanganan Permasalahan.
- (4) Format berita acara mediasi tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Badan ini.

Pasal 22

- (1) Dalam hal mediasi tidak mencapai kesepakatan dalam penyelesaian penanganan permasalahan, pengadu dan pihak yang diadukan membuat surat pernyataan ketidaksepakatan penyelesaian permasalahan dalam mediasi.
- (2) Surat pernyataan ketidaksepakatan penyelesaian permasalahan dalam mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani oleh pengadu dan pihak yang diadukan.
- (3) Format surat pernyataan ketidaksepakatan penyelesaian permasalahan dalam mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Badan ini.

Pasal 23

- (1) Dalam hal tidak tercapai kesepakatan pada proses mediasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22, para pihak dapat menyelesaikan permasalahan melalui jalur

- hukum sesuai dengan kesepakatan para pihak atau berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Para pihak yang sepakat untuk menyelesaikan permasalahan melalui jalur hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus membuat surat pernyataan penyelesaian permasalahan melalui jalur hukum.
 - (3) Format surat pernyataan penyelesaian permasalahan melalui jalur hukum sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Badan ini.

Pasal 24

- (1) P3MI dan Calon Pekerja Migran Indonesia atau Pekerja Migran Indonesia serta keluarganya wajib memenuhi komitmen yang tertuang dalam berita acara mediasi.
- (2) Dalam hal P3MI tidak memenuhi komitmen sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kepala BP2MI atau Pejabat yang ditunjuk dapat memberikan rekomendasi pemberian sanksi administratif berupa peringatan tertulis, penghentian sementara sebagian atau seluruh kegiatan usaha penempatan Pekerja Migran Indonesia, dan pencabutan Surat Izin Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia.
- (3) Dalam hal pihak yang diadukan bukan P3MI, dan tidak memenuhi komitmen pada berita acara mediasi, Kepala BP2MI atau Pejabat yang ditunjuk memberikan rekomendasi kepada pengadu agar permasalahan dilanjutkan ke ranah litigasi yang dituangkan dalam nota anjuran.
- (4) Dalam hal pihak yang diadukan bukan P3MI dan merupakan otoritas negara penempatan, BP2MI berkoordinasi dengan Perwakilan Republik Indonesia/KDEI melalui Kementerian yang melaksanakan pemerintahan di bidang luar negeri atau kementerian pengampu perwakilan di luar negeri.
- (5) Format nota anjuran sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Badan ini.

Pasal 25

- (1) Penanganan permasalahan yang:
 - a. tidak terlaksananya mediasi;
 - b. mediasi tidak mencapai kesepakatan;
 - c. pengadu ingin melanjutkan ke ranah litigasi; dan/atau
 - d. indikasi permasalahan perdata dan/atau pidana, dapat ditempuh upaya litigasi yang diselesaikan melalui jalur pengadilan.
- (2) Penanganan permasalahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), BP2MI memberikan pendampingan litigasi oleh pendamping hukum di lingkungan BP2MI.
- (3) Dalam melakukan pendampingan litigasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pendamping hukum di lingkungan BP2MI dapat didampingi oleh advokat yang ditunjuk oleh BP2MI.

Pasal 26

- (1) Pendampingan litigasi dapat dilakukan sejak awal penanganan permasalahan berdasarkan hasil verifikasi dan analisis materi pengaduan.
- (2) Pendampingan litigasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan dalam bentuk:
 - a. pendampingan dan/atau menjalankan kuasa yang dimulai dari tingkat penyidikan dan penuntutan; dan
 - b. pendampingan dan/atau menjalankan kuasa dalam proses pemeriksaan di persidangan.
- (3) Pendampingan litigasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan oleh pendamping hukum dan/atau Petugas Penanganan Permasalahan yang ditunjuk dan memiliki kompetensi untuk melakukan pendampingan litigasi.

Pasal 27

Pendampingan litigasi dilakukan oleh BP2MI tanpa dipungut biaya.

BAB IV
KRITERIA PERMASALAHAN SELESAI

Pasal 28

Permasalahan dinyatakan selesai dalam hal:

- a. tuntutan pihak pengadu telah terpenuhi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- b. pengadu bersedia menerima hasil penyelesaian permasalahan;
- c. pengadu dan pihak yang diadukan mencapai kesepakatan dalam proses mediasi; atau
- d. pengadu atas kemauan sendiri mencabut pengaduan atau menyatakan permasalahannya selesai.

Pasal 29

Permasalahan yang dinyatakan selesai sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ditutup pengaduannya pada Sisko P2MI.

Pasal 30

- (1) Selain kriteria permasalahan selesai sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28, pengaduan pada Sisko P2MI dapat ditutup dalam hal:
 - a. data dan dokumen persyaratan pengaduan tidak dilengkapi sampai dengan 30 (tiga puluh) hari sejak pendaftaran pengaduan;
 - b. tidak adanya kejelasan terhadap data/dokumen tambahan dan/atau hasil verifikasi dalam jangka waktu 15 (lima belas) hari kerja sejak dimintai penjelasan oleh petugas;
 - c. pengadu tidak dapat dihubungi dalam jangka waktu 60 (enam puluh) hari berturut-turut sejak terakhir kali dilakukan komunikasi;
 - d. pengaduan diserahkan kepada kementerian/lembaga terkait; atau

- e. penanganan permasalahan tidak dapat diselesaikan disampaikan kepada pengadu dan dalam kurun waktu 6 (enam) bulan tidak ada tanggapan, pengaduan tidak dapat dilanjutkan dan dinyatakan selesai.
- (2) Pengaduan diserahkan kepada kementerian/lembaga terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d merupakan penanganan perkara di luar kewenangan BP2MI.
- (3) BP2MI melakukan pemantauan melalui koordinasi dengan instansi terkait terhadap kasus yang dilimpahkan.

Pasal 31

Pejabat yang menetapkan/menyatakan pengaduan ditutup pada Sisko P2MI sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 dilakukan oleh direktur yang membidangi urusan perlindungan atau pejabat yang menerima pendelegasian wewenang.

Pasal 32

Dalam hal terdapat bukti baru, pengadu dapat mengajukan pengaduan kembali atas permasalahan yang telah dinyatakan ditutup sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29.

BAB V

PEMANTAUAN, EVALUASI, DAN PELAPORAN

Pasal 33

- (1) Pemantauan dan evaluasi terhadap layanan pengaduan dan layanan penanganan permasalahan dilakukan oleh tim yang dibentuk oleh Kepala BP2MI.
- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas kedeputan di masing-masing kawasan.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melaporkan hasil pemantauan dan evaluasi kepada Kepala BP2MI secara berkala setiap 1 (satu) bulan sekali atau sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan.

Pasal 34

Laporan pelayanan penyelesaian permasalahan Calon Pekerja Migran Indonesia dan Pekerja Migran Indonesia paling sedikit berisi data dan informasi mengenai:

- a. jumlah pengaduan berdasarkan jenis kelamin, negara tujuan penempatan, daerah asal, usia, pendidikan, dan klasifikasi permasalahan;
- b. jumlah penanganan permasalahan berdasarkan jenis layanan dan jenis fasilitasi;
- c. jumlah pengaduan yang masih dalam proses;
- d. jumlah penanganan permasalahan yang diserahkan kepada kementerian/lembaga terkait;
- e. jumlah pengaduan yang telah selesai penanganannya;
- f. jumlah Calon Pekerja Migran Indonesia/Pekerja Migran Indonesia yang diselamatkan harta bendanya termasuk nominal uang dan/atau dokumen/barang yang difasilitasi pemenuhan haknya; dan

- g. jumlah Calon Pekerja Migran Indonesia/Pekerja Migran Indonesia yang menerima manfaat jaminan sosial/asuransi yang difasilitasi klaimnya oleh BP2MI beserta manfaat dan nominal uang yang diterima.

BAB VI KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 35

Pada saat Peraturan Badan ini mulai berlaku, pelayanan penyelesaian permasalahan Calon Pekerja Migran Indonesia dan Pekerja Migran Indonesia yang sedang dalam proses mengacu pada Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Nomor 28 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Masalah Calon Tenaga Kerja Indonesia/Tenaga Kerja Indonesia melalui Mediasi dan Advokasi sampai dengan permasalahan dinyatakan selesai.

BAB VII KETENTUAN PENUTUP

Pasal 36

Pada saat Peraturan Badan ini mulai berlaku, Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Nomor 28 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelesaian Masalah Calon Tenaga Kerja Indonesia/Tenaga Kerja Indonesia melalui Mediasi dan Advokasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 295), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 37

Peraturan Badan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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



Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 4 September 2024

KEPALA
BADAN PELINDUNGAN
PEKERJA MIGRAN INDONESIA
REPUBLIK INDONESIA,

☞

BENNY RHAMDANI

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal ☞

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

☞

ASEP N. MULYANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2024 NOMOR ☞

LAMPIRAN
PERATURAN BADAN PELINDUNGAN
PEKERJA MIGRAN INDONESIA
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 6 TAHUN 2024
TENTANG PELAYANAN PENYELESAIAN
PERMASALAHAN CALON PEKERJA
MIGRAN INDONESIA DAN PEKERJA
MIGRAN INDONESIA

FORMAT SURAT PERNYATAAN KLARIFIKASI, SURAT KETERANGAN TIDAK
TERLAKSANANYA MEDIASI, BERITA ACARA MEDIASI, SURAT PERNYATAAN
KETIDAKSEPAKATAN PENYELESAIAN PERMASALAHAN DALAM MEDIASI,
SURAT PERNYATAAN PENYELESAIAN PERMASALAHAN MELALUI
JALUR HUKUM, DAN NOTA ANJURAN

A. Surat Pernyataan Klarifikasi

SURAT PERNYATAAN KLARIFIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama :
Jabatan :
P3MI/Pihak yang diadukan :
Alamat :
Telp/HP :

dengan ini menyatakan bahwa saya sanggup untuk menyelesaikan permasalahan Calon
Pekerja Migran Indonesia/Pekerja Migran Indonesia atas nama:

1.
2.
3.

dalam waktu paling lambat (.....) hari kerja dan melaporkan hasil penyelesaian permasalahan
kepada BP2MI yang disertai bukti pemenuhan komitmen. Apabila dalam waktu tersebut tidak
dapat kami penuhi kami sanggup mendapatkan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan
perundang-undangan.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya secara sadar akal sehat tanpa ada unsur
paksaan dari pihak manapun dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

(Tempat), (tanggal, bulan, tahun),
Yang membuat pernyataan,

(Ttd)

.....
(Nama Lengkap)

Saksi-saksi:

1.
2.

B. Format Surat Keterangan Tidak Terlaksananya Mediasi

(KOP SURAT DIREKTORAT/BP3MI)

SURAT KETERANGAN TIDAK TERLAKSANANYA MEDIASI
NOMOR:/...../(bulan)/(tahun)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, selaku petugas yang ditunjuk untuk memfasilitasi mediasi,

Nama :
.....

NIP :
.....

Jabatan :
.....

Unit Kerja :
.....

dengan ini menerangkan bahwa:

Nama :
.....

P3MI/Pihak lain :
.....

Alamat :
.....

Telp/HP :
.....

TIDAK HADIR pada pelaksanaan mediasi ke..... sesuai dengan jadwal yang telah disepakati dalam rangka menyelesaikan permasalahan Calon Pekerja Migran Indonesia/Pekerja Migran Indonesia a.n.....dengan Nomor Pengaduan..... untuk permasalahan
.....

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

(Tempat), (tgl, bulan, tahun)

Petugas Pembuat Keterangan

(Ttd)

.....

(KOP SURAT DIREKTORAT/BP3MI)

BERITA ACARA MEDIASI

NOMOR: BA. /...../(bulan)/(tahun)

Pada hari ini,..... tanggal..... bulan..... tahun..... telah dilakukan fasilitasi Mediasi ke-..... oleh....., antara:

Nama :
Tempat/Tanggal Lahir :
Jabatan :
Alamat :
Nomor Identitas :

Selanjutnya disebut sebagai “PIHAK PERTAMA”
dan

Nama :
Asal Lembaga :
Jabatan :
Alamat :
Nomor Identitas :

Selanjutnya disebut sebagai “PIHAK KEDUA”

PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA secara bersama-sama selanjutnya disebut sebagai “Para Pihak”.

Para Pihak dengan ini menerangkan hal-hal sebagai berikut:

1. Bahwa Para Pihak telah melaksanakan mediasi terkait permasalahan Calon Pekerja Migran Indonesia/Pekerja Migran Indonesia a.n., dengan permasalahan bertempat di
2. Bahwa dalam proses mediasi yang telah dilaksanakan, para pihak menemukan/menemukan sebagian/tidak menemukan* kesepakatan.
3. Hal-hal yang disepakati/disepakati sebagian/tidak disepakati* adalah sebagai berikut:
 - a.
 - b.
 - c.dst
4. Hal-hal yang disepakati/disepakati sebagian/tidak disepakati* adalah sebagai berikut:
 - d.
 - e.
 - f.dst

Dalam hal terjadi kesepakatan sebagian/ketidaksepakatan* atau salah satu/kedua* pihak tidak memenuhi komitmen yang telah disepakati, maka Para Pihak sepakat akan menempuh jalur lain dalam menyelesaikan permasalahan tersebut.

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

(Tempat), (tanggal, bulan, tahun),

PIHAK PERTAMA

PIHAK KEDUA

Saksi-saksi:

1.
2.

(.....)
(NAMA)

(.....)
(NAMA)

D. Surat Pernyataan Penyelesaian Permasalahan Melalui Jalur Hukum

(KOP SURAT DIREKTORAT/BP3MI)

SURAT PERNYATAAN PENYELESAIAN PERMASALAHAN MELALUI JALUR HUKUM

Yang bertandatangan dibawah ini, kami:

Nama :

Tempat/Tanggal Lahir :

Jabatan :

Alamat :

Nomor Identitas :

Selanjutnya disebut sebagai "PIHAK PERTAMA"

dan

Nama :

Asal Lembaga :

Jabatan :

Alamat :

Nomor Identitas :

Selanjutnya disebut sebagai "PIHAK KEDUA"

Sesuai dengan Berita Acara Mediasi Nomor: BA...../...../(bulan/(tahun), kedua belah PIHAK sepakat untuk menempuh jalur lain dalam menyelesaikan permasalahan tersebut.

Dengan ditempuhnya jalur lain untuk penyelesaian permasalahan maka pengaduan dapat dinyatakan selesai dan ditutup.

Demikian, surat pernyataan ini kami buat dengan sesungguhnya dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

(Tempat), (tanggal, bulan, tahun),

PIHAK PERTAMA

PIHAK KEDUA

(.....)
(NAMA)

(.....)
(NAMA)

Saksi-saksi:

1.

2.

(KOP SURAT DIREKTORAT/BP3MI)

Nomor : (d disesuaikan unit kerja masing-masing) (tempat), (tanggal, bulan, tahun)
 Lampiran :
 Hal : Nota Anjuran

Yth.
 Para Pihak 1.
 2.

di Jl.

Sehubungan dengan pengaduan a.n.....nomor
 pengaduan..... pada haritanggal
 telah diadakan perundingan bersama untuk menyelesaikan tuntutan Pekerja Migran Indonesia
 dengan ketentuan sebagai berikut:

Keterangan Pekerja Migran Indonesia

dst

Keterangan P3MI/Pihak yang diadukan

dst

Saran dan kesimpulan petugas yang memfasilitasi mediasi

1. Para pihak dapat melanjutkan penyelesaian permasalahan ke jalur litigasi
2. Para pihak dapat melanjutkan penyelesaian permasalahan ke intansi.....
3.

dst

Mengetahui/Menyetujui,
 Pejabat yang Menetapkan Kasus Selesai/
 Tidak Selesai,
 (Nama Jabatan),

(Ttd)

(Nama lengkap)

NIP.

Petugas Yang Memfasilitasi Mediasi,

(Ttd)

(Nama lengkap)

NIP.

KEPALA
 BADAN PELINDUNGAN
 PEKERJA MIGRAN INDONESIA
 REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

BENNY RHAMDANI