

# BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

---

No.1425, 2015

BNP2TKI. Kepulangan. TKI Bermasalah.  
Pelayanan. Petunjuk Teknis. Pencabutan.

PERATURAN KEPALA BADAN NASIONAL  
PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA  
NOMOR 16 TAHUN 2015  
TENTANG  
PETUNJUK TEKNIS PELAYANAN KEPULANGAN  
TENAGA KERJA INDONESIA BERMASALAH  
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
KEPALA BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN  
TENAGA KERJA INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa TKI yang pulang dari luar negeri masih banyak menghadapi masalah sehingga perlu difasilitasi kepulangannya terutama TKI yang memerlukan bantuan seperti sakit, meninggal dunia, dan sebagainya sehingga diperlukan pengaturan atau payung hukum dalam memberikan pelayanan kepulangan TKI agar dapat pulang dengan aman, nyaman, dan selamat sampai ke daerah asal;
- b. bahwa ketentuan yang mengatur mengenai pelayanan kepulangan TKI sebagaimana diatur dalam Peraturan Kepala BNP2TKI Nomor PER.17/KA/IX/2013 tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Kepulangan Tenaga Kerja Indonesia sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan sehingga perlu disempurnakan;

- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b perlu ditetapkan Petunjuk Teknis Pelayanan Kepulangan Tenaga Kerja Indonesia Bermasalah dengan Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia;

- Mengingat :
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 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 337, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5618);
  3. 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);
  4. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2006 tentang Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia;
  5. Peraturan Presiden Nomor 45 Tahun 2013 tentang Koordinasi Pemulangan Tenaga Kerja Indonesia;
  6. Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2006 tentang Kebijakan Reformasi Sistem Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia;
  7. Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 07/MEN/2010 jo Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 07/MEN/2010 tentang Asuransi Tenaga Kerja Indonesia;
  8. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 22 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri;
  9. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Tata cara Kepulangan Tenaga Kerja Indonesia Dari Negara Penempatan ke Daerah Asal Secara Mandiri;

10. Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Nomor PER.13/KA/VII/2012 tentang Standar Pelayanan Perlindungan Calon Tenaga Kerja Indonesia/Tenaga Kerja Indonesia;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN KEPALA BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA TENTANG PETUNJUK TEKNIS PELAYANAN KEPULANGAN TENAGA KERJA INDONESIA BERMASALAH.

Pasal 1

Pelaksanaan kepulangan Tenaga Kerja Indonesia (TKI) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan sebagaimana diatur dalam Lampiran Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI) ini yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan Peraturan Kepala BNP2TKI ini.

Pasal 2

Ketentuan mengenai kepulangan TKI yang diatur dalam Lampiran Peraturan Kepala BNP2TKI ini berlaku di seluruh debarkasi yang ada di Indonesia.

Pasal 3

Kepulangan TKI dapat terjadi karena :

1. berakhirnya jangka waktu Perjanjian Kerja.
2. terjadinya PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) sebelum berakhirnya jangka waktu Perjanjian Kerja.
3. terjadi perang, bencana alam atau terjangkit wabah penyakit di negara penempatan.
4. mengalami kecelakaan kerja yang mengakibatkan cacat dan tidak dapat melakukan pekerjaan lagi.
5. meninggal dunia di negara penempatan.
6. cuti, atau
7. dideportasi oleh Pemerintah/Negara setempat.
8. repatriasi oleh Pemerintah RI.

Pasal 4

Pelayanan kepulangan TKI yang memerlukan kerjasama dengan pihak ketiga dilakukan dengan Perjanjian Kerjasama.

Pasal 5

Dengan berlakunya Peraturan Kepala BNP2TKI ini maka Peraturan Kepala BNP2TKI Nomor PER.17/KA/IX/2013 tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Kepulangan Tenaga Kerja Indonesia dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 6

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 11 Agustus 2015  
KEPALA BADAN NASIONAL  
PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN  
TENAGA KERJA INDONESIA,

NUSRON WAHID

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 25 September 2015  
MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,

YASONNA H. LAOLY

LAMPIRAN  
PERATURAN KEPALA BADAN  
NASIONAL PENEMPATAN DAN  
PERLINDUNGAN TENAGA KERJA  
INDONESIA  
NOMOR      TAHUN 2015 TENTANG  
PETUNJUK TEKNIS PELAYANAN  
KEPULANGAN TENAGA KERJA  
INDONESIA BERMASALAH

PETUNJUK TEKNIS PELAYANAN KEPULANGAN  
TENAGA KERJA INDONESIA BERMASALAH

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sampai saat ini kepulangan TKI dari luar masih banyak menghadapi masalah yang disebabkan antara lain tidak mampu mengurus dirinya sendiri (seperti dalam pengurusan dokumen kepulangan), tidak mampu menjaga keamanan dan keselamatannya serta barang bawaannya sehingga diperlukan bantuan pihak lain dalam mengurus kepulangannya yang dapat difasilitasi oleh Pemerintah dalam hal ini oleh BNP2TKI, terutama apabila TKI sakit (fisik atau psikis), TKI bermasalah, TKI meninggal, dsb. Bagi TKI yang mampu pulang secara mandiri dapat didata di Pos Pelayanan Kepulangan TKI (Help Desk/Crisis Center) oleh BNP2TKI.

Terkait dengan hal tersebut maka diperlukan suatu aturan sebagai pedoman bagi para petugas dalam memberikan pelayanan kepulangan TKI di seluruh daerah debarkasi sampai ke daerah asal TKI.

## Maksud dan Tujuan

Maksud dari Petunjuk Teknis ini adalah:

1. sebagai pedoman bagi para petugas dari BNP2TKI dan para pemangku kepentingan dalam memberikan pelayanan kepulangan TKI Bermasalah dari daerah debarkasi sampai ke daerah asal TKI.
2. memberikan pemahaman terhadap petugas/pelaksana kepulangan TKI bermasalah (Help Desk/Crisis Center) mengenai langkah-langkah dalam penanganan kepulangan TKI sesuai dengan permasalahan yang dihadapi TKI.

Tujuan disusunnya Petunjuk Teknis ini adalah :

1. terwujudnya standar pelayanan kepulangan TKI bermasalah secara nasional sehingga para petugas/pelaksana memiliki persepsi yang sama dalam melaksanakan pelayanan kepulangan TKI Bermasalah di semua daerah debarkasi.
2. terintegrasinya kebijakan teknis dari para pemangku kepentingan dalam pelayanan kepulangan TKI Bermasalah.

## B. Pengertian

1. Tenaga Kerja Indonesia yang selanjutnya disingkat TKI adalah setiap Warga Negara Indonesia yang memenuhi syarat untuk bekerja di Luar Negeri dalam hubungan kerja untuk jangka waktu tertentu dengan menerima upah.
2. TKI Bermasalah adalah TKI yang menghadapi masalah di luar negeri (seperti masalah gaji, kriminal, sakit, meninggal, pelecehan seksual dan “abuse”, dsb).
3. Pelaksana Penempatan Tenaga Kerja Indonesia Swasta, yang selanjutnya disingkat PPTKIS adalah Badan Hukum yang telah memperoleh izin tertulis dari Pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan penempatan TKI di Luar Negeri.
4. Debarkasi adalah tempat kedatangan TKI yang pulang dari luar negeri, baik melalui bandar udara, pelabuhan laut dan darat atau pos lintas batas.

5. Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri yang selanjutnya disingkat KTKLN adalah kartu identitas bagi TKI yang memenuhi persyaratan dan prosedur untuk bekerja keluar negeri;
6. Asuransi Tenaga Kerja Indonesia yang selanjutnya disingkat dengan Asuransi TKI adalah suatu bentuk perlindungan bagi TKI dalam bentuk santunan berupa uang sebagai akibat risiko yang dialami TKI sebelum, selama dan sesudah bekerja di luar negeri.
7. Kartu Peserta Asuransi yang selanjutnya disingkat KPA adalah Kartu yang diterbitkan oleh Penanggung atas nama calon TKI/TKI sebagai bukti keikutsertaan Tertanggung dalam Asuransi yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Polis.
8. Penerima Santunan adalah TKI sebagai tertanggung atau Ahli Waris yang sah dari TKI untuk menerima santunan Asuransi.
9. Tertanggung adalah Calon TKI/TKI yang telah membayar premi asuransi TKI.
10. Uang Pertanggungan adalah sejumlah uang santunan sesuai dengan jumlah jaminan Asuransi yang ditetapkan dalam Polis.
11. Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia yang selanjutnya disingkat BNP2TKI adalah lembaga pemerintah non kementerian yang mempunyai fungsi sebagai pelaksana kebijakan di bidang penempatan dan perlindungan TKI di luar negeri.
12. Balai Pelayanan Penempatan dan Perlindungan TKI yang selanjutnya disingkat BP3TKI adalah perangkat BNP2TKI yang bertugas memberikan kemudahan pelayanan pemrosesan seluruh dokumen penempatan TKI.
13. Loka Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia yang selanjutnya disingkat LP3TKI adalah Kantor yang dipergunakan untuk melaksanakan proses penempatan dan perlindungan Tenaga Kerja Indonesia dari luar negeri secara struktural dibawah BP3TKI.

14. Pos Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia yang selanjutnya disingkat P4TKI adalah unit kerja yang bertugas memberikan kemudahan pelayanan pemrosesan seluruh dokumen penempatan, perlindungan dan penyelesaian masalah TKI yang berada di bawah koordinasi BP3TKI.
15. Common Use Lounge yang selanjutnya disebut CUL adalah Pos pelayanan Kepulangan (Help Desk/Crisis Center) di Debarkasi Terminal 2 Bandara Soekarno-Hatta.
16. Help desk/crisis center adalah Pos pelayanan kepulangan TKI Bermasalah yang berada di Debarkasi yang berfungsi untuk memberikan informasi dan pelayanan kepulangan bagi TKI yang pulang dari luar negeri.
17. Pos Pelayanan Kepulangan Tenaga Kerja Indonesia adalah tempat pelayanan kepulangan yang berada di bandara/pelabuhan/wilayah lintas batas untuk memperlancar kepulangan TKI ke daerah asal.
18. Kedutaan Besar Republik Indonesia selanjutnya disingkat dengan KBRI adalah Perwakilan Diplomatik Republik Indonesia di negara yang melakukan kegiatan diplomatik di seluruh wilayah Negara Penerima dan/atau pada Organisasi Internasional untuk mewakili dan memperjuangkan kepentingan Bangsa, Negara dan Pemerintah Republik Indonesia.
19. Konsulat Jenderal Republik Indonesia/Konsulat Republik Indonesia yang selanjutnya disingkat dengan KJRI/KRI adalah Perwakilan Konsuler yang melakukan kegiatan konsuler di wilayah kerja di dalam wilayah Negara Penerima untuk mewakili dan memperjuangkan kepentingan Bangsa, Negara dan Pemerintah Republik Indonesia.
20. Kantor Dagang Ekonomi Indonesia yang disingkat (KDEI) adalah kantor perwakilan Dagang Ekonomi Indonesia yang memberikan perijinan bagi calon investor yang mengembangkan kegiatan sistim on line di Indonesia, melaksanakan kerjasama investasi dalam rangka pengembangan investasi melalui kegiatan On Line maupun pameran dan menyelenggarakan kegiatan sesuai



dengan kesepakatan kerjasama dan memberikan informasi kepada instansi-instansi yang relevan.

21. Dinas Provinsi adalah instansi yang bertanggungjawab dibidang ketenagakerjaan di Provinsi.
22. Dinas Kabupaten/Kota adalah instansi yang bertanggungjawab dibidang ketenagakerjaan di Kabupaten/Kota.
23. Kementerian Luar Negeri adalah kementerian yang bertanggung jawab dibidang hubungan luar negeri.
24. Kementerian Ketenagakerjaan adalah kementerian yang bertanggung jawab dibidang ketenagakerjaan.

## II. SEBAB-SEBAB KEPULANGAN TKI DARI LUAR NEGERI

Undang-undang Nomor 39 Tahun 2004 tentang Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri dalam Pasal 73 mengatur sebab-sebab Kepulangan TKI, yaitu terjadi karena:

1. berakhirnya jangka waktu perjanjian kerja;
2. terjadinya pemutusan Hubungan Kerja sebelum masa Perjanjian Kerja berakhir;
3. terjadi perang atau bencana alam atau terjangkitnya wabah penyakit di negara penempatan;
4. mengalami kecelakaan kerja yang mengakibatkan tidak dapat menjalankan pekerjaan lagi;
5. meninggal dunia di negara penempatan;
6. cuti;
7. dideportasi oleh Pemerintah setempat; dan
8. repatriasi oleh Pemerintah RI.

## III. PELAKSANA

TKI yang pulang karena terjadi perang, bencana alam, terjangkit wabah penyakit, deportasi dan negara penempatan tidak lagi menjamin keselamatan TKI, maka pengurusan kepulangan dilakukan secara bersama-sama dan terkoordinasi sampai ke daerah asal oleh Perwakilan RI, Pemerintah (BNP2TKI dan Instansi terkait) dan Pemerintah Daerah. Pemulangan tersebut hanya dilakukan untuk pemulangan TKI yang jumlahnya besar dan tidak dapat ditangani oleh satu Kementerian/Lembaga sehingga memerlukan koordinasi yang terpadu.

#### IV. SARANA HELP DESK/CRISIS CENTER

Help Desk merupakan sarana pelayanan yang ada di Debarisasi untuk memberikan pelayanan kepada TKI secara umum dan TKI-Bermasalah secara khusus dalam mendapatkan informasi tentang kepulangan TKI ke Daerah Asal maupun terhadap masalah yang dihadapi.

Crisis Center merupakan sarana pelayanan yang ada di Debarisasi untuk memberikan pelayanan kepada TKI Bermasalah dalam mendapatkan penanganan kepulangannya ke Daerah Asal dan Tindak lanjut penyelesaian masalah yang dihadapi.

#### V. JENIS PELAYANAN

Jenis-jenis pelayanan kepulangan TKI Bermasalah:

1. pemberian informasi;
2. pendataan;
3. penanganan TKI Bermasalah, meliputi:
  - a. pelayanan TKI sakit;
  - b. meninggal dunia;
  - c. mengalami kecelakaan yang mengakibatkan tidak dapat menjalankan pekerjaan lagi;
  - d. mengalami masalah ketika pulang cuti dan berakhirnya jangka waktu perjanjian kerja;
  - e. Pemutusan Hubungan Kerja sebelum masa Perjanjian Kerja berakhir;
  - f. terjadi perang atau bencana alam atau terjangkitnya wabah penyakit di negara penempatan;
  - g. dideportasi oleh Pemerintah setempat;
  - h. repatriasi oleh Pemerintah RI.

##### A. Pemberian Informasi

- Pemberian informasi diberikan baik kepada TKI yang menghadapi masalah maupun TKI yang tidak mengalami masalah. Informasi yang diberikan dapat berupa: tata cara kepulangan bagi TKI mandiri, jenis transportasi yang dapat digunakan TKI meliputi transportasi udara, transportasi laut, transportasi darat, tarif angkutan, rute, jadwal.
- Informasi harus diberikan secara jelas dan benar.
- Tindakan yang tidak boleh dilakukan oleh petugas :
  - membiarkan TKI mencari informasi sendiri;

- menunjukkan sikap acuh tak acuh;
- lambat merespon.
- Dalam pemberian informasi, petugas menyiapkan materi informasi berupa leaflet, booklet, pos penerangan, Smart TV dan lain-lain, termasuk kiat-kiat menghindari penipuan;

## B. Pendataan

- Pelayanan pendataan dimaksudkan untuk mengetahui identitas TKI dan permasalahan yang dihadapi TKI/alasan kepulangan.
- Data TKI meliputi pencatatan mengenai:
  - nama TKI;
  - nomor paspor;
  - daerah asal TKI (desa, kecamatan, kabupaten/kota, provinsi);
  - negara penempatan;
  - nama dan alamat pengguna/majikan;
  - nama PPTKIS;
  - tanggal keberangkatan dan kepulangan;
- sebab-sebab kepulangan dapat terjadi karena habis kontrak, cuti, sakit, dsb;
- TKI yang telah didata, menandatangani formulir pendataan (bentuk formulir pendataan sesuai dengan Lampiran ....)
- Tindakan yang tidak boleh dilakukan oleh petugas:
  - membiarkan, memperlambat dan menunda pelayanan pendataan TKI;
  - makan, minum dan merokok pada saat bekerja/melayani TKI;
  - memungut/menerima biaya apapun dari TKI.
- Pendataan dilakukan dengan manual dan sistem komputerisasi;

## C. Penanganan

### C.1 Pelayanan TKI Sakit

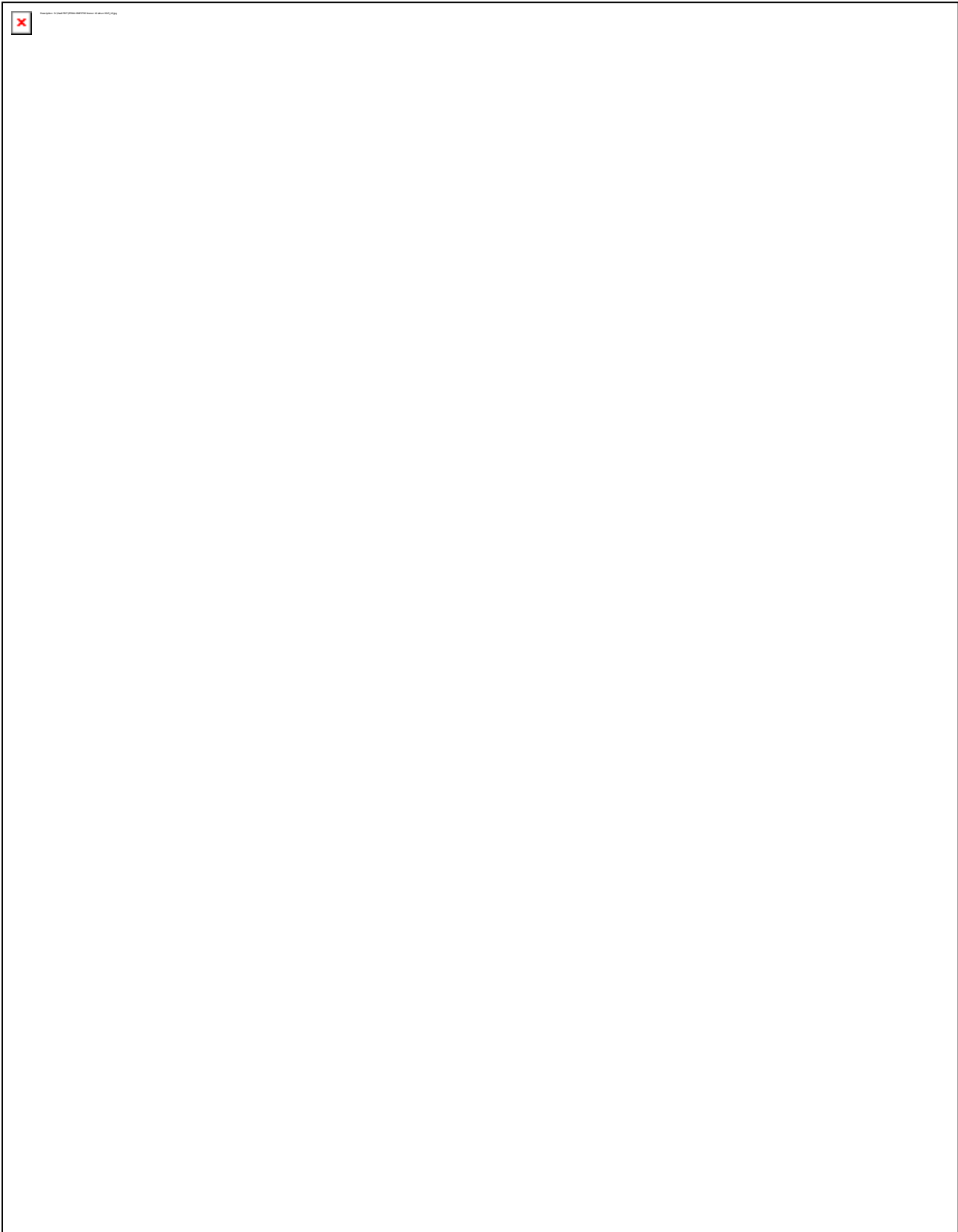
- TKI yang mengalami sakit atau kecelakaan atau stress dirujuk ke rumah sakit kecuali apabila keluarga TKI tidak menghendaki yang disertai surat pernyataan.
- Ketika TKI sakit tiba di debarkasi diperiksa oleh Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP). Khusus di Bandara Soekarno-Hatta, pemeriksaan dapat dilakukan oleh KKP atau tim medis BNP2TKI.
- Bagi TKI yang memerlukan perawatan lanjutan dirujuk ke rumah sakit yang ditunjuk.

- Apabila TKI dinyatakan sehat oleh dokter, maka TKI yang bersangkutan dipulangkan ke daerah asal.
- Apabila TKI belum sehat namun dinyatakan mampu oleh dokter untuk melakukan perjalanan pulang ke daerah asal, maka TKI yang bersangkutan dipulangkan ke daerah asal untuk perawatan lanjutan dengan biaya tanggungan keluarga atau Pemerintah Daerah setempat.
- Apabila TKI belum sehat namun keluarga TKI memaksa untuk pulang ke daerah asal dan dibuktikan dengan surat pernyataan dari keluarga TKI, maka TKI yang bersangkutan dapat dipulangkan ke daerah asal dengan biaya dari Keluarga TKI atau difasilitasi oleh BNP2TKI.
- Pembiayaan bagi TKI sakit dapat melalui:
  - Asuransi TKI;
  - PPTKIS yang menempatkan;
  - BNP2TKI;
  - Instansi/Lembaga lainnya/Pemda setempat.
- Tindakan yang tidak boleh dilakukan :
  - meminta/menerima imbalan jasa atas bantuan yang diberikan;
  - menunda dan memperlambat pelayanan bagi TKI sakit;

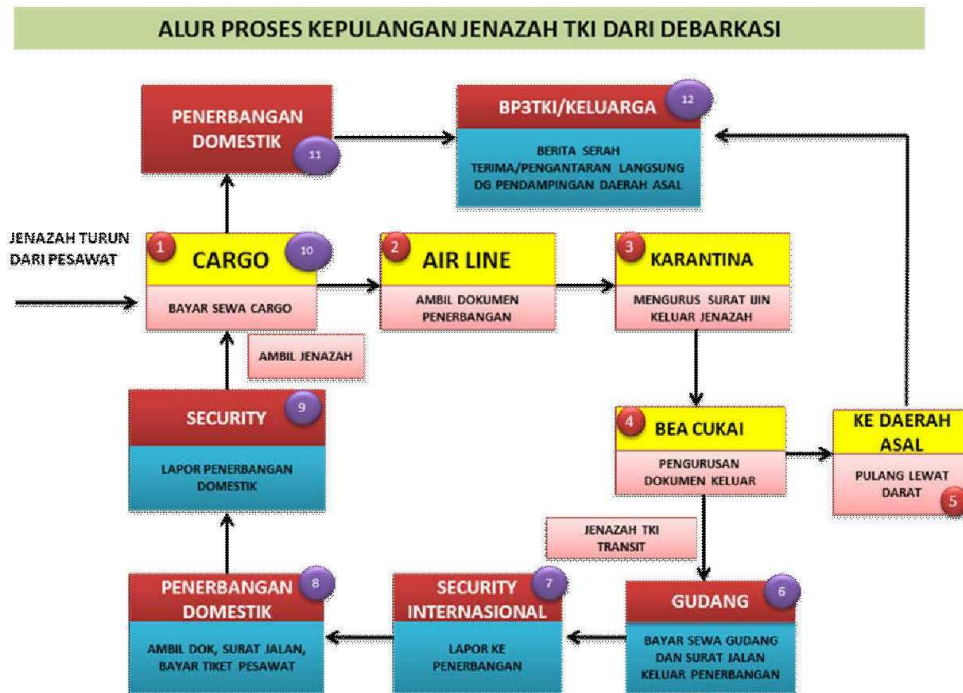
#### C.2 meninggal dunia;

- Pelayanan kepada TKI yang meninggal dunia diberikan dalam bentuk fasilitasi pemulangan jenazah dari debarkasi/rumah sakit rujukan sampai ke daerah asal.
- Pemulangan Jenazah TKI yang meninggal dunia di luar negeri, maka langkah-langkah yang dilakukan adalah:
  - BNP2TKI menerima informasi dari Perwakilan RI/KDEI atau dari PPTKIS atau dari keluarga TKI tentang TKI yang meninggal dunia di luar negeri.
  - BNP2TKI berkoordinasi dengan pihak terkait (Kemenlu/ Perwakilan RI/KDEI/PPTKIS/Keluarga TKI/Dinas Provinsi/ Kabupaten/Kota setempat/Cargo) untuk memastikan jadwal kedatangan jenazah TKI.
  - menyiapkan dan penggandaan dokumen TKI (foto copy airway bill, paspor, surat keterangan meninggal dunia dari Rumah sakit Negara penempatan, surat dari Perwakilan

- RI/KDEI, surat dari kepolisian Negara penempatan dan medical report death) sebanyak 5 (lima) rangkap.
- mengurus dokumen surat jalan untuk ambulance/transit ke bagian karantina di Bandara.
  - mengurus dokumen PIBK (Pemberitahuan Impor Barang Khusus) ke petugas Bea Cukai.
  - membayar biaya sewa gudang/cargo dengan melampirkan copy airway bill serta menerima bukti kwitansi pembayaran.
  - menyerahkan kwitansi pembayaran kepada petugas gudang/cargo untuk mendapatkan surat jalan dari Kepala Gudang/ Cargo.
  - serah terima jenazah dari Perwakilan RI atau Kemenlu kepada BNP2TKI sekaligus apabila ada hak-hak TKI yang belum dibayar (seperti gaji yang belum dibayar, santunan asuransi di luar negeri, uang duka dari pengguna, uang duka dari agensi, serta barang bawaan TKI).
  - memfasilitasi dan pendampingan pengantaran jenazah ke daerah asal TKI.
  - serah terima Jenazah dari BNP2TKI/BP3TKI/LP3TKI/P4TKI/Dinas Provinsi/Kabupaten/Kota kepada keluarga TKI.
- Pembiayaan bagi TKI meninggal dunia di luar negeri dapat melalui:
- Asuransi TKI;
  - PPTKIS/Manning Agent yang menempatkan;
  - BNP2TKI;
  - Instansi/Lembaga lainnya/Pemda setempat
- Tindakan yang tidak boleh dilakukan :
- meminta/menerima imbalan jasa dari keluarga atas bantuan pengantaran jenazah
  - menunda dan memperlambat pelayanan pengantaran jenazah



Bagan Alur Pelayanan Kepulangan Jenazah TKI Dari Luar Negeri  
Ke Daerah Asal



KET. : 5 (Lima) Langkah untuk Jenazah TKI lewat darat dan 12 (Duabelas langkah) langkah untuk Jenazah Transit.

Keterangan :

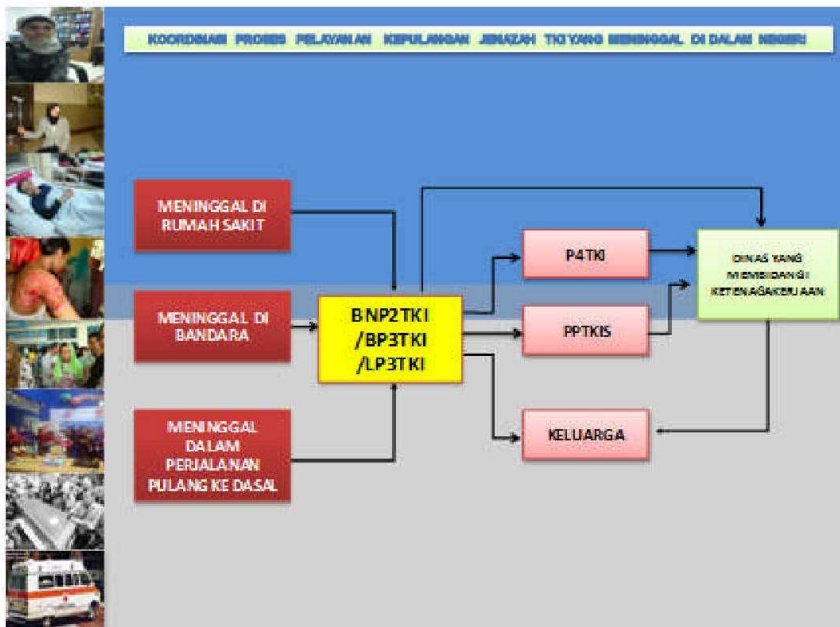
1. Jenazah TKI turun dari pesawat dan langsung dibawa ke Cargo.
  2. Petugas mengambil dokumen jenazah TKI di Airline.
  3. Petugas bagian karantina untuk mengurus surat ijin keluar jenazah.
  4. Lalu ke Bea Cukai untuk mengurus dokumen keluar ( untuk jenazah yang diantar ke daerah asal lewat darat maka pengurusan hanya sampai bea cukai).
  5. Untuk jenazah TKI yang transit maka harus membayar sewa gudang dan mengurus surat jalan keluar penerbangan ke security internasional.
  6. Setelah itu ke penerbangan domestik untuk mengambil dokumen, surat jalan, bayar tiket pesawat.
  7. Laporan ke penerbangan domestik dan ke security untuk memberitahukan bahwa jenazah siap diterbangkan ke daerah asal.
  8. Jenazah kemudian dibawa ke cargo untuk dipersiapkan masuk ke dalam pesawat.
- Pemulangan jenazah TKI yang meninggal dunia di dalam negeri, maka langkah-langkah yang dilakukan adalah:

- BNP2TKI menerima informasi dari PPTKIS atau rumah sakit atau keluarga TKI atau dari masyarakat tentang TKI yang meninggal dunia.
  - BNP2TKI/BP3TKI/LP3TKI/P4TKI berkoordinasi dengan pihak terkait (PPTKIS/Keluarga TKI/Dinas Provinsi/Kabupaten/Kota) untuk penanganan pemulangan jenazah TKI ke daerah asal.
  - pengurusan dokumen (paspor, surat keterangan meninggal dunia dari Rumah sakit rujukan).
  - pemulasaran/pemandian jenazah TKI.
  - mengurus dokumen surat jalan untuk ambulance.
  - fasilitasi ambulance oleh BNP2TKI/BP3TKI/ LP3TKI/P4TKI /Dinas Provinsi/Kabupaten/Kota.
  - memfasilitasi dan pendampingan pengantaran jenazah ke daerah asal TKI.
  - serah terima jenazah dari BNP2TKI/BP3TKI/ LP3TKI/P4TKI sekaligus (apabila ada) barang bawaan, santunan asuransi purna, uang duka dari PPTKIS, ke keluarga TKI dan instansi terkait di daerah.
- Pembiayaan bagi TKI meninggal dunia di dalam negeri dapat melalui:
- Asuransi TKI;
  - PPTKIS/Manning Agent yang menempatkan;
  - BNP2TKI;
  - Instansi/Lembaga lainnya/Pemda setempat.
- Tindakan yang tidak boleh dilakukan:
- meminta/menerima imbalan jasa dari keluarga atas bantuan pengantaran jenazah.
  - menunda dan memperlambat pelayanan pengantaran jenazah.





Bagan Alur Pelayanan Kepulungan Jenazah TKI Yang Meninggal  
Di Dalam Negeri Ke Daerah Asal



Keterangan :

1. Apabila TKI meninggal di rumah sakit, meninggal di Bandara Debarkasi, atau meninggal dalam perjalanan pulang ke daerah asal maka BNP2TKI/BP3TKI/LP3TKI akan berkoordinasi dengan P4TKI, PPTKIS, Dinas yang membidangi ketenagakerjaan dan pihak keluarga.
2. Kemudian P4TKI akan berkoordinasi dengan pihak Dinas yang membidangi ketenagakerjaan tentang kepulungan jenazah.
3. Keluarga TKI menerima Jenazah TKI dengan Berita Acara Serah Terima.

### C.3 TKI mengalami kecelakaan

- TKI yang mengalami kecelakaan dan mengakibatkan cacat/sakit sehingga tidak dapat menjalankan pekerjaan lagi maka penanganannya dilakukan sesuai dengan poin C.1
- TKI yang mengalami kecelakaan dan mengakibatkan TKI meninggal maka penanganannya dilakukan sesuai dengan poin C.2

### C.4 TKI yang sakit atau meninggal ketika pulang cuti atau berakhirnya Perjanjian Kerja

- TKI yang pulang karena cuti atau berakhirnya Perjanjian Kerja dan mengalami sakit maka penanganannya dilakukan sesuai dengan poin C.1
- TKI yang pulang karena cuti atau berakhirnya Perjanjian Kerja dan TKI yang bersangkutan meninggal dunia maka penanganannya dilakukan sesuai dengan poin C.2
- TKI yang pulang cuti atau berakhirnya Perjanjian Kerja dan mengalami kecelakaan maka penanganannya dilakukan sesuai dengan poin C.3

C.5 Pemutusan Hubungan Kerja sebelum masa Perjanjian Kerja berakhir;

- TKI yang pulang karena mengalami PHK oleh majikan/perusahaan maka BNP2TKI memfasilitasi pengurusan hak-hak TKI yang belum diterima serta pengurusan klaim asuransi.

C.6 TKI pulang karena terjadi perang atau bencana alam atau terjangkitnya wabah penyakit di negara penempatan, deportasi atau repatriasi.

TKI yang pulang karena terjadi perang, bencana alam, terjangkit wabah penyakit, deportasi dan negara penempatan tidak lagi menjamin keselamatan TKI, maka pengurusan kepulangannya sampai ke daerah asal dilakukan oleh BNP2TKI berkoordinasi dengan Perwakilan RI/KDEI, Instansi terkait dan Pemerintah Daerah serta PPTKIS

Mekanisme :

- BNP2TKI menyediakan sistem aplikasi pelayanan pengaduan TKI Bermasalah;
- pendataan dilakukan dengan sistem komputerisasi;
- Penandatanganan Berita Acara Pengaduan;
- setelah diberikan pelayanan pengaduan TKI Bermasalah diarahkan menuju Pelayanan TKI Bermasalah;

D. Penanganan TKI Bermasalah melalui Crisis Center

Pelayanan yang diberikan kepada TKI Bermasalah seperti sakit, stress, mendapat kecelakaan serta hak-haknya yang belum dipenuhi oleh majikan di luar negeri dan sebagainya.

Langkah-langkah yang harus dilakukan:

- mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi TKI;
- mengkoordinasikan dan memfasilitasi penyelesaian masalah dengan pihak terkait (PPTKIS, Asuransi, dan sebagainya);

- mengatur kepulangan sesuai daerah asal kecuali TKI yang sakit dirujuk kerumah sakit.

Tindakan yang tidak boleh dilakukan:

- meminta imbalan atas bantuan penyelesaian masalah;
- membiarkan TKI kebingungan dalam mengisi kelengkapan dokumen;
- bekerjasama dengan oknum melakukan tindakan yang merugikan TKI;
- menunda penanganan TKI bermasalah;

Mekanisme:

- menerima TKI yang bermasalah dari counter pendataan;
- melakukan identifikasi permasalahan TKI;
- melakukan advokasi dan penyelesaian masalah;
- berkoordinasi dengan PPTKIS, Asuransi dan stakeholder terkait untuk menyelesaikan masalah;
- Masalah yang tidak dapat diselesaikan di Debarkasi dilimpahkan ke BP3TKI, LP3TKI, P4TKI atau ke Crisis Center BNP2TKI.

#### E. Pelayanan Barang Bawaan TKI yang sakit/ meninggal dunia/deportasi/repatriasi

Pelayanan atau bantuan kepada TKI yang sakit/meninggal dunia/deportasi/repatriasi terkait dengan barang bawaan TKInya, maka petugas BNP2TKI melakukan hal-hal sebagai berikut:

- menyiapkan troli untuk barang bawaan TKI;
- mengambil barang TKI di conveyor (bagi TKI yang sakit/deportasi/repatriasi) atau mengambil barang TKI di bagian cargo (bagi TKI yang meninggal dunia);
- bagi TKI yang dideportasi/repatriasi barang bawaan diserahkan pada saat TKI akan pulang ke daerah asal;
- bagi TKI yang meninggal dunia barang bawaan diserahkan bersamaan dengan penyerahan jenazah ke keluarga TKI;
- bagi TKI yang sakit penyerahan barang bawaan dilakukan pada saat TKI pulang kedaerah asal.
- barang bawaan TKI yang tertinggal akan dikirim ke daerah asal TKI atau menghubungi TKI untuk mengambil barang bawaannya.
- barang bawaan TKI yang tidak diambil lebih dari satu tahun maka akan diserahkan ke yayasan sosial.

#### F. Pelayanan TKI Membawa Anak

TKI yang pulang membawa anak dan TKI yang bersangkutan tidak mau membawa/mengurus anaknya akan diserahkan ke tempat penampungan berkoodinasi dengan Kementerian Sosial.

#### G. Pelayanan Kepulangan TKI Bermasalah ke Daerah Asal

Yang dimaksudkan dengan pelayanan kepulangan TKI Bermasalah adalah:

- TKI yang telah diidentifikasi dan/atau diklarifikasi permasalahannya; atau
- TKI yang sakit dan sudah dinyatakan sembuh atau diperbolehkan pulang oleh sarana kesehatan yang menangani TKI; atau
- TKI yang sakit dan meminta pulang atas kemauan TKI yang bersangkutan/keluarga TKI;
- TKI korban TPPO (Tindak Pidana Perdagangan Orang) dari luar negeri yang sudah di BAP (Berita Acara Pemeriksaan);
- TKI bermasalah hasil sweeping

Langkah-langkah yang dilakukan :

- berkoordinasi dengan pihak terkait untuk memulangkan TKI ke daerah asal;
- membuat Berita Acara serah terima TKI bermasalah dari dan kepada instansi terkait;
- menyiapkan fasilitas armada angkutan untuk pengantaran ke daerah asal;
- mengawasi dan memantau kondisi dan keberadaan TKI;
- serah terima kepada pihak keluarga TKI dengan menandatangani Berita Acara Serah Terima;
- membuat laporan kepada pimpinan.

Tindakan yang tidak boleh dilakukan:

- meminta dan/atau menerima imbalan jasa atas bantuan yang diberikan;
- menunda dan memperlambat pelayanan kepulangan
- berperilaku arogan;
- pelecehan dan/atau perbuatan lainnya yang merugikan TKI;

#### H. Pelayanan Pendampingan ke Daerah Asal

Jika dianggap perlu, pendampingan terhadap kepulangan TKI dapat dilakukan terhadap TKI sakit, TKI meninggal dunia, TKI hasil

sweeping, TKI korban TPPO, TKI yang pulang karena bebas dari hukuman pidana di negara penempatan.

#### VI. PEMBIAYAAN

Biaya kepulangan TKI bermasalah ke daerah asal dan perawatan lanjutan TKI sakit dapat dibebankan pada Pemerintah (APBN) atau PPTKIS atau Perusahaan Asuransi dan/atau keluarga TKI tergantung dari permasalahannya.

#### VII. KOORDINASI

Dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan kepulangan TKI bermasalah, BNP2TKI/BP3TKI/LP3TKI/P4TKI melakukan koordinasi dengan instansi dan/atau lembaga terkait:

1. Kementerian Koordinator Pemberdayaan Manusia dan Kebudayaan
2. Perwakilan RI (KBRI/KJRI/KDEI),
3. Kementerian Luar Negeri (Direktorat PWNI dan BHI),
4. Kementerian Perhubungan,
5. Kementerian Sosial,
6. Kementerian Kesehatan,
7. Kementerian Ketenagakerjaan,
8. Kepolisian,
9. Bea cukai,
10. Imigrasi,
11. Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota,
12. Angkasa Pura,
13. Pelindo,
14. Perusahaan Jasa Kargo,
15. Maskapai Penerbangan,
16. Maskapai Pelayaran,
17. lembaga yang terkait dengan penempatan dan perlindungan TKI (PPTKIS, Konsorsium Asuransi, Sarkes, dsb),
18. Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM).

#### VIII. PELAKSANA PELAYANAN KEPULANGAN TENAGA KERJA INDONESIA BERMASALAH

- a. Pelaksanaan pemulangan TKI Bermasalah menjadi tanggungjawab BNP2TKI, BP3TKI, LP3TKI dan P4TKI.

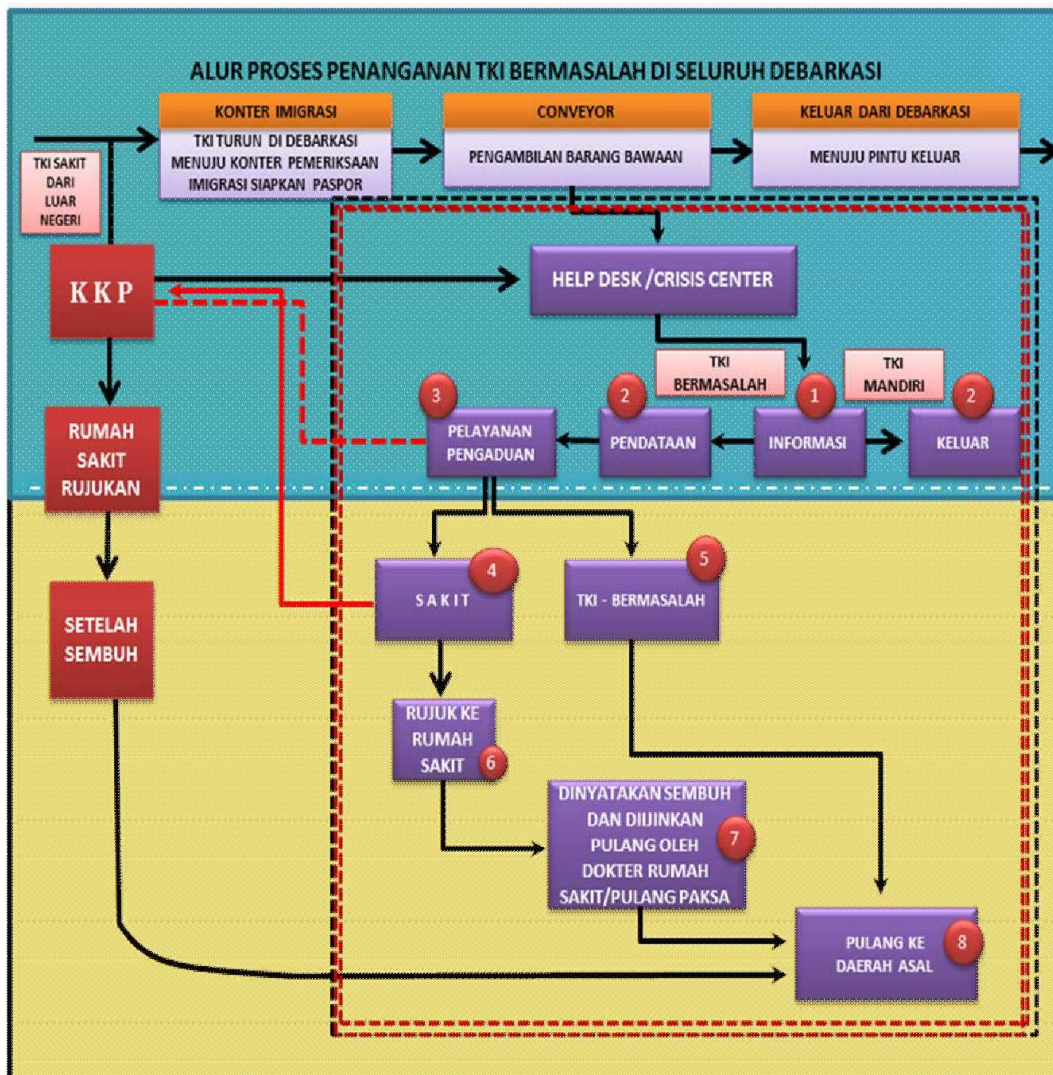
- b. Pelaksana pelayanan kepulauan TKI dilakukan oleh:
- 1) di BNP2TKI, oleh Deputi Bidang Perlindungan;
  - 2) di BP3TKI, oleh seksi perlindungan dan pemberdayaan;
  - 3) di LP3TKI, oleh petugas bidang perlindungan;
  - 4) di P4TKI, oleh petugas bidang perlindungan.
- c. Penanggungjawab pelayanan kepulauan TKI adalah:
- 1) di BNP2TKI : Deputi Perlindungan;
  - 2) di BP3TKI : Kepala BP3TKI;
  - 3) di LP3TKI : Kepala LP3TKI;
  - 4) di P4TKI : Koordinator.

#### IX. TEMPAT PELAYANAN KEPULANGAN TKI BERMASALAH

Tempat pelayanan kepulauan tki bermasalah di debarkasi terdiri dari:

- 1) di Bandara Soekarno Hatta:
  - a) common use lounge (CUL)
  - b) help desk dan crisis center
- 2) di debarkasi lainnya : help desk dan crisis center

BAGAN ALUR PENANGANAN TKI BERMASALAH  
DISELURUH DEBARKASI



Keterangan :

1. TKI turun dari pesawat dan menuju imigrasi guna cap passport selanjutnya mengambil barang bawaan di Conveyor, apabila ada TKI yang mengalami sakit diberikan pelayanan oleh KKP dan selanjutnya dirujuk ke rumah sakit.
2. Bagi TKI yang tidak bermasalah dapat langsung menuju pintu keluar untuk melanjutkan perjalanan pulang ke Daerah Asal.
3. Dan untuk TKI Bermasalah dilayani di CUL (Common Use Lounge) untuk di data permasalahannya, setelah itu dipulangkan ke Daerah Asal, bilamana diperlukan bisa dilakukan pendampingan selama anggaran tersedia.
4. Bagi TKI yang mengalami sakit dirujuk ke Rumah Sakit Rujukan



5. IX. HELP DESK DAN CRISIS CENTER

1. TUGAS/FUNGSI

*Help desk mempunyai tugas/fungsi:*

- a. melakukan pendataan kepulauan TKI.
- b. memberikan informasi yang dibutuhkan oleh TKI.
- c. mengarahkan TKI bermasalah ke crisis center.

*Crisis Center mempunyai tugas/fungsi:*

- a. mengidentifikasi dan mengklarifikasi permasalahan TKI
- b. memberikan solusi terhadap permasalahan TKI.
- c. mengarahkan TKI ke instansi/lembaga terkait sesuai dengan permasalahan yang dihadapi.
- d. permasalahan yang tidak selesai di debarkasi akan ditindaklanjuti penyelesaiannya di daerah asal melalui BP3TKI/LP3TKI dan P4TKI.

Dalam hal di daerah (BP3TKI/LP3TKI/P4TKI) belum ada crisis center, maka tugas/fungsi crisis center dilakukan oleh help desk.

2. MEKANISME PEMBENTUKAN

a. Tata Cara Pembentukan Helpdesk/ Crisis Center :

- 1) BNP2TKI mengirimkan surat ke instansi pengelola area debarkasi perihal permohonan untuk pembentukan helpdesk/ Crisis Center;
- 2) setelah BNP2TKI menerima persetujuan dari instansi pengelola area debarkasi, BNP2TKI mengirim surat ke BP3TKI/LP3TKI/P4TKI untuk berkoordinasi dengan instansi pengelola area debarkasi di daerah masing-masing untuk membentuk helpdesk/Crisis Center;
- 3) BP3TKI/LP3TKI/P4TKI mengusulkan anggaran untuk pembentukan helpdesk/Crisis Center;
- 4) Biro Perencanaan menyetujui dan mengakomodir alokasi anggaran untuk pembentukan helpdesk/Crisis Center;
- 5) BP3TKI/LP3TKI/P4TKI membentuk helpdesk/Crisis Center di debarkasi masing-masing;
- 6) BP3TKI/LP3TKI/P4TKI melaporkan tentang pembentukan Helpdesk/Crisis Center dengan melampirkan foto helpdesk/crisis center kepada Deputi Perlindungan cq. Direktur Pemberdayaan.

- b. Tata Cara Pemeliharaan Helpdesk/Crisis Center
- a. BP3TKI/LP3TKI/P4TKI mengusulkan anggaran pemeliharaan helpdesk/Crisis Center ke Biro Perencanaan;
  - b. Biro Perencanaan menyetujui dan mengakomodir alokasi anggaran;
  - c. BP3TKI/LP3TKI/P4TKI melakukan pemeliharaan helpdesk/Crisis Center
  - d. BP3TKI/LP3TKI/P4TKI melaporkan tentang pemeliharaan Helpdesk/Crisis Center dengan melampirkan foto help desk/crisis center kepada Biro Keuangan dan Umum, dengan tembusan kepada Direktorat Pemberdayaan.

### 3. SARANA DAN PRASARANA

- 1). Ukuran ruangan sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan ruangan di debarkasi yang bersangkutan
- 2). Sarana Prasarana
  - banner ukuran 40 x 180 Cm, dengan ketentuan sebagai berikut



HELPEDESK/CRISIS CENTER  
"LAYANAN INFORMASI KEPULANGAN TKI"

**SELAMAT DATANG**  
**TENAGA KERJA INDONESIA**

INFORMASI KEPULANGAN TKI SECARA MANDIRI  
KUNJUNGI LAYANAN INFORMASI ON LINE :  
[www/bnp2tki.co.id](http://bnp2tki.co.id)

UNTUK TKI BERMASALAH YANG  
MEMBUTUHKAN BANTUAN HUBUNGI :

CRISIS CENTRE BNP2TKI : 0 800 1000  
(DALAM NEGERI, 24 JAM BEBAS PULSA)

NOMOR TELEPON BP3TKI :  
XXX XXXXXXXX

NOMOR TELEPON PETUGAS  
ON DUTY : XXX XXXXXXXX

**Atas Kerjasama :**

*Ket. Lambang instansi disesuaikan dengan instansi yang berwenang atas area Debarikasi*

- neon Box Ukuran 100 x 40 Cm, dengan ketentuan sebagai berikut :

**HELP DESK / CRISIS CENTER**  
**LAYANAN INFORMASI KEPULANGAN**  
**TENAGA KERJA INDONESIA**




*Ket. Lambang instansi disesuaikan dengan instansi yang berwenang atas area Debarikasi*

**HELP DESK**  
**LAYANAN INFORMASI KEPULANGAN**  
**TENAGA KERJA INDONESIA**




*Ket. Lambang instansi disesuaikan dengan instansi yang berwenang atas area Debarikasi*

## Sumber Daya Manusia (SDM)

- PNS atau pegawai honorer
- mempunyai kemampuan/kompetensi yang memadai
- mempunyai sikap dan attitude yang baik
- mempunyai rasa empati yang tinggi.

## 4). Biaya untuk pengelolaan Help Desk/Crisis Center

Biaya pembentukan Help Desk/Crisis Center yang baru dibebankan pada APBN yang terdiri dari:

- sewa ruangan
- pembangunan/renovasi ruangan (bila berbentuk ruangan)
- pembuatan konter helpdesk/Crisis Center
- pembuatan neon box
- pembuatan banner
- honor petugas helpdesk/Crisis Center
- transpot lokal petugas helpdesk/Crisis Center
- pengadaan meja, kursi, dispenser, komputer/laptop, scanner, jaringan internet/wifi

Biaya perpanjangan helpdesk/crisis center terdiri dari :

- sewa ruangan
- pemeliharaan sarana dan prasarana
- honor petugas helpdesk/Crisis Center
- transpot lokal petugas helpdesk/Crisis Center

## IX. P E L A P O R A N

Deputi Bidang Perlindungan melakukan pengawasan/monitoring terhadap pelaksanaan kegiatan pemulangan TKI Bermasalah. BP3TKI/LP3TKI/P4TKI wajib melaporkan pelaksanaan pemulangan TKI bermasalah kepada Deputi Bidang Perlindungan, dengan bentuk dan format laporan sebagai berikut :

Kata Pengantar .....

## BAB I. Pendahuluan

- a. Latar Belakang
- b. Maksud dan Tujuan
- c. Sasaran Kegiatan
- d. Dasar Pelaksanaan kegiatan

## BAB II. Pelaksanaan Pelayanan Pemulangan Tenaga Kerja Indonesia Bermasalah

- a. Organisasi Pelaksanaan
- b. Substansi
  - 1. jumlah TKI Bermasalah
  - 2. jumlah TKI yang dirujuk ke Rumah Sakit
  - 3. jumlah TKI meninggal dunia
- c. Pembiayaan

BAB III. Permasalahan dan Solusi

- a. Permasalahan
- b. Solusi/rekomendasi

BAB IV. Penutup

- a. Kesimpulan
- b. Saran

Lampiran (jika ada)

X. P E N U T U P

Petunjuk Teknis ini wajib dipedomani dan dilaksanakan oleh seluruh petugas pemulangan TKI bermasalah baik di BNP2TKI/BP3TKI/LP3TKI/P4TKI. Petunjuk Teknis ini ditindaklanjuti dengan SOP di masing-masing unit yang melaksanakan pemulangan di BNP2TKI/BP3TKI/LP3TKI/P4TKI.

Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan  
Tenaga Kerja Indonesia,

Nusron Wahid