



# BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1596, 2015

BNP2-TKI. Unit Pelayanan Publik.

PERATURAN KEPALA BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN  
PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA  
NOMOR 19 TAHUN 2015  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN UNIT PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN BADAN NASIONAL 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 meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sebagai bagian dari pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia perlu dibentuk unit penyelenggara pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Kepala Badan Nasional dan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia;
- : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004 tentang Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja di Luar Negeri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 133, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4445);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia

- Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2013 tentang Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri;
  5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Penempatan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri oleh Pemerintah;
  6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Pengawasan Terhadap Penyelenggaraan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri;
  7. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2006 tentang Badan Nasional dan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia;
  8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
  9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
  10. Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Nomor PER-01/KA/I/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia;
  11. Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Nomor PER.20/KA/VII/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Kepala Badan

Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Nomor 11 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Nomor PER. 20/KA/VII/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN KEPALA BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA TENTANG PENYELENGGARAAN UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA.

Pasal 1

Dalam Peraturan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia yang dimaksud dengan:

1. Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia yang selanjutnya disingkat dengan BNP2TKI adalah Lembaga Pemerintah Non Kementerian yang mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai pelaksana kebijakan di bidang penempatan dan perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (TKI) sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 39 Tahun 2004 dan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2006.
2. 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.
3. Unit Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat UPP adalah unit kerja non struktural yang berada di BNP2TKI dan UPT (Unit Pelaksana Teknis) di lingkungan BNP2TKI (BP3TKI, BPKTKI, LP3TKI) yang mempunyai tugas

memberikan pelayanan kepada masyarakat atau badan hukum atas permintaan informasi, konsultasi, pengaduan dan pelaksanaan pelayanan publik yang merupakan lingkup tugas dan kewenangan BNP2TKI dan UPT (Unit Pelaksana Teknis) di lingkungan BNP2TKI (BP3TKI, BPKTKI, LP3TKI).

4. Unit Pelayanan Publik Tingkat Daerah adalah Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan BNP2TKI dalam hal ini BP3TKI, LP3TKI, P4TKI, P2KTKI yang mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat atau badan hukum atas permintaan informasi, konsultasi, pengaduan dan pelaksanaan pelayanan publik yang merupakan lingkup tugas dan kewenangan BNP2TKI yang diberikan kepada BP3TKI, LP3TKI, P4TKI dan P2KTKI.

#### Pasal 2

Seluruh bentuk pelayanan publik yang terkait dengan penempatan dan perlindungan TKI dilaksanakan oleh UPP.

#### Pasal 3

- (1) Susunan Organisasi UPP, sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 terdiri dari :
  - a. Koordinator;
  - b. Sekretariat;
  - c. Unit Pelayanan.
- (2) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri dari :
  - a. Sekretaris;
  - b. bagian sarana dan prasarana;
  - c. bagian front office (Customer Service);
- (3) Unit Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c terdiri dari :
  - a. Sub Unit Pelayanan *Jobsinfo*;
  - b. Sub Unit Pelayanan Penempatan (SIP, G to G dan BLKLN);

- c. Sub Unit Pelayanan Informasi, Konsultasi dan Pengaduan TKI (Crisis Center/Early Warning System);
  - d. Sub Unit Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa (ULP);
  - e. Sub Unit Pelayanan PPID dan Informasi Penempatan dan Perlindungan TKI; dan
  - f. Sub Unit Pelayanan Pengaduan tentang Gratifikasi, Whistle Blowing System (WBS), Benturan Kepentingan;
- (4) Struktur Organisasi UPP sesuai dengan Bagan sebagaimana dimuat dalam Lampiran Peraturan Kepala BNP2TKI ini.
- (5) Penunjukan Koordinator, Sekretaris dan penanggung jawab Sub Unit Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan lebih lanjut oleh Sekretaris Utama BNP2TKI.

#### Pasal 4

- (1) Setiap orang (pengguna layanan), pejabat/pegawai di lingkungan BNP2TKI dapat melaporkan setiap pelanggaran terhadap pelayanan yang diberikan terhadap unit pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) huruf a sampai huruf f kepada Unit Pengaduan Ketidakpuasan Pelayanan (UPKP).
- (2) UPKP wajib menyelesaikan setiap pengaduan sesegera mungkin sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan.
- (3) UPKP dibentuk dengan Keputusan Sekretaris Utama BNP2TKI.

#### Pasal 5

- (1) UPP di BP3TKI/LP3TKI/P4TKI/P2KTKI disesuaikan dengan tugas dan fungsinya.
- (2) Koordinator UPP di BP3TKI/LP3TKI/P4TKI/P2KTKI dijabat oleh Kepala BP3TKI/LP3TKI dan Koordinator P4TKI/P2KTKI.

## Pasal 6

- (1) Koordinator UPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (1) huruf a mempunyai tugas :
  - a. memimpin, mengawasi dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas UPP.
  - b. melaksanakan seluruh jenis pelayanan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan.
  - c. melakukan koordinasi dengan unit teknis terkait, sesuai dengan jenis pelayanan yang ada.
  - d. melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada Sekretaris Utama dengan tembusan kepada Deputi teknis yang terkait dengan jenis pelayanan yang diberikan secara periodik setiap 1 (satu) bulan dan/atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.
- (2) Koordinator UPP bertanggung jawab kepada Kepala BNP2TKI melalui Sekretaris Utama BNP2TKI.
- (3) Koordinator UPP di BP3TKI/LP3TKI bertanggung jawab kepada Kepala BNP2TKI melalui Sekretaris Utama BNP2TKI.
- (4) Koordinator UPP di P4TKI/P2KTKI bertanggung jawab kepada Sekretaris Utama BNP2TKI melalui Kepala BP3TKI.

## Pasal 7

- (1) Sekretaris sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf a mempunyai tugas :
  - a. memfasilitasi pelaksanaan tugas UPP.
  - b. mengadministrasi dan menata dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas UPP.
  - c. membuat laporan secara periodik atas pelaksanaan tugas UPP.
  - d. mengkoordinasikan petugas Customer Service/Petugas UPP.
- (2) Bagian Sarana dan Prasarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2) huruf b mempunyai tugas :

- a. menyiapkan fasilitasi kebutuhan operasional dan pemeliharaan sarana dan prasarana terkait dengan tugas UPP.
  - b. melakukan koordinasi dengan Puslitbangfo dalam rangka memastikan berjalannya penyelenggaraan pelayanan publik secara elektronik.
  - c. mengolah, menyimpan dan menyiapkan data terkait penyelenggaraan pelayanan publik.
- (3) Bagian *front office (Customer Service)* sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (2) huruf c mempunyai tugas:
- a. menerima dan mencatat permohonan pengguna layanan.
  - b. memilah dan menginventarisir permohonan per jenis layanan.
  - c. menyampaikan berkas permohonan pengguna layanan kepada petugas back office sesuai jenis dan bidang layanan.
  - d. menyampaikan produk layanan publik kepada pemohon.

#### Pasal 8

Unit Pelayanan yang ada pada UPP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) terdiri dari Sub Unit Pelayanan yang mempunyai tugas:

- a. memberikan informasi dan konsultasi layanan publik; dan
- b. menindaklanjuti permohonan layanan publik sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku pada bidang layanan masing-masing.

#### Pasal 9

Setiap Sub Unit Pelayanan wajib memiliki standar pelayanan yang sekurang-kurangnya meliputi :

- a. dasar hukum
- b. persyaratan
- c. sistem, mekanisme dan prosedur

- d. jangka waktu penyelesaian
- e. produk layanan
- f. sarana dan prasarana yang terdiri dari :
  - 1. ruang layanan yang representatif dilengkapi dengan ruang tunggu.
  - 2. kotak saran dan pengaduan.
  - 3. hotline/call center.
  - 4. buku/flyer/banner/papan pengumuman informasi.
- g. Sumber Daya Manusia yang terdiri atas :
  - 1. petugas *front office/customer service* yang berkompeten
  - 2. petugas teknis yang profesional
- h. Evaluasi kinerja melalui survey kepuasan pengguna layanan secara periodik sekurang-kurangnya 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun.

#### Pasal 10

- (1) Pengawasan, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan Unit Pelayanan dilaksanakan oleh Sekretaris Utama berkoordinasi dengan kedeputian terkait dan Inspektur.
- (2) Dalam melaksanakan pengawasan, pengendalian dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat melibatkan unit kerja di lingkungan BNP2TKI.

#### Pasal 11

- (1) Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Publik disiapkan dan ditetapkan oleh Pimpinan Unit Kerja Eselon I.
- (2) SOP untuk pelayanan yang diberikan di BP3TKI/LP3TKI/P4TKI/P2KTKI disiapkan dan ditetapkan oleh Unit Eselon I yang bersangkutan.
- (3) SOP yang telah ada harus disesuaikan/perbaiki sesuai dengan Peraturan Kepala BNP2TKI ini paling lambat 3 (tiga) bulan sejak Peraturan ini berlaku.



Pasal 12

Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan BNP2TKI ditetapkan oleh Peraturan Kepala BNP2TKI.

Pasal 13

Seluruh biaya yang timbul dalam penyelenggaraan unit pelayanan dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara BNP2TKI.

Pasal 14

Dengan ditetapkannya Peraturan Kepala BNP2TKI ini maka Peraturan Kepala BNP2TKI Nomor PER.18/KA/VIII/2014 tentang Penyelenggaraan Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 15

Peraturan Kepala ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 1 Oktober 2015

KEPALA  
BADAN NASIONAL PENEMPATAN  
DAN PERLINDUNGAN TENAGA  
KERJA INDONESIA,

ttd.

NUSRON WAHID

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 23 Oktober 2015

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

ttd.

WIDODO EKATJAHJANA

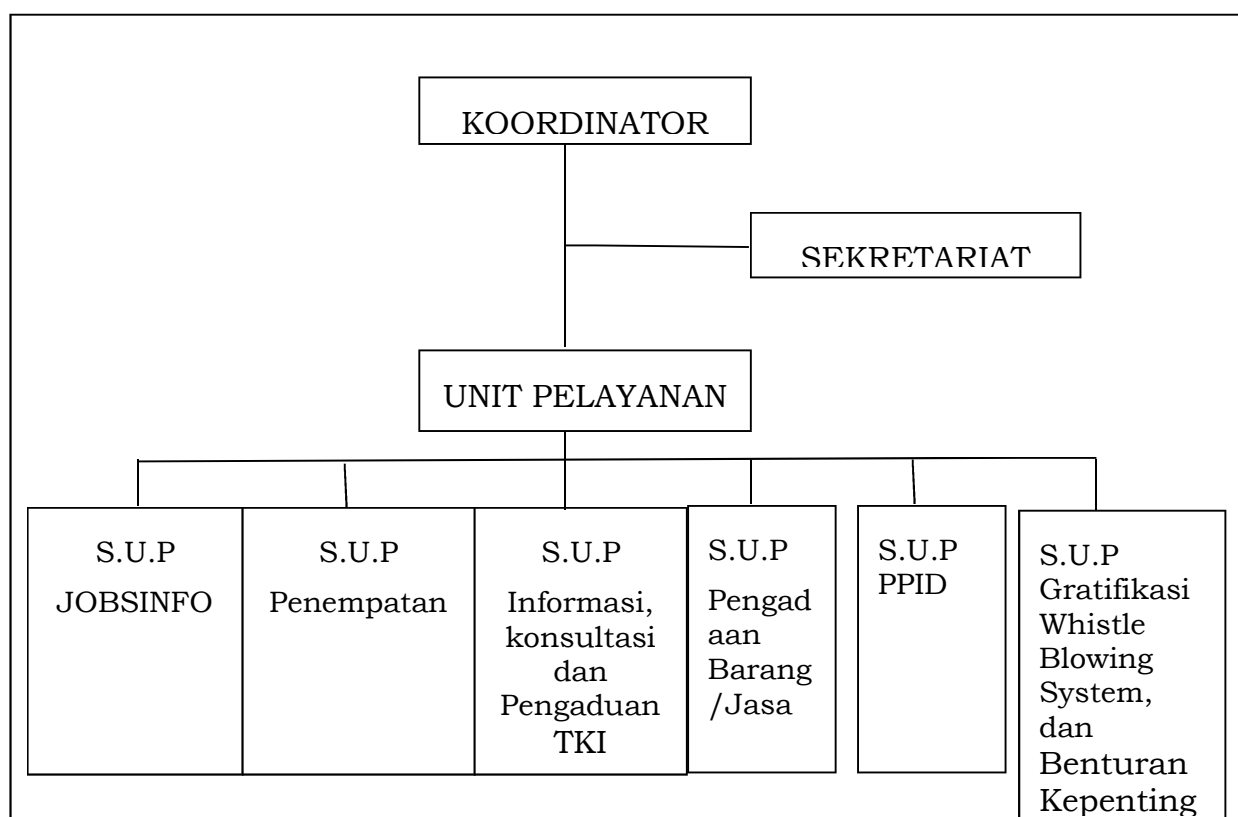
LAMPIRAN

PERATURAN KEPALA BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN  
PERLINDUNGAN TENAGA KERJA INDONESIA

NOMOR 19 TAHUN 2015

TENTANG PENYELENGGARAAN UNIT PELAYANAN PUBLIK DI  
LINGKUNGAN BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN  
TENAGA KERJA INDONESIA

STRUKTUR ORGANISASI UNIT PELAYANAN PUBLIK  
BADAN NASIONAL PENEMPATAN DAN PERLINDUNGAN  
TENAGA KERJA INDONESIA



KEPALA  
BADAN NASIONAL PENEMPATAN  
DAN PERLINDUNGAN TENAGA  
KERJA INDONESIA,

ttd.

NUSRON WAHID