



PERATURAN MENTERI PELINDUNGAN PEKERJA MIGRAN INDONESIA/  
BADAN PELINDUNGAN PEKERJA MIGRAN INDONESIA

REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 23 TAHUN 2025

TENTANG

LAYANAN PENGADUAN DAN PENANGANAN PERMASALAHAN CALON  
PEKERJA MIGRAN INDONESIA ATAU PEKERJA MIGRAN INDONESIA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PELINDUNGAN PEKERJA MIGRAN INDONESIA/  
KEPALA BADAN PELINDUNGAN PEKERJA MIGRAN INDONESIA  
REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa untuk memberikan pelindungan 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 layanan pengaduan dan penanganan permasalahan calon pekerja migran Indonesia atau pekerja migran Indonesia;

b. bahwa Peraturan Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 tentang Pelayanan Penyelesaian Permasalahan Calon Pekerja Migran Indonesia dan Pekerja Migran Indonesia sudah tidak sesuai dengan perkembangan hukum dan kebutuhan pelindungan calon pekerja migran Indonesia atau pekerja migran Indonesia, sehingga perlu diganti;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pelindungan Pekerja Migran Indonesia/Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia tentang Layanan Pengaduan dan Penanganan Permasalahan Calon Pekerja Migran Indonesia atau Pekerja Migran Indonesia;

Mengingat : 1. Pasal 17 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 61 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian

Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 225, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6994);

3. 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 beberapa kali diubah terakhir 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);
4. 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);
5. Peraturan Presiden Nomor 165 Tahun 2024 tentang Kementerian Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 361);
7. Peraturan Presiden Nomor 166 Tahun 2024 tentang Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 362);
8. Peraturan Menteri Pelindungan Pekerja Migran Indonesia/Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pelindungan Pekerja Migran Indonesia/Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 975);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI PELINDUNGAN PEKERJA MIGRAN INDONESIA/BADAN PELINDUNGAN PEKERJA MIGRAN INDONESIA TENTANG LAYANAN PENGADUAN DAN PENANGANAN PERMASALAHAN CALON PEKERJA MIGRAN INDONESIA ATAU PEKERJA MIGRAN INDONESIA.

## BAB I KETENTUAN UMUM

### Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri/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 Layanan Pengaduan adalah pegawai yang ditunjuk oleh pejabat yang berwenang untuk melaksanakan tugas menerima dan mengidentifikasi, mencatat, dan menganalisis pengaduan terkait dengan perselisihan dan kasus ketenagakerjaan Calon Pekerja Migran Indonesia atau Pekerja Migran Indonesia.
6. Petugas Penanganan Permasalahan adalah pegawai yang ditunjuk oleh pejabat yang berwenang untuk melaksanakan tugas memfasilitasi penanganan permasalahan Calon Pekerja Migran Indonesia atau 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 Kementerian Pelindungan Pekerja Migran Indonesia/Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia.
9. Kementerian Pelindungan Pekerja Migran Indonesia yang selanjutnya disebut KP2MI adalah kementerian yang menyelenggarakan suburusan pemerintahan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia yang merupakan lingkup dari urusan pemerintahan di bidang ketenagakerjaan.
10. Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia yang selanjutnya disebut BP2MI adalah lembaga pemerintah nonkementerian yang melaksanakan tugas pemerintahan di bidang Pelindungan Pekerja Migran Indonesia.

11. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan suburus an pemerintahan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia yang merupakan lingkup dari urusan pemerintahan di bidang ketenagakerjaan.
12. Kepala adalah kepala yang menyelenggarakan tugas pemerintahan di bidang Pelindungan Pekerja Migran Indonesia.
13. 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.
14. Kantor Dagang dan Ekonomi Indonesia yang selanjutnya disingkat KDEI adalah lembaga ekonomi nonpemerintah yang berkedudukan di Taipei.
15. Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pelindungan Pekerja Migran Indonesia/Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia yang selanjutnya disebut UPT KP2MI/BP2MI adalah unit pelaksana teknis di lingkungan KP2MI/BP2MI yang melaksanakan tugas teknis operasional dan/atau tugas teknis penunjang tertentu dari KP2MI/BP2MI sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
16. 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.
17. Hari adalah hari kalender.

## Pasal 2

- (1) KP2MI/BP2MI memberikan layanan pengaduan dan penanganan permasalahan Calon Pekerja Migran Indonesia atau Pekerja Migran Indonesia pada saat:
  - a. sebelum bekerja;
  - b. selama bekerja; dan
  - c. setelah bekerja.
- (2) Dalam memberikan layanan pengaduan dan penanganan permasalahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) KP2MI/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) dilaksanakan dengan cara:

- a. penerimaan dan pengidentifikasi;
- b. pencatatan; dan
- c. penganalisaan.

### 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 tatap muka;
  - c. pengaduan melalui media lainnya; 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 tatap muka sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dapat dilaksanakan melalui:
  - a. unit pelayanan publik KP2MI/BP2MI; atau
  - b. unit pelayanan publik UPT KP2MI/BP2MI.
- (5) Layanan pengaduan melalui media lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf c dapat dilaksanakan melalui:
  - a. pusat panggilan KP2MI/BP2MI;
  - b. surat;
  - c. media sosial resmi KP2MI/BP2MI; atau
  - d. media sosial resmi UPT KP2MI/BP2MI.
- (6) 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 reaksi cepat KP2MI/BP2MI.
- (7) Tim reaksi cepat KP2MI/BP2MI sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dibentuk oleh Menteri/Kepala.

### Pasal 5

- (1) Layanan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 dilakukan berdasarkan pengaduan dari pengadu terhadap pihak yang diadukan.
- (2) Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. Calon Pekerja Migran Indonesia;
  - b. Pekerja Migran Indonesia; atau
  - c. Keluarga.

- (3) Pihak yang diadukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. P3MI;
  - b. perusahaan yang menempatkan Pekerja Migran Indonesia untuk kepentingan perusahaan sendiri;
  - c. lembaga terkait penempatan; dan/atau
  - d. pihak lainnya.
- (4) Selain berdasarkan pengaduan dari pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1), layanan pengaduan dapat dilakukan berdasarkan informasi yang disampaikan oleh Perwakilan Republik Indonesia/KDEI, kementerian/lembaga terkait, dan/atau masyarakat.
- (5) Pengadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat menunjuk pihak lain untuk melakukan pengaduan dengan menyertakan surat kuasa bermaterai cukup yang ditandatangani oleh pengadu.

Pasal 6

- (1) Penerimaan dan pengidentifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a dilaksanakan oleh Petugas Layanan Pengaduan 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;
  - d. negara penempatan Pekerja Migran Indonesia;
  - e. kontak keluarga Calon Pekerja Migran Indonesia atau Pekerja Migran Indonesia;
  - f. identitas pihak yang diadukan;
  - g. uraian dan kronologis permasalahan; dan
  - h. permintaan penyelesaian permasalahan 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.
- (5) Pengadu harus melengkapi dokumen yang terdiri atas:
  - a. salinan identitas Pengadu terdiri atas:
    1. kartu tanda penduduk atau 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 atau Pekerja Migran Indonesia terdiri atas:
  - 1. kartu tanda penduduk atau nomor induk kependudukan;
  - 2. paspor/surat perjalanan laksana paspor;
  - 3. buku pelaut; dan/atau
  - 4. kartu keluarga; dan
- c. data/dokumen pendukung sesuai dengan jenis permasalahan.

**Pasal 7**

- (1) Pengaduan yang telah diterima dilakukan pencatatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf b oleh Petugas Layanan Pengaduan.
- (2) Pencatatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan untuk mendapatkan nomor pengaduan.
- (3) Pengaduan yang telah tercatat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat dipantau perkembangannya oleh pengadu melalui Sisko P2MI dengan menggunakan nomor pengaduan.

**Pasal 8**

- (1) Petugas Layanan Pengaduan melakukan penganalisisan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf c terhadap aduan yang telah mendapatkan nomor pengaduan.
- (2) Penganalisisan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui kegiatan penelaahan data dan informasi permasalahan Calon Pekerja Migran Indonesia atau Pekerja Migran Indonesia untuk dapat ditindaklanjuti dalam bentuk pemberian informasi.
- (3) Informasi yang diberikan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
  - a. layanan, fasilitas, dan kewenangan yang dimiliki oleh KP2MI/BP2MI atau UPT KP2MI/BP2MI; dan
  - b. prosedur layanan pengaduan dan penanganan permasalahan.

**Pasal 9**

Dalam hal pelayanan pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 telah dilaksanakan, Petugas Layanan Pengaduan menyiapkan laporan layanan pengaduan yang disampaikan kepada:

- a. pejabat pimpinan tinggi pratama yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang layanan pengaduan, mediasi, dan advokasi Pekerja Migran Indonesia; dan/atau
- b. Kepala UPT KP2MI/BP2MI.

**BAB III**  
**PENANGANAN PERMASALAHAN**

**Bagian Kesatu**  
**Umum**

**Pasal 10**

- (1) Penanganan permasalahan Calon Pekerja Migran Indonesia atau Pekerja Migran Indonesia dilaksanakan oleh Petugas Penanganan Permasalahan berdasarkan hasil tindaklanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2).
- (2) Penanganan permasalahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan terhadap pengaduan yang telah mendapatkan nomor pengaduan.

**Pasal 11**

Penanganan permasalahan dilaksanakan dengan cara:

- a. konsultasi;
- b. fasilitasi klaim manfaat jaminan sosial dan/atau asuransi;
- c. klarifikasi;
- d. pelimpahan penanganan permasalahan ke unit organisasi terkait di KP2MI/BP2MI; dan/atau
- e. pelimpahan penanganan permasalahan kepada kementerian/lembaga terkait.

**Bagian Kedua**  
**Konsultasi**

**Pasal 12**

- (1) Konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf a diberikan dalam bentuk pemberian penjelasan oleh Petugas Penanganan Permasalahan kepada pengadu.
- (2) Konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi bidang:
  - a. ketenagakerjaan; dan/atau
  - b. hukum.

**Bagian Ketiga**  
**Fasilitasi Klaim Manfaat Jaminan Sosial dan/atau Asuransi**

**Pasal 13**

- (1) Fasilitasi klaim manfaat jaminan sosial dan/atau asuransi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 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 dan/atau asuransi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Petugas Penanganan Permasalahan.

- (3) Fasilitasi klaim manfaat jaminan sosial dan/atau asuransi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan cara:
  - a. identifikasi jaminan sosial dan/atau asuransi dan klaim manfaat yang dapat diajukan pengadu;
  - b. melengkapi dokumen klaim manfaat jaminan sosial dan/atau asuransi Calon Pekerja Migran Indonesia atau Pekerja Migran Indonesia;
  - c. mengajukan klaim manfaat jaminan sosial dan/atau asuransi Calon Pekerja Migran Indonesia atau Pekerja Migran Indonesia kepada penyelenggara jaminan sosial dan/atau penyedia jasa asuransi; dan
  - d. menindaklanjuti perkembangan pengajuan klaim manfaat jaminan sosial dan/atau asuransi Calon Pekerja Migran Indonesia atau Pekerja Migran Indonesia.
- (4) Dalam hal fasilitasi klaim manfaat jaminan sosial dan/atau asuransi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengalami kendala yang mengindikasikan ketidaksesuaian dengan ketentuan peraturan perundang-undangan pada layanan jaminan sosial dan/atau asuransi bagi Calon Pekerja Migran Indonesia atau Pekerja Migran Indonesia, Petugas Penanganan Permasalahan menyampaikan informasi kendala tersebut kepada pejabat pimpinan tinggi pratama yang membidangi pengawasan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia.
- (5) Dalam hal fasilitasi klaim manfaat jaminan sosial dan/atau asuransi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) telah dilaksanakan, Petugas Penanganan Permasalahan menyampaikan laporan hasil klaim kepada:
  - a. pejabat pimpinan tinggi pratama yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang layanan pengaduan, mediasi, dan advokasi Pekerja Migran Indonesia; atau
  - b. Kepala UPT KP2MI/BP2MI.

**Bagian Keempat**  
**Klarifikasi**

**Pasal 14**

- (1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 huruf c merupakan upaya mendapatkan kejelasan permasalahan, tindak lanjut, dan/atau penyelesaian permasalahan Calon Pekerja Migran Indonesia atau Pekerja Migran Indonesia.
- (2) Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan kepada:
  - a. pihak yang diadukan; dan/atau
  - b. pihak yang berkaitan dengan permasalahan.
- (3) Klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan paling banyak 2 (dua) kali.
- (4) Dalam hal pihak sebagaimana dimaksud pada ayat (2) merupakan P3MI, perusahaan yang menempatkan Pekerja Migran Indonesia untuk kepentingan perusahaan sendiri, dan/atau lembaga yang terkait penempatan wajib dihadiri pimpinan tertinggi pihak yang diadukan.

- (5) Dalam hal pimpinan tertinggi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) tidak bisa hadir karena berhalangan tetap atau berhalangan sementara, dapat diwakilkan oleh perwakilannya yang bisa memutuskan melalui surat kuasa bermaterai cukup yang ditandatangani oleh pimpinan tertinggi.

**Pasal 15**

- (1) Klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 dilakukan melalui:
- pertemuan yang dilakukan secara luring atau daring; dan/atau
  - surat.
- (2) Dalam hal proses klarifikasi dilakukan di negara tujuan penempatan, KP2MI/BP2MI berkoordinasi dengan Perwakilan Republik Indonesia melalui kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang luar negeri atau KDEI.
- (3) Hasil klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam surat pernyataan klarifikasi kesatu dan berita acara klarifikasi kesatu.
- (4) Surat pernyataan klarifikasi kesatu sebagaimana dimaksud pada ayat (3) memuat:
- penjelasan;
  - tindak lanjut; dan
  - komitmen penyelesaian permasalahan.
- (5) Surat pernyataan klarifikasi kesatu sebagaimana dimaksud pada ayat (4) ditandatangani pihak yang memberikan pernyataan dan disampaikan kepada pengadu.
- (6) Berita acara klarifikasi kesatu sebagaimana dimaksud pada ayat (3) memuat pertanyaan dan jawaban dalam klarifikasi.
- (7) Dalam hal klarifikasi dilakukan melalui pertemuan luring, pernyataan klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disaksikan Petugas Penanganan Permasalahan dan/atau pihak yang menghadiri.
- (8) Format surat pernyataan klarifikasi kesatu sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dan berita acara klarifikasi kesatu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri/Badan ini.

**Pasal 16**

Pihak yang diadukan wajib memenuhi komitmen penyelesaian permasalahan paling lama 7 (tujuh) Hari sejak ditandatanganinya surat pernyataan klarifikasi kesatu.

Pasal 17

- (1) Dalam hal pihak yang diadukan tidak memenuhi komitmen dalam surat pernyataan klarifikasi sesuai dengan jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16, Petugas Penanganan Permasalahan mengirimkan surat peringatan pemenuhan komitmen dan surat panggilan klarifikasi kedua kepada pihak yang diadukan.
- (2) Surat peringatan pemenuhan komitmen dan surat panggilan klarifikasi kedua sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada pihak yang diadukan 1 (satu) Hari setelah batas tanggal pemenuhan komitmen penyelesaian permasalahan.

Pasal 18

- (1) Hasil klarifikasi kedua dituangkan dalam:
  - a. surat pernyataan klarifikasi kedua yang ditandatangani pihak yang memberikan pernyataan dan disampaikan kepada pengadu; dan
  - b. berita acara klarifikasi kedua.
- (2) Surat pernyataan klarifikasi kedua sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat:
  - a. penjelasan;
  - b. tindak lanjut;
  - c. kendala pelaksanaan komitmen berdasarkan klarifikasi kesatu; dan
  - d. komitmen penyelesaian permasalahan.
- (3) Pihak yang diadukan wajib memenuhi komitmen penyelesaian permasalahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d paling lama 7 (tujuh) Hari.
- (4) Dalam hal pihak yang diadukan merupakan P3MI atau perusahaan yang menempatkan Pekerja Migran Indonesia untuk kepentingan perusahaan sendiri tidak memenuhi komitmen penyelesaian permasalahan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d dan P3MI atau perusahaan yang menempatkan Pekerja Migran Indonesia untuk kepentingan perusahaan sendiri telah mengakui pelanggaran yang dilakukannya pada:
  - a. surat pernyataan klarifikasi kesatu dan/atau surat pernyataan klarifikasi kedua; dan/atau
  - b. berita acara klarifikasi kesatu dan/atau berita acara klarifikasi kedua,sehingga tidak diperlukan mediasi, Petugas Penanganan Permasalahan mengajukan rekomendasi pengenaan sanksi administratif kepada unit organisasi yang membidangi pengawasan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.
- (5) Format surat pernyataan klarifikasi kedua dan berita acara klarifikasi kedua sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri/Badan ini.

**Pasal 19**

- (1) Petugas Penanganan Permasalahan wajib menyatakan bahwa klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 sampai dengan Pasal 18 tidak terlaksana jika pihak yang dipanggil klarifikasi:
  - a. tidak hadir setelah dipanggil sebanyak 2 (dua) kali berturut-turut dalam pertemuan klarifikasi tanpa alasan yang sah; atau
  - b. hadir pada klarifikasi kesatu namun tidak hadir pada klarifikasi kedua tanpa alasan yang sah.
- (2) Dalam hal P3MI atau perusahaan yang menempatkan Pekerja Migran Indonesia untuk kepentingan perusahaan sendiri tidak hadir setelah dipanggil sebanyak 2 (dua) kali berturut-turut dalam pertemuan klarifikasi tanpa alasan yang sah atau hadir pada klarifikasi kesatu namun tidak hadir pada klarifikasi kedua tanpa alasan yang sah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Petugas Penanganan Permasalahan mengajukan rekomendasi pengenaan sanksi administratif kepada unit organisasi yang membidangi pengawasan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.
- (3) Format surat keterangan tidak terlaksananya klarifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri/Badan ini.

**Pasal 20**

Dalam hal permasalahan tidak dapat ditangani pada tahap klarifikasi, pihak yang diadukan tidak memenuhi komitmen penyelesaian permasalahan, dan/atau pelanggaran belum terbukti atau diakui oleh pihak yang diadukan, para pihak dapat menempuh penyelesaian permasalahan dengan cara:

- a. mediasi; atau
- b. litigasi.

**Pasal 21**

- (1) Mediasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 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) Petugas Penanganan Permasalahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengusulkan tanggal mediasi kepada para pihak.
- (4) Mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan lebih dari 1 (satu) kali sesuai dengan kebutuhan penanganan permasalahan.
- (5) Pelaksanaan mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara luring atau daring.

- (6) Dalam hal mediasi harus dilaksanakan secara luring sebagaimana dimaksud pada ayat (5) dan para pihak berada pada wilayah kerja yang berbeda dengan Petugas Penanganan Permasalahan maka Petugas Penanganan Permasalahan dapat melakukan permohonan fasilitasi penanganan permasalahan kepada unit organisasi di wilayah domisili pihak pengadu.
- (7) Dalam hal pengadu atau pihak yang diadukan memberikan kuasa kepada pihak lain untuk menghadiri mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kuasa pengadu atau pihak yang diadukan harus memenuhi syarat:
  - a. membawa surat kuasa; dan
  - b. membawa surat pernyataan mampu dan berhak dalam mengambil keputusan terhadap permasalahan pemberi kuasa dan menguasai permasalahan yang diadukan.
- (8) Mediasi tidak dapat dilanjutkan apabila pihak lain yang diberikan kuasa sebagaimana dimaksud pada ayat (7) tidak dapat mengambil keputusan.

#### Pasal 22

Dalam hal salah satu atau para pihak tidak hadir dalam pelaksanaan mediasi sesuai dengan jadwal yang telah disepakati, akan dilakukan penjadwalan ulang paling lama 5 (lima) Hari terhitung sejak tanggal mediasi sebelumnya.

#### Pasal 23

- (1) Petugas Penanganan Permasalahan wajib 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 yang sah; dan/atau
  - b. menghadiri pertemuan mediasi kesatu, tetapi tidak pernah hadir pada pertemuan berikutnya yang disepakati, meskipun telah dipanggil sebanyak 2 (dua) kali berturut-turut tanpa alasan yang sah.
- (2) Dalam hal pihak yang tidak menghadiri mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan P3MI atau perusahaan yang menempatkan Pekerja Migran Indonesia untuk kepentingan perusahaan sendiri, Petugas Penanganan Permasalahan mengajukan rekomendasi pengenaan sanksi administratif kepada unit organisasi yang membidangi pengawasan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

#### Pasal 24

Pengajuan rekomendasi pengenaan sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (4), Pasal 19 ayat (2), dan Pasal 23 ayat (2) paling sedikit melampirkan:

- a. identitas Calon Pekerja Migran Indonesia atau Pekerja Migran Indonesia yang menjadi pengadu;

- b. identitas P3MI atau perusahaan yang menempatkan Pekerja Migran Indonesia untuk kepentingan perusahaan sendiri;
- c. kronologis permasalahan;
- d. kronologis penanganan;
- e. dokumen bukti pelanggaran, meliputi:
  - 1. surat undangan klarifikasi atau mediasi;
  - 2. surat keterangan tidak terlaksananya klarifikasi atau mediasi dari Petugas Penanganan Permasalahan; dan
  - 3. bukti atas upaya komunikasi dengan P3MI atau perusahaan yang menempatkan Pekerja Migran Indonesia untuk kepentingan perusahaan sendiri; dan
- f. dokumen pengaduan.

**Pasal 25**

- (1) Dalam hal mediasi tidak terlaksana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 ayat (1), Petugas Penanganan Permasalahan dapat memberikan saran kepada pengadu untuk menempuh jalur litigasi dalam upaya penyelesaian permasalahan.
- (2) Format surat keterangan tidak terlaksananya mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri/Badan ini.

**Pasal 26**

- (1) Pelaksanaan mediasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 21 dituangkan dalam:
  - a. berita acara mediasi; dan
  - b. kesepakatan perdamaian atau surat pernyataan ketidaksepakatan penyelesaian permasalahan dalam mediasi.
- (2) Berita acara mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a paling sedikit memuat:
  - a. komitmen penyelesaian permasalahan; atau
  - b. ketidaksepakatan penyelesaian permasalahan.
- (3) Berita acara mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a ditandatangani oleh:
  - a. pengadu;
  - b. pihak yang diadukan; dan
  - c. Petugas Penanganan Permasalahan.
- (4) Kesepakatan perdamaian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dapat dilaporkan ke pengadilan untuk diterbitkan akta perdamaian.
- (5) Format berita acara mediasi dan kesepakatan perdamaian atau surat pernyataan ketidaksepakatan penyelesaian permasalahan dalam mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri/Badan ini.

**Pasal 27**

- (1) Dalam hal mediasi tidak mencapai kesepakatan dalam penyelesaian permasalahan, pengadu dan pihak yang diadukan membuat surat pernyataan ketidaksepakatan penyelesaian permasalahan dalam mediasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 26 ayat (1) huruf b.
- (2) Surat pernyataan ketidaksepakatan penyelesaian permasalahan dalam mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani oleh:
  - a. pengadu;
  - b. pihak yang diadukan; dan
  - c. Petugas Penanganan Permasalahan.
- (3) Format surat pernyataan ketidaksepakatan penyelesaian permasalahan dalam mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri/Badan ini.

**Pasal 28**

- (1) Dalam hal tidak tercapai kesepakatan pada proses mediasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27, para pihak dapat menyelesaikan permasalahan melalui jalur litigasi sesuai dengan kesepakatan para pihak berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Para pihak yang sepakat untuk menyelesaikan permasalahan melalui jalur litigasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus membuat surat pernyataan penyelesaian permasalahan melalui jalur litigasi.
- (3) Format surat pernyataan penyelesaian permasalahan melalui jalur litigasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri/Badan ini.

**Pasal 29**

- (1) P3MI atau perusahaan yang menempatkan Pekerja Migran Indonesia untuk kepentingan perusahaan sendiri dan Calon Pekerja Migran Indonesia atau Pekerja Migran Indonesia serta Keluarga wajib memenuhi komitmen yang tertuang dalam kesepakatan perdamaian.
- (2) Dalam hal P3MI atau perusahaan yang menempatkan Pekerja Migran Indonesia untuk kepentingan perusahaan sendiri tidak memenuhi komitmen sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Menteri/Kepala atau pejabat yang ditunjuk dapat memberikan sanksi administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Dalam hal pihak yang diadukan bukan P3MI atau perusahaan yang menempatkan Pekerja Migran Indonesia untuk kepentingan perusahaan sendiri, dan tidak memenuhi komitmen pada kesepakatan perdamaian, Petugas Penanganan Permasalahan memberikan rekomendasi kepada pengadu agar permasalahan dilanjutkan ke jalur litigasi yang dituangkan dalam nota anjuran.

- (4) Dalam hal pihak yang diadukan bukan P3MI atau perusahaan yang menempatkan Pekerja Migran Indonesia untuk kepentingan perusahaan sendiri dan merupakan otoritas negara penempatan, KP2MI/BP2MI berkoordinasi dengan Perwakilan Republik Indonesia melalui kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang luar negeri atau KDEI.
- (5) Format nota anjuran sebagaimana dimaksud pada ayat (3) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri/Badan ini.

**Pasal 30**

- (1) Penanganan permasalahan yang:
  - a. tidak terlaksananya mediasi;
  - b. mediasi tidak mencapai kesepakatan;
  - c. pengadu ingin melanjutkan ke jalur litigasi; dan/atau
  - d. indikasi permasalahan perdata dan/atau pidana, dapat ditempuh jalur litigasi yang diselesaikan melalui jalur pengadilan.
- (2) KP2MI/BP2MI dapat memberikan pendampingan hukum dalam proses litigasi kepada pengadu oleh Pendamping Hukum di lingkungan KP2MI/BP2MI.
- (3) Dalam hal pengadu ingin melanjutkan penanganan permasalahan melalui jalur litigasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Petugas Penanganan Permasalahan meminta pernyataan bahwa pengadu ingin menempuh jalur litigasi.
- (4) Dalam melakukan pendampingan hukum dalam proses litigasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Pendamping Hukum di lingkungan KP2MI/BP2MI dapat didampingi oleh advokat yang ditunjuk oleh KP2MI/BP2MI.

**Pasal 31**

- (1) Pendampingan hukum dalam proses litigasi dapat dilakukan sejak awal penanganan permasalahan berdasarkan hasil verifikasi dan analisis materi pengaduan.
- (2) Pendampingan hukum dalam proses 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 sidang peradilan.
- (3) Pendampingan hukum dalam proses litigasi untuk permasalahan perdata dapat dilakukan sampai dengan putusan tingkat pertama.
- (4) Pendampingan hukum dalam proses litigasi untuk permasalahan pidana dapat dilakukan sampai dengan penyerahan tuntutan ke pengadilan.
- (5) Pendampingan hukum dalam proses litigasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan oleh Pendamping Hukum untuk melakukan pendampingan hukum dalam proses litigasi.

- (6) Pendamping Hukum juga dapat dilakukan oleh Petugas Penanganan Permasalahan yang ditunjuk dan memiliki kompetensi untuk melakukan pendampingan hukum dalam proses litigasi baik sendiri atau bersama dengan Pendamping Hukum.

**Pasal 32**

- (1) Pendampingan hukum dalam proses litigasi dilakukan oleh KP2MI/BP2MI tanpa dipungut biaya.
- (2) Dalam melakukan pendampingan hukum dalam proses litigasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di luar negeri, KP2MI/BP2MI berkoordinasi dengan kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang luar negeri.

**Bagian Kelima**

**Pelimpahan Penanganan Permasalahan ke Unit Organisasi terkait di Kementerian Pelindungan Pekerja Migran Indonesia/Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia**

**Pasal 33**

- (1) Dalam hal penanganan permasalahan berada pada wewenang unit organisasi terkait di KP2MI/BP2MI, Petugas Penanganan Permasalahan melakukan pelimpahan penanganan permasalahan pengaduan kepada unit organisasi terkait di KP2MI/BP2MI.
- (2) Pelimpahan penanganan permasalahan kepada unit organisasi terkait di KP2MI/BP2MI dilakukan menggunakan nota dinas dengan mencantumkan:
- a. nomor pengaduan;
  - b. kronologis permasalahan; dan
  - c. dokumen pengaduan.
- (3) Dalam hal penanganan permasalahan ditemukan dugaan pelanggaran dan/atau tindak pidana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, Petugas Penanganan Permasalahan melakukan penyampaian laporan informasi dalam rangka pengawasan, pencegahan, dan penindakan kepada unit organisasi yang membidangi pengawasan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia.
- (4) Format nota dinas pelimpahan penanganan permasalahan kepada unit organisasi terkait di KP2MI/BP2MI sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri/Badan ini.

**Bagian Keenam**  
**Pelimpahan Penanganan Permasalahan kepada Kementerian/Lembaga Terkait**

**Pasal 34**

- (1) Dalam hal pengaduan berada di luar kewenangan KP2MI/BP2MI, Petugas Penanganan Permasalahan melimpahkan penanganan permasalahan kepada kementerian/lembaga terkait.

- (2) Pelimpahan penanganan permasalahan kepada kementerian/lembaga terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa penyampaian surat penanganan permasalahan kepada kementerian/lembaga terkait.
- (3) Pelimpahan penanganan permasalahan kepada kementerian/lembaga terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus mencantumkan:
  - a. identitas pengadu dan/atau Calon Pekerja Migran Indonesia atau Pekerja Migran Indonesia;
  - b. kronologis permasalahan;
  - c. dokumen pengaduan; dan
  - d. hasil penelusuran data Calon Pekerja Migran Indonesia atau Pekerja Migran Indonesia pada Sisko P2MI.
- (4) KP2MI/BP2MI melakukan pemantauan melalui koordinasi dengan kementerian/lembaga terkait terhadap penanganan permasalahan yang dilimpahkan.
- (5) Format surat penanganan permasalahan kepada kementerian/lembaga terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri/Badan ini.

#### **BAB IV** **KRITERIA PENANGANAN PERMASALAHAN DINYATAKAN** **SELESAI**

##### **Pasal 35**

Penanganan permasalahan dinyatakan selesai dalam hal:

- a. permohonan pihak pengadu telah terpenuhi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. pengadu bersedia menerima hasil penyelesaian permasalahan;
- c. pengadu dan pihak yang diadukan mencapai kesepakatan dalam proses mediasi;
- d. pengadu atas kemauan sendiri mencabut pengaduan atau menyatakan permasalahannya selesai;
- e. data dan dokumen persyaratan pengaduan tidak dilengkapi sampai dengan 30 (tiga puluh) Hari terhitung sejak tanggal pencatatan pengaduan;
- f. pengadu tidak dapat dihubungi dalam jangka waktu 60 (enam puluh) Hari berturut-turut terhitung sejak tanggal terakhir kali dilakukan komunikasi;
- g. pengaduan diserahkan kepada kementerian/lembaga terkait;
- h. pengadu menempuh jalur lain untuk penyelesaian permasalahan; atau
- i. permasalahan tidak dapat ditangani dan telah disampaikan kepada pengadu serta dalam jangka waktu 90 (sembilan puluh) Hari tidak ada tanggapan.

**Pasal 36**

- (1) Penanganan permasalahan dinyatakan selesai sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ditutup pengaduannya pada Sisko P2MI.
- (2) Pengaduan yang telah dilakukan penutupan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dapat dilanjutkan.

**Pasal 37**

Penutupan pengaduan pada Sisko P2MI sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 dilakukan oleh:

- a. pejabat pimpinan tinggi pratama yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang layanan pengaduan, mediasi, dan advokasi Pekerja Migran Indonesia;
- b. Kepala UPT KP2MI/BP2MI; atau
- c. pejabat yang menerima pendeklegasian wewenang.

**Pasal 38**

- (1) Pengaduan yang telah ditutup pada Sisko P2MI dapat diajukan pengaduan kembali.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) hanya dapat dilakukan terhadap:
  - a. bukti baru; atau
  - b. pengaduan yang ditutup karena ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 huruf e atau huruf f.

**BAB V**  
**PEMANTAUAN, EVALUASI, DAN PELAPORAN**

**Pasal 39**

- (1) Pemantauan dan evaluasi terhadap layanan pengaduan dan penanganan permasalahan dilakukan oleh tim yang dibentuk oleh Direktur Jenderal Pelindungan.
- (2) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas pejabat/pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Pelindungan.
- (3) Tim sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menyampaikan laporan hasil pemantauan dan evaluasi kepada Direktur Jenderal Pelindungan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan sekali atau sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan.
- (4) Direktur Jenderal Pelindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menyampaikan kepada Menteri/Kepala secara berkala setiap 3 (tiga) bulan sekali atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.

**Pasal 40**

Laporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (3) paling sedikit memuat data dan informasi:

- 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 dilimpahkan kepada kementerian/lembaga terkait; dan
- e. jumlah pengaduan yang telah selesai penanganannya.

## **BAB VI** **KETENTUAN PERALIHAN**

### **Pasal 41**

Pada saat Peraturan Menteri/Badan ini mulai berlaku, layanan pengaduan dan penanganan permasalahan Calon Pekerja Migran Indonesia atau Pekerja Migran Indonesia yang sedang dalam proses disesuaikan dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri/Badan ini.

## **BAB VII** **KETENTUAN PENUTUP**

### **Pasal 42**

Pada saat Peraturan Menteri/Badan ini mulai berlaku, Peraturan Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia Nomor 6 Tahun 2024 tentang Penyelesaian Permasalahan Calon Pekerja Migran Indonesia dan Pekerja Migran Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 540), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

### **Pasal 43**

Peraturan Menteri/Badan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

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



Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 8 Oktober 2025

MENTERI PELINDUNGAN  
PEKERJA MIGRAN INDONESIA/  
KEPALA BADAN PELINDUNGAN  
PEKERJA MIGRAN INDONESIA  
REPUBLIK INDONESIA,

MUKHTARUDIN

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal

DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM REPUBLIK INDONESIA,

DHAHANA PUTRA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2025 NOMOR

LAMPIRAN  
PERATURAN MENTERI PELINDUNGAN  
PEKERJA MIGRAN INDONESIA/BADAN  
PELINDUNGAN PEKERJA MIGRAN INDONESIA  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 23 TAHUN 2025  
TENTANG LAYANAN PENGADUAN DAN  
PENANGANAN PERMASALAHAN CALON  
PEKERJA MIGRAN INDONESIA ATAU  
PEKERJA MIGRAN INDONESIA

DOKUMEN LAYANAN PENGADUAN DAN PENANGANAN PERMASALAHAN  
CALON PEKERJA MIGRAN INDONESIA ATAU PEKERJA MIGRAN INDONESIA

A. Surat Pernyataan Klarifikasi Kesatu

**SURAT PERNYATAAN KLARIFIKASI KESATU**

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. .....

4. .....

5. dst

dalam waktu paling lambat (.....) hari kerja dan melaporkan hasil penyelesaian permasalahan kepada KP2MI/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. Berita Acara Klarifikasi Kesatu

KOP DIREKTORAT LAYANAN PENGADUAN, MEDIASI, DAN ADVOKASI  
PEKERJA MIGRAN INDONESIA PADA PEMBERI KERJA BERBADAN  
HUKUM/DIREKTORAT LAYANAN PENGADUAN, MEDIASI, DAN  
ADVOKASI PEKERJA MIGRAN INDONESIA PADA PEMBERI KERJA  
PERSEORANGAN/UPT KP2MI/BP2MI

BERITA ACARA KLARIFIKASI KESATU

----- Pada hari ini,....., tanggal ..... 20....., pukul  
: ..... WIB, saya: .....(diisi Nama).....  
Pangkat ..... NIP..... Jabatan Petugas  
Penanganan Permasalahan/.... (diisi jabatan petugas).... pada kantor  
..... tersebut diatas, berdasarkan Surat Undangan Klarifikasi  
Nomor: .../.../.../20... tanggal .....20..., telah melakukan klarifikasi  
pada seorang yang belum saya kenal, mengaku bernama :-----  
Nama : .....  
Tempat/Tgl Lahir : .....  
Jenis Kelamin : .....  
Kewarganegaraan : .....  
Nomor Kontak : .....  
Pekerjaan/Jabatan: .....  
Alamat Tinggal : .....  
-----

Ia didengar keterangannya dalam klarifikasi sehubungan dengan  
pengaduan yang diterima .....(diisi dengan unit organisasi yang  
menangani pengaduan).... dengan Nomor Adu: ..... perihal  
.....(diisi dengan perihal pengaduan).....

----- Atas pertanyaan Petugas Penanganan Permasalahan yang  
melakukan klarifikasi, yang diperiksa menjawab dan memberikan  
keterangan sebagai berikut : -----

PERTANYAAN :

JAWABAN :

1. Apakah saudara pada hari ini dalam keadaan sehat jasmani dan rohani?  
----- 1. Ya, pada hari ini saya sehat (contoh)-----  
-----
2. Apakah saudara mengetahui tujuan undangan hari ini?  
----- 2. ....(diisi sesuai jawaban yang diklarifikasi)-----  
-----
3. Apakah saudara dapat memberikan klarifikasi atas permasalahan ini  
serta mengambil Keputusan?  
----- 3. ....(diisi sesuai jawaban yang diklarifikasi)-----  
-----
4. ....(diisi dengan pertanyaan untuk klarifikasi) -----

----- 4. ... (diisi sesuai jawaban yang diklarifikasi)-----  
-----  
-----  
5. dst.....  
6. Apakah ada keterangan lain yang dapat saudara berikan dalam klarifikasi ini?-----  
----- 6. ... (diisi sesuai jawaban yang diklarifikasi)-----  
-----  
-----  
7. Apakah saudara dalam memberikan keterangan klarifikasi ini merasa ditekan oleh pihak lain? -----  
----- 7. ... (diisi sesuai jawaban yang diklarifikasi)-----  
-----  
-----  
8. Apakah semua keterangan yang saudara berikan dalam klarifikasi ini telah sesuai dan benar ? -----  
----- 8. ... (diisi sesuai jawaban yang diklarifikasi)-----  
-----  
-----  
----- Setelah Berita Acara Klarifikasi ini dibuat, kemudian dibacakan kembali kepada yang diklarifikasi dan yang diklarifikasi menyatakan setuju serta memberikan keterangan yang telah diberikan tersebut di atas. Untuk menguatkan keterangannya, yang diperiksa membubuhkan tanda tangannya di bawah ini. -----

Yang diklarifikasi,  
(ttd)

----- Demikian Berita Acara Klarifikasi ini dibuat dengan sebenarnya, kemudian ditutup dan ditandatangani di .....(diisi lokasi klarifikasi)..... pada hari dan tanggal tersebut di atas. -----

## Petugas Penanganan Permasalahan, (ttd)

Saksi-saksi:

- 1.
- 2.
- 3.

C. Surat Pernyataan Klarifikasi Kedua

**SURAT PERNYATAAN KLARIFIKASI KEDUA**

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. .....

.....

3. .....

4. .....

5. Dst

\*.....  
dalam waktu paling lambat (.....) hari kerja dan melaporkan hasil penyelesaian permasalahan kepada KP2MI/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.

Catatan: \*) Tindak lanjut dalam pemenuhan komitmen (dapat diisi pemenuhan komitmen baik secara keseluruhan atau sebagian)

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

(Ttd)

.....  
(Nama Lengkap)

Saksi-saksi:

1. .....

2. .....

D. Berita Acara Klarifikasi Kedua

KOP DIREKTORAT LAYANAN PENGADUAN, MEDIASI, DAN ADVOKASI  
PEKERJA MIGRAN INDONESIA PADA PEMBERI KERJA BERBADAN  
HUKUM/DIREKTORAT LAYANAN PENGADUAN, MEDIASI DAN ADVOKASI  
PEKERJA MIGRAN INDONESIA PADA PEMBERI KERJA  
PERSEORANGAN/UPT KP2MI/BP2MI

BERITA ACARA KLARIFIKASI KEDUA

----- Pada hari ini,....., tanggal ..... 20....., pukul  
: ..... WIB, saya: .....(diisi Nama).....  
Pangkat ..... NIP..... Jabatan Petugas  
Penanganan Permasalahan/.... (diisi jabatan petugas).... pada kantor  
..... tersebut diatas, berdasarkan Surat Undangan Klarifikasi  
Nomor: .../.../.../20... tanggal .....20..., telah melakukan klarifikasi  
pada seorang yang belum saya kenal, mengaku bernama :-----  
Nama : .....  
Tempat/Tgl Lahir : .....  
Jenis Kelamin : .....  
Kewarganegaraan : .....  
Nomor Kontak : .....  
Pekerjaan/Jabatan: .....  
Alamat Tinggal : .....  
-----

Ia didengar keterangannya dalam klarifikasi sehubungan dengan  
pengaduan yang diterima .....(diisi dengan unit organisasi yang  
menangani pengaduan).... dengan Nomor Adu: ..... perihal  
.....(diisi dengan perihal pengaduan).....

----- Atas pertanyaan Petugas Penanganan Permasalahan yang  
melakukan klarifikasi, yang diperiksa menjawab dan memberikan  
keterangan sebagai berikut : -----

- | PERTANYAAN :   | JAWABAN :   |
|--|---|
| 1. Apakah saudara pada hari ini dalam keadaan sehat jasmani dan rohani?                            | -----<br>1. Ya, pada hari ini saya sehat (contoh)-----<br>-----         |
| 2. Apakah saudara mengetahui tujuan undangan hari ini?   | -----<br>2. ....(diisi sesuai jawaban yang diklarifikasi)-----<br>----- |
| 3. Apakah saudara dapat memberikan klarifikasi atas permasalahan ini<br>serta mengambil Keputusan? | -----<br>3. ....(diisi sesuai jawaban yang diklarifikasi)-----<br>----- |
| 4. ....(diisi dengan pertanyaan untuk klarifikasi)   | -----   |

----- 4. ... (diisi sesuai jawaban yang diklarifikasi)-----  
-----  
-----  
5. dst.....  
6. Apakah ada keterangan lain yang dapat saudara berikan dalam klarifikasi ini?-----  
----- 6. ... (diisi sesuai jawaban yang diklarifikasi)-----  
-----  
-----  
7. Apakah saudara dalam memberikan keterangan klarifikasi ini merasa ditekan oleh pihak lain? -----  
----- 7. ... (diisi sesuai jawaban yang diklarifikasi)-----  
-----  
-----  
8. Apakah semua keterangan yang saudara berikan dalam klarifikasi ini telah sesuai dan benar ? -----  
----- 8. ... (diisi sesuai jawaban yang diklarifikasi)-----  
-----  
-----  
----- Setelah Berita Acara Klarifikasi ini dibuat, kemudian dibacakan kembali kepada yang diklarifikasi dan yang diklarifikasi menyatakan setuju serta memberikan keterangan yang telah diberikan tersebut di atas. Untuk menguatkan keterangannya, yang diperiksa membubuhkan tanda tangannya di bawah ini. -----

Yang diklarifikasi,  
(ttd)

----- Demikian Berita Acara Klarifikasi ini dibuat dengan sebenarnya, kemudian ditutup dan ditandatangani di .....(diisi lokasi klarifikasi)..... pada hari dan tanggal tersebut di atas. -----

## Petugas Penanganan Permasalahan, (ttd)

Saksi-saksi:

- 1.
- 2.
- 3.

E. Format Surat Keterangan Tidak Terlaksananya Klarifikasi

<p>KOP DIREKTORAT JENDERAL PELINDUNGAN/KOP UPT KP2MI/BP2MI SURAT KETERANGAN TIDAK TERLAKSANANYA KLARIFIKASI NOMOR: ..... / ..... / (bulan) / (tahun)</p> <p>Saya yang bertanda tangan di bawah ini, selaku petugas yang ditunjuk untuk memfasilitasi klarifikasi,</p> <p>Nama : ..... NIP : ..... Jabatan : ..... Unit Kerja : .....</p> <p>dengan ini menerangkan bahwa:</p> <p>Nama : ..... P3MI/ : ..... Pihak lain Alamat : ..... Telp/HP : .....</p> <p>TIDAK HADIR pada pelaksanaan klarifikasi 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 .....</p> <p>Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.</p> <p>(Tempat), (tanggal, bulan, tahun), Petugas Pembuat Keterangan,</p> <p>(Ttd) ..... (Nama Lengkap)</p>
---

F. Format Surat Keterangan Tidak Terlaksananya Mediasi

<b>KOP DIREKTORAT JENDERAL PELINDUNGAN/KOP UPT KP2MI/BP2MI</b>
<b>SURAT KETERANGAN TIDAK TERLAKSANANYA MEDIASI</b>
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), (tanggal, bulan, tahun), Petugas Pembuat Keterangan,
(Ttd) .....
(Nama Lengkap)

G. Format Berita Acara Mediasi

KOP DIREKTORAT JENDERAL PELINDUNGAN	
<b>BERITA ACARA MEDIASI</b>	
Nomor Pengaduan: .../.../.../20..	
Pada hari ini, ..... tanggal..... bulan..... tahun..... telah dilakukan fasilitasi Mediasi ke..... oleh.....(diisi nama Petugas Penanganan Permasalahan/Mediator)....., 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:	
a.	.....
b.	.....
c.	.....
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.	
<i>*coret yang tidak perlu</i>	

(Tempat), (tanggal, bulan, tahun),  
PIHAK PERTAMA PIHAK KEDUA

(.....) (.....)  
(NAMA) (NAMA)

## PETUGAS PENANGANAN PERMASALAHAN,

(.....)

Saksi-saksi:

(1) .....  
(2) .....

## H. Kesepakatan Perdamaian

### KESEPAKATAN PERDAMAIAAN ANTARA ...(diisi Pihak Pertama)... DENGAN ...(diisi Pihak Kedua)...

Pada hari ini, hari .... tanggal ... bulan ... tahun ... (....-....-....), di hadapan Mediator bersertifikat (*bila belum bersertifikat, tidak perlu dibubuhkan keterangan bersertifikat*) ... (diisi nama mediator) ... beralamat di ..... , telah dibuat Kesepakatan Perdamaian antara:

1. N a m a : .....  
Pekerjaan : .....  
Alamat : .....

Berdasarkan surat kuasa khusus bermeterai cukup tanggal .....20.., bertindak untuk dan atas nama serta mewakili Pekerja Migran Indonesia a.n ..... sebagaimana terlampir (*bila dikuasakan*), selanjutnya disebut PIHAK PERTAMA.

2. N a m a : .....  
Pekerjaan : .....  
Alamat : .....

Dalam hal ini bertindak untuk dan atas namanya sendiri (*bila tidak dikuasakan*), selanjutnya disebut PIHAK KEDUA.

Selanjutnya dalam Kesepakatan Perdamaian ini PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA secara bersama-sama disebut sebagai PARA PIHAK.

Terlebih dahulu Para Pihak menerangkan dan menjelaskan hal-hal sebagai berikut:

1. ....(diisi kronologis permasalahan).....;
2. ....dst.....;
3. Bahwa PIHAK PERTAMA menuntut PIHAK KEDUA untuk .....(diisi tuntutan).....

Bahwa selanjutnya PARA PIHAK sepakat untuk melakukan perdamaian dan mengakhiri sengketa serta masalah hukum yang timbul diantara Para Pihak secara tuntas dan sempurna yang dituangkan dalam kesepakatan perdamaian ini dengan tetap tunduk dan patuh pada ketentuan peraturan perundang-undangan serta berdasarkan hak-hak maupun kewenangan yang dimiliki oleh PARA PIHAK, dengan ketentuan dan pasal-pasal sebagai berikut:

#### Pasal 1 Tujuan

Bahwa kesepakatan perdamaian ini bertujuan untuk mengakhiri sengketa dan/atau permasalahan hukum antara PARA PIHAK sebagaimana yang telah dijelaskan pada bagian awal kesepakatan perdamaian ini dan mengatur hak-hak dan kewajiban yang telah disepakati oleh PARA PIHAK dalam Kesepakatan Perdamaian ini.

#### Pasal 2 Bentuk Kesepakatan

- (1) PARA PIHAK sepakat bahwa perdamaian merupakan jalan terbaik untuk menyelesaikan sengketa diantara PARA PIHAK dan merupakan jalan tengah agar sengketa yang ada tidak berlarut-larut dan berkepanjangan.

- (2) PIHAK KEDUA bersedia dan menyanggupi untuk .....(diisi kesepakatannya).....
- (3) .....(diisi batas waktu maksimal pelaksanaan kesepakatan dalam Pasal 2 ayat (2)/disesuaikan dengan ayat yang berisi kesepakatan).....

### Pasal 3

#### Pernyataan dan Jaminan

- (1) PARA PIHAK dengan ini menyatakan bahwa dengan telah dibuatnya dan ditandatanganinya dan dilaksanakannya kesepakatan pada Kesepakatan Perdamaian maka segala sesuatu yang menyangkut sengketa diantara PARA PIHAK yang telah disepakati di atas dinyatakan selesai dan tanpa ada tuntutan apapun dikemudian hari.
- (2) Selanjutnya setelah Kesepakatan Perdamaian ini ditandatangani, PARA PIHAK sepakat untuk menguatkan Kesepakatan Perdamaian ini dikuatkan dalam Putusan Pengadilan (*dibunyikan bila para pihak sepakat*).

Demikianlah Kesepakatan Perdamaian ini dibuat dalam rangkap 2 (dua), dimana para pihak membubuh tandatangan dan berlaku sebagai aslinya serta mempunyai kekuatan hukum yang sama.

Kesepakatan Perdamaian ini dibuat dan ditandatangani di ..... oleh para pihak pada hari dan tanggal sebagaimana disebutkan pada bagian awal Kesepakatan Perdamaian Ini.

Pihak Pertama,

Ttd  
(Pihak Pertama)

Pihak Kedua,

Ttd  
(Pihak Kedua)

Mediator,

Ttd  
(nama mediator)

I. Surat Pernyataan Ketidaksepakatan Penyelesaian Permasalahan dalam Mediasi

**SURAT PERNYATAAN KETIDAKSEPAKATAN PENYELESAIAN  
PERMASALAHAN DALAM MEDIASI**

Pada hari ini, ..... tanggal..... bulan..... tahun....., 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 berdasarkan Nomor Pengaduan: .../.../... yang telah difasilitasi oleh ..... (diisi nama Petugas Penanganan Permasalahan)..... bahwa hingga akhir proses mediasi, kedua belah PIHAK tidak mencapai kesepakatan atas penyelesaian permasalahan yang dimediasi. Dengan demikian, proses mediasi dinyatakan tidak menghasilkan penyelesaian yang disepakati bersama sehingga kedua belah PIHAK memahami 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)

PETUGAS PENANGANAN PERMASALAHAN,

(.....)

Saksi-saksi:

(1) .....

(2) .....

J. Surat Pernyataan Penyelesaian Permasalahan Melalui Jalur Litigasi

**SURAT PERNYATAAN PENYELESAIAN PERMASALAHAN MELALUI JALUR LITIGASI**

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 berdasarkan nomor pengaduan: .../.../.../..., 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) .....

K. Nota Anjuran

(KOP DIREKTORAT JENDERAL PELINDUNGAN/KOP UPT KP2MI/BP2MI) (tempat), (tanggal, bulan, tahun)	
Nomor : (disesuaikan unit organisasi masing-masing)	
Lampiran :	
Hal : Nota Anjuran	
Yth.	
Para Pihak	
1. ....	
2. ....	
di Jl. ....	
Sehubungan dengan pengaduan a.n.....nomor pengaduan..... pada hari .....tanggal ..... telah diadakan perundingan bersama untuk menyelesaikan tuntutan Pekerja Migran Indonesia dengan ketentuan sebagai berikut:	
Keterangan Pekerja Migran Indonesia	
.....	
dst	
Keterangan 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 instansi.....	
3. ....	
dst	
Mengetahui/Menyetujui, Pejabat yang Menetapkan Kasus Selesai/Tidak Selesai, (Nama Jabatan), (Ttd) (Nama lengkap)	Petugas Penanganan Permasalahan, (Ttd) (Nama lengkap)
NIP. ....	NIP. ....

- L. Nota Dinas Pelimpahan Penanganan Permasalahan Kepada Unit Organisasi Lain di Kementerian Pelindungan Pekerja Migran Indonesia/Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia

(KOP DIREKTORAT JENDERAL PELINDUNGAN/KOP UPT KP2MI/BP2MI)	
<u>NOTA DINAS</u>	
Nomor: ND...../...../...../.../.....	
<p>Kepada Yth. : ... (pimpinan unit organisasi lain) Dari : ... (pimpinan unit organisasi) Tembusan : Dirjen Pelindungan Sifat : Biasa/Terbuka Hal : .... Tanggal : ...</p>	
<p>Menindaklanjuti pengaduan dari Saudara/Saudari ... (nama pengadu) ... selaku ... (diisi relasi pengadu dengan Pekerja Migran Indonesia) ... dari Pekerja Migran Indonesia a.n. ..... melalui ..... (diisi dengan media pengaduan), dengan hormat kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:</p>	
<p>1. Kronologi permasalahan (diurutkan sesuai waktu)</p>	
<p>..... .....</p>	
<p>2. Identitas Pekerja Migran Indonesia (informasi identitas dapat ditambahkan dan diisi sesuai data dan keterangan yang ada)</p>	
<p>Nama : Telepon : Nomor Paspor : Alamat : Negara Penempatan : Tahun Keberangkatan : Nama Pengguna Jasa : Nomor Telepon : Pengguna Jasa Nama Agensi : Nomor Telepon Agensi : Nama Calo : ..... ..... dst</p>	
<p>3. Dokumen pengaduan Pekerja Migran Indonesia, meliputi:</p>	
<p>a. ... b. ... dst</p>	
<p>4. ... (nama unit organisasi) ... telah melakukan penelusuran data pada Sisko P2MI dan tidak/menemukan data yang dimaksud*, sehingga patut diduga ybs ditempatkan secara ilegal/melalui skema ..... (khusus ABK, yang tidak tercatat tidak dikatakan ditempatkan secara ilegal)</p>	
<p>5. ... (nama unit organisasi) ... telah melakukan ..... (langkah-langkah yang telah dilakukan dan diurutkan sesuai waktu) ..... (diisi bila telah ada penanganan sebelum dilimpahkan).</p>	
<p>..... ..... dst</p>	

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kesediaan ... (pimpinan unit organisasi lain)... untuk dapat memfasilitasi penanganan permasalahan yang bersangkutan (disesuaikan dengan tuntutan pengadu), serta mohon kiranya kami diberikan informasi perkembangannya.

Demikian kami sampaikan, atas kesediaan dan perkenan ... (Bapak/Ibu/Saudari/i pimpinan unit organisasi lain).... diucapkan terima kasih.

(tempat), (tanggal, bulan, tahun),  
(diisi Jabatan Pimpinan Unit Organisasi yang melakukan Pelimpahan),

(Ttd)

.....

(Nama Lengkap)

M. Surat Permohonan Bantuan Penanganan Permasalahan Kepada Kementerian/Lembaga Terkait

1. Surat Permohonan Bantuan Penanganan Permasalahan Kepada Perwakilan Republik Indonesia

(KOP SURAT SEKRETARIS JENDERAL)	
Nomor : ..../(kode unit organisasi)/(kode arsip)/(bulan)/(tahun) Sifat : (sesuai kode arsip) Lampiran : 1 berkas Hal : Permohonan Bantuan .... (menyesuaikan dengan tuntutan pengadu)	
Jakarta, (tanggal, bulan, tahun)	
Yth. Kepada Yth. Yang Mulia Duta Besar Republik Indonesia untuk .... /Konsul Jenderal Republik Indonesia ..... (jika ke konsul jenderal tidak perlu ditulis Yang Terhormat) Di Tempat	
Teriring doa dan salam hormat kami kepada Yang Mulia Duta Besar/Yang Terhormat Konsul Jenderal semoga senantiasa diberikan kesehatan dan kekuatan dalam menjalankan tugas-tugas kebangsaan dan kenegaraan.	
Menindaklanjuti pengaduan dari Saudara/Saudari ... (nama pengadu) ... selaku ... (diisi relasi pengadu dengan Pekerja Migran Indonesia) ... dari Pekerja Migran Indonesia a.n. .... melalui ..... (diisi dengan media pengaduan), dengan hormat kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:	
1. Kronologi permasalahan (diurutkan sesuai waktu) ..... .....	
2. Identitas Pekerja Migran Indonesia (informasi identitas dapat ditambahkan dan diisi sesuai data dan keterangan yang ada)	
Nama : Telepon : Nomor Paspor : Alamat : Negara Penempatan : Tahun Keberangkatan : Nama Pengguna Jasa : Nomor Telepon Pengguna Jasa : Nama Agensi : Nomor Telepon Agensi : Nama Calo :	
3. KP2MI/BP2MI telah melakukan penelusuran data pada Sisko P2MI dan tidak/menemukan data yang dimaksud*, sehingga patut diduga ybs ditempatkan secara ilegal/melalui skema .....(khusus ABK, yang tidak tercatat tidak dikatakan ditempatkan secara ilegal)	

4. KP2MI/BP2MI telah melakukan ..... (langkah-langkah yang telah dilakukan dan diurutkan sesuai waktu)

.....

.....

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kesediaan Perwakilan Republik Indonesia di ..... (disesuaikan dengan lokasi KBRI/KJRI) untuk dapat memfasilitasi penanganan permasalahan yang bersangkutan (disesuaikan dengan tuntutan pengadu), serta mohon kiranya kami diberikan informasi perkembangannya.

Demikian kami sampaikan, atas kesediaan dan perkenan Yang Mulia Duta Besar/Yang Terhormat Konsul Jenderal diucapkan terima kasih.

Jakarta, (tanggal, bulan, tahun),  
Sekretaris Jenderal,

(Ttd)

.....

(Nama Lengkap)

Tembusan:

1. Direktur Jenderal Protokol dan Konsuler Kementerian Luar Negeri RI
2. Direktur Pelindungan WNI dan BHI
3. Kepala UPT KP2MI/BP2MI sesuai daerah asal Pekerja Migran Indonesia
4. Kepala Dinas Kabupaten/Kota sesuai Daerah asal Pekerja Migran Indonesia

2. Surat Permohonan Bantuan Penanganan Permasalahan Kepada Kementerian/Lembaga

<b>(KOP SURAT DIREKTORAT JENDERAL PELINDUNGAN)</b>	
Jakarta, (tanggal, bulan, tahun)	
Nomor : ..../(kode unit organisasi)/(kode arsip)/(bulan)/(tahun)	
Sifat : (sesuai kode arsip)	
Lampiran : 1 berkas	
Hal : Permohonan Bantuan ..... (menyesuaikan dengan tuntutan pengadu)	
<p>Yth.</p> <p>Kepada Yth.</p> <p>Direktur ... (diisi dengan Jabatan ybs)</p> <p>Kementerian/Lembaga .....</p> <p>Di</p> <p>Tempat</p>	
<p>Teriring doa dan salam hormat kami kepada Direktur ... (diisi dengan Jabatan ybs) semoga senantiasa diberikan kesehatan dan kekuatan dalam menjalankan tugas-tugas kebangsaan dan kenegaraan.</p>	
<p>Menindaklanjuti pengaduan dari Saudara/Saudari ... (nama pengadu)... selaku ... (diisi relasi pengadu dengan Pekerja Migran Indonesia)... dari Pekerja Migran Indonesia a.n. .... melalui ..... (diisi dengan media pengaduan), dengan hormat kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:</p>	
1. Kronologi permasalahan (diurutkan sesuai waktu)	
.....	
.....	
2. Identitas Pekerja Migran Indonesia (informasi identitas dapat ditambahkan dan diisi sesuai data dan keterangan yang ada)	
Nama	:
Telepon	:
Nomor Paspor	:
Alamat	:
Negara Penempatan	:
Tahun Keberangkatan	:
Nama Pengguna Jasa	:
Nomor Telepon	:
Pengguna Jasa	:
Nama Agensi	:
Nomor Telepon Agensi	:
Nama Calo	:
3. KP2MI/BP2MI telah melakukan penelusuran data pada Sisko P2MI dan tidak/menemukan data yang dimaksud*, sehingga patut diduga ybs ditempatkan secara ilegal/melalui skema .....(khusus ABK, yang tidak tercatat tidak dikatakan ditempatkan secara ilegal)	
4. KP2MI/BP2MI telah melakukan ..... (langkah-langkah yang telah dilakukan dan diurutkan sesuai waktu)	
.....	
.....	

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kesediaan Kementerian/Lembaga ..... (disesuaikan dengan Kementerian/Lembaga) untuk dapat memfasilitasi penanganan permasalahan yang bersangkutan (disesuaikan dengan tuntutan pengadu), serta mohon kiranya kami diberikan informasi perkembangannya.

Demikian kami sampaikan, atas kesediaan dan perkenan Direktur ... (diisi dengan Jabatan ybs) diucapkan terima kasih.

Jakarta, (tanggal, bulan, tahun),  
Direktur Layanan Pengaduan, Mediasi  
dan Advokasi Pekerja Migran  
Indonesia pada Pemberi Kerja ....  
(disesuaikan),

(Ttd)

.....

(Nama Lengkap)

Tembusan:

1. Direktur Jenderal Pelindungan (sebagai laporan)
3. Kepala UPT KP2MI/BP2MI sesuai daerah asal Pekerja Migran Indonesia
4. Kepala Dinas Kabupaten/Kota sesuai Daerah asal Pekerja Migran Indonesia

MENTERI PELINDUNGAN  
PEKERJA MIGRAN INDONESIA/  
KEPALA BADAN PELINDUNGAN  
PEKERJA MIGRAN INDONESIA  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd.

MUKHTARUDIN