SALINAN

MENTERI LUAR NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN MENTERI LUAR NEGERI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 46/B/PK/09/2023/01 TAHUN 2023

TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN TEMPAT SINGGAH SEMENTARA
PADA PERWAKILAN REPUBLIK INDONESIA DI LUAR NEGERI

MENTERI LUAR NEGERI REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa sesuai dengan ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 1999 tentang Hubungan Luar Negeri, Perwakilan Republik Indonesia di Luar Negeri wajib memberikan pelindungan Warga Negara Indonesia di luar negeri;

b. bahwa salah satu bentuk pelindungan Warga Negara Indonesia di luar negeri adalah penyediaan Tempat Singgah Sementara pada Perwakilan Republik Indonesia di luar negeri;

c. bahwa untuk meningkatkan pelindungan Warga Negara Indonesia di luar negeri, perlu meningkatkan kualitas pengelolaan Tempat Singgah Sementara pada Perwakilan Republik Indonesia di luar negeri yang terstandardisasi dan prima sebagaimana dimaksud dalam huruf b;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Menteri Luar Negeri tentang Pedoman Pengelolaan Tempat Singgah Sementara pada Perwakilan Republik Indonesia di Luar Negeri;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 1999 tentang Hubungan Luar Negeri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 156, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3882);

2. Keputusan Presiden Nomor 108 Tahun 2003 tentang Organisasi Perwakilan Republik Indonesia di Luar Negeri;

3. Peraturan Presiden Nomor 116 Tahun 2020 tentang Kementerian Luar Negeri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 272);

4. Keputusan Menteri Luar Negeri Nomor SK.06/A/OT/VI/2004/01 Tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perwakilan Republik Indonesia di Luar Negeri sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 16 Tahun 2022 tentang Perubahan Keenam atas Keputusan Menteri Luar Negeri Nomor SK.06/A/OT/VI/2004/01 Tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perwakilan Republik Indonesia di Luar Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 1369);

5. Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pelindungan Warga Negara Indonesia di Luar Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 976);

6. Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Luar Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1142);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI LUAR NEGERI REPUBLIK INDONESIA TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN TEMPAT SINGGAH SEMENTARA PADA PERWAKILAN REPUBLIK INDONESIA DI LUAR NEGERI.

KESATU : Membentuk Pedoman Pengelolaan Tempat Singgah Sementara pada Perwakilan Republik Indonesia di Luar Negeri, yang selanjutnya disebut sebagai Pedoman TSS, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.

KEDUA : Pedoman TSS sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU digunakan sebagai acuan bagi Perwakilan Republik Indonesia di luar negeri dalam pengelolaan Tempat Singgah Sementara pada Perwakilan Republik Indonesia di luar negeri, sebagai salah satu bentuk pelayanan Pelindungan Warga Negara Indonesia di luar negeri.

KETIGA : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 29 September 2023

MENTERI LUAR NEGERI
REPUBLIK INDONESIA,

t.t.d.

RETNO L.P. MARSUDI

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum dan Administrasi Kementerian dan Perwakilan,



Pendekar Muda Leonard Sondakh

LAMPIRAN
KEPUTUSAN MENTERI LUAR NEGERI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 46/B/PK/09/2023/01 TAHUN 2023
TENTANG
PEDOMAN PENGELOLAAN TEMPAT SINGGAH SEMENTARA PADA PERWAKILAN REPUBLIK INDONESIA DI LUAR NEGERI

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Salam sejahtera bagi kita semua,

Pedoman Pengelolaan Tempat Singgah Sementara (TSS) atau *shelter* pada Perwakilan Republik Indonesia merupakan pengejawantahan dari amanat Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pelindungan Warga Negara Indonesia di Luar Negeri. Dalam Peraturan Menteri Luar Negeri ini disebutkan bahwa salah satu sarana dan prasarana Pelindungan Warga Negara Indonesia (Pelindungan WNI) di luar negeri pada Perwakilan Pelindungan Terpadu (PPT) adalah TSS.

Pedoman TSS dimaksudkan agar menjadi rujukan bagi pengelola TSS pada Perwakilan Republik Indonesia serta unit kerja terkait di Kementerian Luar Negeri, sekaligus referensi bagi masyarakat Indonesia penerima layanan dan pelindungan di luar negeri. Adanya Pedoman TSS diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan pelindungan yang disediakan di TSS serta menyelesaikan dan memitigasi permasalahan dalam pengelolaan TSS.

Pada kesempatan ini, saya mengucapkan terima kasih kepada Kementerian, Lembaga, dan Instansi terkait yang telah bekerja sama dengan Direktorat Pelindungan WNI, khususnya dalam penanganan kasus WNI yang menghadapi masalah di luar negeri serta fasilitasi dalam penyusunan Pedoman TSS.

Semoga Pedoman TSS dapat dimanfaatkan secara optimal dan berkontribusi dalam peningkatan penyelenggaraan pelayanan dan pelindungan WNI di luar negeri yang tepat, cepat, dan prima.

Wa'alaikumsalam Wr. Wb.

Jakarta, Agustus 2023
Direktur Pelindungan WNI,

(Judha Nugraha)

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... - 5 -

DAFTAR ISI ..... - 6 -

DAFTAR TABEL ..... - 9 -

DAFTAR BAGAN ..... - 10 -

DASAR HUKUM ..... - 11 -

BAB I PENDAHULUAN ..... - 12 -

A. PENGERTIAN ..... - 12 -

B. LATAR BELAKANG PENERAPAN PEDOMAN PENGELOLAAN TSS ..... - 13 -

C. TUJUAN PEDOMAN PENGELOLAAN TSS ..... - 15 -

D. MANFAAT PEDOMAN PENGELOLAAN TSS ..... - 15 -

E. PRINSIP-PRINSIP PENGELOLAAN TSS ..... - 15 -

BAB II KERANGKA UMUM PENGELOLAAN TSS ..... - 18 -

A. FUNGSI TSS ..... - 18 -

B. KATEGORI TSS ..... - 19 -

C. PERSETUJUAN PENYELENGGARAAN TSS KATEGORI AD HOC OLEH KEMLU ..... - 25 -

D. PARAMETER DAN PROSEDUR PENYELENGGARAAN TSS DI LUAR LINGKUNGAN KANTOR PERWAKILAN ..... - 25 -

BAB III PENGHUNI TSS ..... - 27 -

A. KRITERIA DAN PERSYARATAN ..... - 27 -

B. PENERIMAAN PENGHUNI TSS ..... - 28 -

C. PENGAKHIRAN LAYANAN TSS ..... - 33 -

BAB IV SDM PENGELOLA TSS ..... - 35 -

A. UNSUR SDM PENGELOLA TSS ..... - 35 -

B. TUGAS UMUM PENGELOLA TSS ..... - 35 -

C. KOMPETENSI PENGELOLA TSS ..... - 35 -

D. STRUKTUR ORGANISASI PENGELOLA TSS ..... - 36 -

E. TUGAS KHUSUS PENGELOLA TSS ..... - 37 -

F. PEMBERIAN FASILITAS UNTUK PENGELOLA TSS ..... - 40 -

BAB V STANDAR PELAYANAN TSS ..... - 42 -

A. PEMENUHAN KEBUTUHAN DASAR ..... - 42 -

B. KEGIATAN/PROGRAM ..... - 43 -

C. PELAYANAN PENANGANAN KASUS WNI ..... - 44 -

D. BATASAN KEGIATAN PEMBERDAYAAN ..... - 45 -
E. BATAS WAKTU PELAYANAN DAN PELINDUNGAN TSS ..... - 45 -
F. BIAYA/TARIF LAYANAN ..... - 46 -
BAB VI STANDAR INFRASTRUKTUR TSS ..... - 47 -
A. STANDAR FISIK TSS KATEGORI I ..... - 47 -
B. STANDAR FISIK TSS KATEGORI II ..... - 52 -
C. STANDAR FISIK TSS KATEGORI *AD HOC* ..... - 54 -
BAB VII PENANGANAN TSS PADA SITUASI DARURAT ..... - 56 -
BAB VIII TATA TERTIB TSS ..... - 57 -
A. TATA TERTIB PENGHUNI TSS ..... - 57 -
B. HAK DAN KEWAJIBAN PENGHUNI TSS ..... - 58 -
C. PERATURAN BAGI SDM PENGELOLA TSS ..... - 59 -
D. PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN TSS ..... - 60 -
E. TATA TERTIB PENGUNJUNG TSS ..... - 60 -
BAB IX *DATABASE* PENGELOLAAN TSS ..... - 62 -
A. *DATABASE* PENGHUNI TSS ..... - 62 -
B. *DATABASE* PERKEMBANGAN DAN PENANGANAN KASUS ..... - 63 -
C. *DATABASE* KEBUTUHAN LOGISTIK ..... - 63 -
D. *DATABASE* SDM PENGELOLA TSS ..... - 63 -
E. *DATABASE* INSIDENTIL ..... - 63 -
BAB X PENGEMBANGAN KERJA SAMA PENGELOLAAN TSS ..... - 64 -
A. BENTUK KERJA SAMA ..... - 64 -
B. PERENCANAAN DAN PERSYARATAN KERJA SAMA FORMAL ..... - 64 -
C. REKOMENDASI KLAUSUL PERJANJIAN KERJA SAMA ..... - 65 -
BAB XI PENDANAAN TSS ..... - 67 -
A. PENGANGGARAN PENGELOLAAN TSS ..... - 67 -
B. MEKANISME PENGAJUAN DAN PENYELESAIAN PENGGANTIAN ..... - 68 -
BAB XII *MONITORING* DAN EVALUASI PENGELOLAAN TSS ..... - 72 -
A. MONEV KINERJA DAN ANGGARAN ..... - 72 -
B. EVALUASI PELAKSANAAN KERJA SAMA PENGELOLAAN TSS ..... - 73 -
C. PELAKSANAAN DAN LAPORAN MONEV PENGELOLAAN TSS ..... - 74 -
BAB XIII PENUTUP ..... - 75 -
LAMPIRAN I: *FREQUENTLY ASKED QUESTION* (FAQ) ..... - 76 -

LAMPIRAN II: *SCREENING FORM* KESEHATAN ..... - 79 -

LAMPIRAN III: FORMULIR PERMOHONAN PELAYANAN/ PENGADUAN ..... - 80 -

LAMPIRAN IV: FORMULIR/PERJANJIAN KESEDIAAN MENAATI PERATURAN BAGI PENGHUNI TSS..... - 82 -

LAMPIRAN V: *TEMPLATE* TATA TERTIB BAGI PENGHUNI TSS ..... - 83 -

LAMPIRAN VI: *TEMPLATE LOG BOOK* IZIN KELUAR SEMENTARA DARI TSS ..... - 84 -

LAMPIRAN VII: *TEMPLATE* BUKU TAMU/ PENGUNJUNG TSS..... - 85 -

LAMPIRAN VIII: FORMULIR PENITIPAN BARANG..... - 86 -

LAMPIRAN IX: FORMULIR PENGEMBALIAN BARANG WNI..... - 88 -

LAMPIRAN X: SURAT PERNYATAAN KESUKARELAAN MENGIKUTI KEGIATAN PEMBERDAYAAN..... - 89 -

LAMPIRAN XI: SURAT PERMOHONAN PENGAKHIRAN LAYANAN DAN PELINDUNGAN DI DALAM TSS ..... - 90 -

LAMPIRAN XII: BERITA ACARA PENGAKHIRAN LAYANAN DAN PELINDUNGAN DI DALAM TSS - 91 -

LAMPIRAN XIII: *FORM DATABASE* PENGHUNI..... - 93 -

LAMPIRAN XIV: *FORM DATABASE* PENANGANAN KASUS ..... - 94 -

LAMPIRAN XV: *FORM DATABASE* KEBUTUHAN LOGISTIK TSS..... - 95 -

LAMPIRAN XVI: *MONITORING* DAN EVALUASI PENGELOLAAN TSS ..... - 96 -

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perbedaan TSS Kategori I, TSS Kategori II, dan TSS Kategori *Ad hoc* 22

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Alur Prosedur Penerimaan Penghuni TSS 28
Bagan 2 Tahapan Pengamatan dan Observasi Kondisi WNI 30
Bagan 3 Prosedur Pengakhiran Layanan TSS 33

DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 1999 tentang Hubungan Luar Negeri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 156, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3882).
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. Keputusan Presiden Nomor 108 Tahun 2003 tentang Organisasi Perwakilan Republik Indonesia di Luar Negeri.
4. Peraturan Presiden Nomor 116 Tahun 2020 tentang Kementerian Luar Negeri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 272).
5. Keputusan Menteri Luar Negeri Nomor SK.06/A/OT/VI/2004/01 Tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perwakilan Republik Indonesia di Luar Negeri sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perubahan Kelima atas Keputusan Menteri Luar Negeri Nomor SK.06/A/OT/VI/2004/01 Tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perwakilan Republik Indonesia di Luar Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 514).
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615)
7. Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pelindungan Warga Negara Indonesia di Luar Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 976).
8. Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Luar Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1142).

BAB I PENDAHULUAN

A. PENGERTIAN

Dalam Pedoman TSS, terdapat beberapa istilah dengan pengertian, sebagai berikut:

1. Pelindungan Warga Negara Indonesia di luar negeri yang selanjutnya disebut Pelindungan, adalah segala upaya yang dilakukan untuk melayani dan melindungi kepentingan Warga Negara Indonesia di luar negeri.
2. Tempat Singgah Sementara yang selanjutnya disingkat TSS, adalah fasilitas Pelindungan yang dikelola oleh Perwakilan Republik Indonesia di luar negeri untuk menampung Warga Negera Indonesia yang menghadapi masalah dan rentan di luar negeri selama menunggu penyelesaian penanganan permasalahan, kasus, dan/atau pemulangan ke Indonesia.
3. TSS Kategori I adalah TSS yang berupa ruangan atau bangunan permanen yang dikelola oleh Perwakilan Republik Indonesia, baik yang berada di dalam maupun di luar area kantor Perwakilan Republik Indonesia.
4. TSS Kategori II adalah TSS yang berupa ruangan atau bangunan di dalam area kantor Perwakilan Republik Indonesia.
5. TSS *Ad hoc* adalah TSS yang diselenggarakan hanya pada saat keadaan darurat atas izin Kepala Perwakilan Republik Indonesia dengan batasan waktu tertentu.
6. Warga Negara Indonesia yang selanjutnya disingkat WNI adalah orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa lain yang disahkan dengan undang-undang sebagai warga negara.
7. Penghuni TSS adalah WNI yang menghadapi masalah dan rentan yang mengajukan permohonan dan disetujui oleh Perwakilan Republik Indonesia sebagai penerima layanan dan pelindungan di dalam TSS.
8. WNI yang Menghadapi Masalah adalah WNI yang menghadapi permasalahan di luar negeri dan membutuhkan bantuan penanganan oleh Perwakilan Republik Indonesia.
9. WNI rentan adalah WNI yang disebabkan kondisi fisik, psikologis, dan/atau keadaan yang dihadapinya berpotensi kuat untuk mendapatkan permasalahan di luar negeri.
10. Standar Pelayanan TSS adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
11. Pelayanan Dasar adalah pelayanan publik yang wajib dipenuhi secara minimum oleh TSS Kategori I sebagai alat utama atau penunjang pelindungan.
12. Pelayanan Tambahan adalah pelayanan publik untuk melengkapi Standar Pelayanan Dasar yang diselenggarakan oleh pengelola TSS.

13. Perwakilan Republik Indonesia di luar negeri yang selanjutnya disebut Perwakilan 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 Penerima atau pada Organisasi Internasional PBB dan/atau Organisasi Internasional Non-PBB.
14. Perwakilan Pelindungan Terpadu yang selanjutnya disingkat PPT adalah Perwakilan dan Lembaga/Badan yang ditetapkan dengan Keputusan Menteri Luar Negeri berdasarkan kriteria tertentu.
15. Satuan Tugas Pelindungan yang selanjutnya disebut Satgas Pelindungan adalah unit yang dibentuk di Perwakilan untuk melaksanakan tugas Pelindungan yang terdiri atas unsur *Home Staff,* Pegawai Setempat, dan/atau tenaga honorer jika dibutuhkan.
16. *Home Staff* adalah unsur pimpinan, unsur pelaksana, dan unsur penunjang yang ditugaskan di Perwakilan berdasarkan Keputusan Menteri Luar Negeri.
17. Pegawai Setempat adalah pegawai tidak tetap yang dipekerjakan secara penuh (*full-time*) oleh Perwakilan atas dasar kontrak kerja untuk jangka waktu tertentu guna melakukan tugas-tugas tertentu di Perwakilan.
18. Tenaga Honorer adalah seseorang yang diangkat oleh Tim Kepegawaian Perwakilan untuk melaksanakan tugas tertentu yang gajinya dibayarkan dengan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Perwakilan dalam waktu tertentu.
19. Pengelola TSS adalah pegawai Perwakilan baik *Home Staff*, Pegawai Setempat atau Tenaga Honorer yang merupakan anggota Satgas Pelindungan yang melakukan tugas pokok maupun tugas tambahan terkait pengelolaan TSS.
20. Lembaga/Badan adalah Lembaga/Badan tertentu di luar negeri yang ditentukan oleh Pemerintah Republik Indonesia untuk menjalankan fungsi Pelindungan.
21. Keadaan Darurat adalah suatu keadaan yang timbul akibat adanya perang dan/atau konflik, bencana alam, bencana non alam, bencana sosial, situasi politik dan keamanan di Negara Setempat yang berdampak langsung terhadap keselamatan dan keamanan WNI, dan kondisi lain berdasarkan sifat, cakupan, dan/atau jumlah WNI yang dinilai membutuhkan Pelindungan segera.

B. LATAR BELAKANG PENERAPAN PEDOMAN PENGELOLAAN TSS

Berdasarkan data Kementerian Luar Negeri (Kemlu) pada tahun 2020, tercatat jumlah WNI di luar negeri sebanyak 3.011.202 orang. Dari jumlah tersebut, sebanyak 90% adalah Pekerja Migran Indonesia (PMI). Jumlah WNI terbesar berada di Malaysia, yakni 1.330.303 orang, Arab Saudi 665.552 orang, Republik Rakyat Tiongkok 317.269 orang, Australia 131.053, Singapura 112.785, Republik Korea Selatan 70.478, Amerika Serikat 63.360, Brunei Darussalam 58.369, serta Emirat Arab 52.843.

Selain itu, meski jumlah kasus WNI yang ditangani oleh Kemlu di tahun 2021 tidak sebanyak tahun 2020, namun, jumlah kasus pada tahun 2021 masih lebih

banyak dibandingkan dengan tahun 2019. Kondisi ini antara lain dipengaruhi oleh beberapa informasi arus pergerakan WNI ke luar negeri yang masih terbatas serta tingkat kesiapan negara dalam pengelolaan pandemi COVID-19 yang bervariasi.

Terkait hal tersebut, sesuai amanat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 1999 tentang Hubungan Luar Negeri, Perwakilan diwajibkan memberikan Pelindungan bagi WNI yang menghadapi masalah di luar negeri. Pasal 19 (b) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 1999 tentang Hubungan Luar Negeri menyebutkan bahwa Perwakilan berkewajiban untuk memberikan pengayoman, perlindungan, dan bantuan hukum bagi warga negara dan badan hukum Indonesia di luar negeri, sesuai dengan peraturan perundang-undangan nasional serta hukum dan kebiasaan internasional.

Salah satu bentuk fasilitas Pelindungan bagi WNI yang Menghadapi Masalah dan rentan yang diselenggarakan oleh Perwakilan adalah dengan menyediakan TSS. Berdasarkan Pasal 20 ayat (1) Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pelindungan Warga Negara Indonesia di Luar Negeri (Permenlu Nomor 5/2018), TSS menjadi infrastruktur mendasar yang harus diselenggarakan oleh Perwakilan dengan status PPT. Berdasarkan data Kemlu tahun 2021, tercatat 76 Perwakilan yang memiliki TSS untuk menampung WNI yang Menghadapi Masalah dan rentan. Sebanyak 86,8% TSS berada di dalam Kantor Perwakilan, sedangkan 13,2% sisanya berada di luar atau terpisah dengan Kantor Perwakilan.

Pada masa pandemi COVID-19, kebutuhan akan ketersediaan TSS meningkat seiring dengan peningkatan jumlah kasus WNI di luar negeri yang terdampak COVID-19. Ancaman penyebaran virus atau penyakit menular lainnya menunjukkan pentingnya penerapan protokol kesehatan dan peningkatan kualitas pengelolaan TSS Perwakilan untuk mencegah penularan penyakit, baik antar Penghuni maupun Pengelola TSS.

Oleh karena itu Pedoman TSS disusun untuk memberikan acuan atau rujukan bagi Perwakilan, khususnya yang berstatus PPT, dalam mengelola TSS di negara akreditasi atau wilayah kerja masing-masing secara profesional, efektif, efisien, prima, dan tepat.

Mempertimbangkan bahwa layanan TSS merupakan bagian dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Perwakilan dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Perwakilan diwajibkan untuk memenuhi standar pelayanan publik sesuai dengan Maklumat Layanan Publik yang telah dimiliki oleh Perwakilan.

Pedoman TSS ini mencakup tata kelola:

1. Penghuni TSS;
2. sumber daya manusia pengelola TSS;
3. standar pelayanan TSS;
4. standar infrastruktur TSS;

5. penanganan TSS pada situasi darurat;
6. tata tertib TSS;
7. *database* pengelolaan TSS;
8. pengembangan kerja sama pengelolaan TSS;
9. pendanaan TSS; dan
10. *monitoring* dan evaluasi pengelolaan TSS.

C. TUJUAN PEDOMAN PENGELOLAAN TSS

1. Menjadi acuan dan tolak ukur standarisasi pengelolaan TSS pada Perwakilan.
2. Menjadi pertimbangan dalam penyusunan kebijakan, strategi, perencanaan serta penganggaran oleh Perwakilan (khususnya yang memiliki TSS), Unit kerja Pimpinan Tinggi Madya dan Pimpinan Tinggi Pratama terkait.
3. Menjadi rujukan dalam pelaksanaan pengendalian, monitoring, dan evaluasi secara berkala dan berkelanjutan.
4. Menjadi rujukan dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan/atau turunan teknis penyelenggaraan TSS.

D. MANFAAT PEDOMAN PENGELOLAAN TSS

1. Terwujudnya pengelolaan setiap TSS di Perwakilan yang terstandarisasi, dan sebagai bagian dalam penyelenggaraan Pelindungan yang prima, cepat dan tepat.
2. Meningkatkan kualitas akan pelayanan publik pada TSS.
3. Meminimalisir potensi permasalahan yang akan terjadi di masa mendatang (mitigasi resiko dan upaya solusi permasalahan).

E. PRINSIP-PRINSIP PENGELOLAAN TSS

Pelaksanaan pengelolaan TSS harus memperhatikan prinsip-prinsip, antara lain:

1. Prinsip Pelindungan

a. Pelindungan diberikan dengan mengedepankan keterlibatan pihak-pihak yang bertanggung jawab dan/atau berwenang.
b. Pelindungan diberikan tanpa mengambil alih tanggung jawab pidana maupun perdata WNI.
c. Pelindungan diberikan sesuai dengan hukum nasional, hukum negara setempat, serta hukum kebiasaan internasional.

2. Prinsip Hak Asasi Manusia (HAM)

a. Prinsip Keadilan (*Equity*) dan Non Diskriminasi

Prinsip Keadilan menekankan kesetaraan dan keterbukaan tanpa diskriminasi (tidak membedakan ras, agama, suku dan gender) dalam mengakses dan memperoleh pelayanan pelindungan TSS.

b. Prinsip Martabat (*Dignity*) dan Prinsip Kemanusiaan (*Humanity*).
   Prinsip Martabat dan Prinsip Kemanusiaan berarti mengakui dan melindungi kebebasan WNI yang Menghadapi Masalah dan rentan dalam memutuskan pilihan Pelindungan dan pelayanan yang disediakan oleh Perwakilan serta konsekuensinya.
c. Prinsip *Do No Harm*
   Prinsip ini berarti pelayanan TSS tidak menimbulkan kerugian bagi Penghuni TSS.
d. Prinsip Memperhatikan Kebutuhan Khusus
   Prinsip ini berarti pelayanan TSS mempertimbangkan kebutuhan-kebutuhan Penghuni TSS, misalnya disabilitas, anak-anak, perempuan, orang lanjut usia, dan orang dengan gangguan jiwa.
e. Prinsip yang Terbaik Bagi Anak.
f. Berdasarkan pada persetujuan pihak yang dilindungi (*informed consent*).

3. Prinsip Responsif dan Kesetaraan Gender

a. Prinsip Responsif Gender adalah upaya untuk mengintegrasikan dan mempertimbangkan perspektif, persoalan, kebutuhan, aspirasi, dan kepentingan laki-laki dan perempuan untuk mencapai kesetaraan dan keadilan gender.
b. Pengelolaan TSS juga harus mampu mengakomodasi kebutuhan spesifik gender dan berorientasi pada masalah pelindungan dan pemulihan atas praktek ketidakadilan gender, baik terhadap laki-laki, perempuan, maupun kelompok rentan yang lainnya.
c. Prinsip Kesetaraan Gender memastikan suatu keadaan setara antara perempuan dan laki-laki dalam hak (hukum) dan kondisi (kualitas hidup).

4. Asas Umum Pemerintahan Negara yang Baik

Asas Umum Pemerintahan Negara yang Baik, yang harus diterapkan dalam penyelenggaraan TSS secara khusus meliputi: asas kepastian hukum, asas tidak menyalahgunakan kewenangan, asas keterbukaan, asas kepentingan umum, dan asas pelayanan yang baik.

Asas kepastian hukum memastikan penyelenggaraan TSS harus didasari oleh ketentuan peraturan perundang-undangan, kepatutan, *keajegan*, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan pemerintahan.

Asas tidak menyalahgunakan kewenangan mewajibkan Pejabat dan Staf Kemlu dan Perwakilan penyelenggara TSS tidak menggunakan kewenangannya untuk kepentingan pribadi atau kepentingan yang lain dan tidak sesuai dengan tujuan pemberian kewenangan tersebut, tidak melampaui, tidak menyalahgunakan, dan/atau tidak mencampuradukkan kewenangan.

Asas keterbukaan mengharuskan Pengelola TSS memastikan masyarakat mendapatkan akses dan informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif terhadap pelayanan dan Pelindungan di TSS, dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara.

Asas pelayanan yang baik adalah asas yang memberikan pelayanan yang tepat waktu, serta prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB II KERANGKA UMUM PENGELOLAAN TSS

Berdasarkan data Kemlu, terdapat sebanyak 76 (tujuh puluh enam) Perwakilan yang mengelola TSS. Dari jumlah tersebut, sebanyak 27 (dua puluh tujuh) Perwakilan mengelola TSS secara khusus dan terus menerus karena tingginya jumlah WNI yang Menghadapi Masalah dan rentan, tidak terdapat pihak-pihak yang dapat dimintakan tanggung-jawab dan berwenang untuk akomodasi yang aman bagi para WNI yang Menghadapi Masalah tersebut. Dari WNI yang Menghadapi Masalah dan rentan tersebut, terdapat ancaman keselamatan dan keamanan bagi para WNI apabila tidak diberikan layanan TSS. Selain itu, terdapat sebanyak 49 (empat puluh sembilan) Perwakilan yang menyelenggarakan layanan TSS secara insidental yang memanfaatkan kamar tamu (*guest room*) atau ruangan di dalam area Perwakilan.

Selain 76 (tujuh puluh enam) Perwakilan tersebut, Kemlu juga mencatat adanya Perwakilan yang tidak mengelola TSS maupun memiliki ruangan yang dapat digunakan sebagai TSS insidental. Sementara pada waktu tertentu, Perwakilan tersebut diharuskan menyelenggarakan layanan TSS bagi WNI yang Menghadapi Masalah dan rentan, karena tidak dapat menemukan pihak yang bertanggung jawab atau berwenang yang dapat memberikan pelayanan akomodasi Pelindungan.

Berdasarkan kondisi-kondisi tersebut, Bab ini menjelaskan mengenai penyelenggaraan TSS yang dilakukan sesuai dengan fungsinya, yaitu fungsi pelindungan dan fungsi penampungan sementara. Selain itu, dalam Bab ini juga menjelaskan 3 (tiga) kategori dan parameter TSS sesuai kondisi dan kebutuhan yang dihadapi oleh WNI yang Menghadapi Masalah dan rentan di luar negeri, situasi negara setempat dan ketersediaan pelayanan dan pelindungan dari pihak yang berwenang/bertanggung jawab di negara setempat.

A. FUNGSI TSS

1. Fungsi Pelindungan

TSS berfungsi sebagai tempat berlindung WNI yang Menghadapi Masalah dan rentan terhadap ancaman fisik dan psikologis di luar negeri. Penyelenggaraan TSS yang berfungsi sebagai tempat Pelindungan menjadi sangat penting, khususnya pada negara atau daerah di mana tingkat kejahatan tinggi dan/atau tingkat keamanannya rendah.

Selain memberikan pelayanan Pelindungan fisik bagi WNI yang Menghadapi Masalah dan rentan di luar negeri, TSS juga dapat menjadi salah satu sarana dan prasarana strategis untuk membantu upaya pemutusan rantai kejahatan internasional. Upaya tersebut dilakukan dengan memberikan lingkungan yang aman dan dapat dipercaya bagi penghuni korban kejahatan internasional. Lingkungan dan sistem yang aman tersebut dapat meningkatkan kepercayaan korban untuk memberikan kesaksian

di pengadilan, yang pada gilirannya dapat menghukum dan menghentikan pelaku serta memutus rantai kasus kejahatan terorganisasi yang sering dialami oleh WNI di luar negeri, seperti Tindak Pidana Perdagangan Orang (TPPO).

Dalam menyelenggarakan TSS yang berfungsi sebagai tempat Pelindungan, Perwakilan harus menangani (memitigasi/menghindari/menyelesaikan) ancaman keselamatan dan keamanan yang dihadapi oleh Penghuni TSS, antara lain melalui penyelenggaraan pelindungan keamanan fisik di TSS, bekerja sama dengan aparat keamanan setempat, dan/atau melakukan evakuasi, deportasi, pemulangan mandiri, atau repatriasi.

2. Fungsi Penampungan Sementara

TSS berfungsi sebagai penampungan sementara bagi WNI yang Menghadapi Masalah dan rentan, yang sedang menunggu proses pemenuhan hak, deportasi, pemulangan mandiri ke Indonesia, dan/atau penyelesaian proses hukum di negara setempat. Dalam kaitannya dengan fungsi ini, Perwakilan harus memastikan bahwa terdapat target, batasan, tenggat waktu dalam pemberian pelayanan penampungan sementara tersebut.

B. KATEGORI TSS

Berdasarkan ketentuan Pasal 20 ayat (1) Permenlu Nomor 5/2018, Perwakilan dengan status PPT diwajibkan memiliki TSS sebagai salah satu fasilitas Pelindungan. Terdapat 3 (tiga) kategori TSS yang dikelola oleh Perwakilan, yaitu Kategori I, Kategori II, dan Kategori *Ad hoc.*

TSS yang dikelola oleh PPT dapat berbentuk TSS Kategori I atau TSS Kategori II. Kedua kategori TSS tersebut mewajibkan adanya infrastruktur dan pendanaan permanen. Sedangkan Perwakilan selain PPT dapat menyelenggarakan TSS Kategori *Ad hoc* dalam keadaan mendesak dan sesuai kebutuhan WNI yang Menghadapi Masalah dan rentan.

Penentuan kategori TSS dapat diusulkan oleh Perwakilan berdasarkan penilaian terhadap pemenuhan parameter kategori TSS di negara setempat dan memperhatikan pertimbangan Kemlu. Penentuan kategori tersebut bertujuan untuk pengelolaan TSS yang diselenggarakan oleh Perwakilan yang terstandarisasi, didukung oleh infrastruktur yang memadai (meliputi sarana prasarana, SDM, anggaran) serta dengan mempertimbangkan situasi dan kondisi di negara akreditasi setempat.

Adapun parameter dari masing-masing kategori TSS, adalah sebagai berikut:

1. TSS Kategori I

TSS Kategori I merupakan TSS yang paling sedikit memiliki hal-hal sebagai berikut:

a. SDM Pengelola TSS yang memiliki struktur yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perwakilan;
b. standar pelayanan, infrastruktur fisik, dan anggaran yang tetap untuk melaksanakan fungsi Pelindungan, fungsi penampungan sementara, dan penanganan kasus penghuni TSS sesuai dengan standar pelayanan dasar yang tercantum dalam Pedoman TSS; dan
c. status kepemilikan infrastruktur fisik TSS Kategori I diupayakan milik negara.

Parameter yang menentukan kebutuhan pendirian TSS Kategori I, adalah sebagai berikut:

a. tingginya jumlah WNI di negara akreditasi atau wilayah kerja;
b. mayoritas WNI di wilayah akreditasi bekerja sebagai buruh/sektor informal, domestik, Anak Buah Kapal (ABK) perikanan, atau level terendah dan berisiko tinggi;
c. terbatas atau tidak terdapat layanan TSS, akomodasi, atau tempat penampungan sementara dari pemerintah setempat, Lembaga, Badan, dan/atau agensi/pemberi kerja/mitra kerja setempat yang berpotensi meningkatkan kerentanan terhadap keamanan dan keselamatan WNI yang Menghadapi Masalah dan rentan yang membutuhkan layanan TSS*;* dan
d. tingginya tindak kriminalitas, kerawanan sosial, dan potensi konflik bersenjata yang membahayakan WNI di negara akreditasi atau wilayah kerja.
e. anggaran yang digunakan berasal dari anggaran Pelindungan di Perwakilan untuk pendanaan kegiatan yang bersifat tetap terkait pengelolaan TSS.

2. TSS Kategori II

TSS Kategori II merupakan TSS yang paling sedikit memiliki hal-hal sebagai berikut:

a. SDM Perwakilan yang melakukan tugas tambahan;
b. standar pelayanan, infrastruktur fisik, dan anggaran yang tetap untuk melaksanakan fungsi Pelindungan, dan fungsi penampungan sementara sesuai dengan standar pelayanan dasar yang tercantum dalam Pedoman TSS; dan
c. infrastruktur fisik menggunakan ruangan yang tersedia di kantor Perwakilan.

Parameter yang menentukan kebutuhan pendirian TSS Kategori II, adalah sebagai berikut:

a. tingginya jumlah WNI di negara akreditasi atau wilayah kerja;
b. keterbatasan layanan TSS/rehabilitasi dari pemerintah setempat dan/atau LSM dan/atau agensi/pemberi kerja/mitra kerja setempat yang mengakibatkan adanya kerentanan terhadap keamanan dan keselamatan WNI yang Menghadapi Masalah dan rentan yang membutuhkan layanan TSS;

c. WNI di negara akreditasi atau wilayah kerja memiliki potensi menghadapi masalah;
d. adanya infrastruktur di kantor Perwakilan yang dapat digunakan untuk penyelenggaraan TSS Kategori II. Infrastruktur TSS Kategori II minimal terdiri dari ruang kamar tidur dan kamar mandi yang dapat mengakomodasi kebutuhan tinggal sementara untuk paling banyak 5 (lima) penghuni; dan
e. anggaran yang digunakan berasal dari anggaran Pelindungan di Perwakilan untuk pendanaan kegiatan yang bersifat tetap terkait pengelolaan TSS.

3. TSS Kategori *Ad hoc*

TSS Kategori *Ad hoc* memiiki ketentuan sebagai berikut:

a. melaksanakan fungsi Pelindungan dan fungsi penampungan sementara, dalam waktu terbatas, yang dievaluasi secara rutin. TSS Kategori *Ad hoc* menyelenggarakan standar pelayanan sesuai dengan yang tercantum dalam Pedoman TSS;
b. dukungan SDM Perwakilan sebagai Pengelola TSS; dan
c. menggunakan fasilitas yang telah ada maupun sewa penginapan atau kamar hotel.

Dalam hal Perwakilan tidak memiliki anggaran yang cukup untuk menyelenggarakan TSS Kategori *Ad hoc*, Perwakilan dapat meminta sebagian atau sepenuhnya anggaran dari Kemlu. Perwakilan menyediakan infrastruktur untuk penyelenggaraan TSS Kategori *Ad hoc* sesuai dengan kebutuhan dan Standar Pelayanan Dasar TSS sesuai dengan yang tercantum dalam Pedoman TSS.

Parameter yang menentukan kebutuhan pendirian TSS Kategori *Ad hoc* adalah sebagai berikut:

a. keterbatasan ketersediaan infrastruktur fisik untuk penyelenggaraan Kategori I atau Kategori II oleh Perwakilan;
b. terdapat WNI yang Menghadapi Masalah dan rentan yang membutuhkan pelayanan TSS secara mendesak yang dinilai dapat terancam keselamatan dan jiwanya;
c. Perwakilan telah menghubungi pihak-pihak bertanggung jawab (pemerintah setempat, pemberi kerja/majikan, agensi penempatan WNI yang Menghadapi Masalah dan rentan) dan terkait (LSM, komunitas Indonesia), namun pelayanan TSS yang dibutuhkan tidak tersedia; dan
d. terjadinya keadaan darurat di negara akreditas atau wilayah kerja.

TABEL I:

Perbedaan TSS Kategori I, TSS Kategori II, dan TSS Kategori *Ad hoc*

Parameter	TSS Kategori I	TSS Kategori II	TSS *ad hoc*
Sumber Daya Manusia	a. SDM memiliki struktur tersendiri yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Perwakilan. b. Struktur SDM terdiri atas: 1. Koordinator Utama; 2. Pendamping Penghuni TSS yang dapat merangkap *Case Officer*/Operator; 3. Koordinator Harian; 4. Penanggung jawab konsumsi dan logistik; 5. Tenaga kesehatan; 6. Tenaga *cleaning service*; 7. Tenaga pengemudi; dan 8. Satuan pengamanan.	a. SDM merupakan staf Perwakilan yang melakukan tugas tambahan dan dapat ditetapkan dengan dengan Keputusan Kepala Perwakilan. b. Struktur Sumber Daya Manusia paling sedikit terdiri atas: 1. Koordinator Utama; dan 2. Pendamping Penghuni.	SDM merupakan staf Perwakilan yang melakukan tugas tambahan dan dapat ditetapkan dengan dengan Surat Tugas dari Kepala Perwakilan
Kapasitas gedung/ruangan	lebih dari 5 (lima) orang	paling banyak 5 (lima) orang	disesuaikan dengan kebutuhan maupun keadaan darurat

Pelayanan	standar pelayanan untuk melaksanakan fungsi Pelindungan dan penampungan sementara wajib memenuhi ketentuan Standar Pelayanan Dasar dan diupayakan memenuhi Standar Pelayanan Tambahan.	standar pelayanan untuk melaksanakan fungsi Pelindungan dan penampungan sementara diupayakan memenuhi ketentuan Standar Pelayanan Dasar dan Standar Pelayanan Tambahan.	melaksanakan fungsi Pelindungan dan penampungan sementara diupayakan memenuhi Standar Pelayanan Dasar. Pengelolaan TSS *Ad Hoc* dievaluasi secara rutin.
Pendanaan	Perwakilan mengalokasikan anggaran Pelindungan untuk pendanaan kegiatan yang bersifat tetap terkait pengelolaan TSS.	Perwakilan mengalokasikan anggaran Pelindungan untuk pendanaan kegiatan yang bersifat tetap terkait pengelolaan TSS.	pendanaan bersumber dari DIPA Perwakilan maupun dukungan anggaran Kemlu setelah memperoleh persetujuan Kemlu.
Infrastruktur	Memiliki infrastruktur fisik permanen yang statusnya diupayakan sebagai milik negara.	memanfaatkan ruangan yang tersedia di lingkungan Kantor Perwakilan.	Dapat memanfaatkan ruangan yang tersedia di lingkungan kantor Perwakilan atau sewa penginapan/kamar hotel.
Standar Infrastruktur	Infrastruktur fisik paling sedikit memenuhi Standar Fisik TSS Kategori I yaitu Standar Umum dan Standar Dasar, serta secara bertahap memenuhi Standar Tambahan sesuai dengan kapasitas dan perencanaan anggaran yang terukur dan proporsional.	Infrastruktur fisik sesuai dengan ketentuan Standar Fisik TSS Kategori II yaitu Standar Umum dan Standar Dasar, serta secara bertahap memenuhi Standar Tambahan sesuai dengan kapasitas dan	Infrastruktur fisik diupayakan paling sedikit mengikuti Standar Umum dan Standar Dasar.

		perencanaan anggaran yang terukur dan proporsional.	

C. PERSETUJUAN PENYELENGGARAAN TSS KATEGORI AD HOC OLEH KEMLU

Perwakilan diwajibkan untuk meminta izin Kemlu ketika menyelenggarakan TSS Kategori *ad hoc* yang membutuhkan anggaran Kemlu. Prosedur permintaan izin penyelenggaraan TSS Kategori *Ad hoc* adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan alur prosedur penerimaan Penghuni TSS, yaitu:
   a. verifikasi awal identitas dan kasus yang menimpa calon Penghuni TSS; dan
   b. melakukan tindak lanjut dari hasil pengamatan kondisi calon Penghuni TSS pada saat kedatangan.
2. Memastikan keterlibatan pihak yang bertanggung jawab dan terkait dalam Pelindungan WNI yang Menghadapi Masalah dan rentan tersebut, khususnya yang dapat menyediakan pelayanan TSS, antara lain pemerintah setempat, pemberi kerja/agensi/majikan, LSM dan komunitas setempat di negara akreditasi atau wilayah kerja. Jika pihak bertanggung jawab dan terkait tidak dapat menyediakan TSS bagi WNI yang Menghadapi Masalah dan rentan, maka Perwakilan dapat meminta arahan Kemlu untuk persetujuan penyelenggaraan TSS.
3. Menyampaikan permohonan persetujuan penyelenggaraan TSS Kategori *Ad hoc* ke Kemlu yang dilengkapi dengan:
   a. *assessment* Perwakilan bahwa tidak terdapat pihak terkait yang bertanggung jawab dapat memberikan pelayanan TSS dan terdapat risiko terhadap keselamatan dan jiwa calon penghuni TSS;
   b. Kerangka Acuan Kerja (KAK) atau *Terms of Reference* (TOR), yang mencantumkan *assessment* kasus calon penghuni TSS, rencana penyelenggaraan pelayanan TSS, target penyelesaian kasus dan pengakhiran pelayanan TSS, lokasi TSS, SDM pengelola, dan pelayanan yang akan diselenggarakan;
   c. Rancangan Anggaran Biaya (RAB); dan
   d. Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak yang ditandatangani di atas meterai oleh Kuasa Pengguna Anggaran Perwakilan.

D. PARAMETER DAN PROSEDUR PENYELENGGARAAN TSS DI LUAR LINGKUNGAN KANTOR PERWAKILAN

Beberapa parameter yang perlu diperhatikan oleh Perwakilan ketika hendak membuka layanan TSS di luar lingkungan kantor Perwakilan adalah:

1. tingginya jumlah kasus WNI yang Menghadapi Masalah dan rentan yang membutuhkan layanan TSS*;*
2. tidak terdapat atau terbatasnya kapasitas pihak bertanggung jawab dan berwenangan lainnya di negara akreditasi atau wilayah kerja untuk memberikan layanan TSS;

3. tidak terdapat ruangan, gedung, atau lahan yang memadai untuk pembangunan atau pengadaan fasilitas TSS di dalam kantor Perwakilan; dan
4. tersedianya anggaran Perwakilan untuk penyelenggaraan TSS di luar kantor Perwakilan, atau apabila membutuhkan dukungan anggaran Kemlu, telah diberikannya izin resmi dari Kemlu terkait dengan penyelenggaraan TSS.

Prosedur penyelenggaraan TSS di luar lingkungan kantor Perwakilan adalah sebagai berikut:

1. melaksanakan survei dan penilaian terhadap calon lokasi TSS untuk memastikan calon lokasi mudah diakses oleh WNI dan memenuhi standar infrastruktur sebagaimana tercantum dalam Pedoman TSS;
2. berkoordinasi dengan Kemlu untuk memperoleh izin, dukungan anggaran, dan pendampingan untuk pengadaan infrastruktur (sewa atau beli);
3. berkoordinasi dengan pemerintah setempat untuk mengupayakan pendaftaran bangunan atau gedung dimaksud sebagai premis Perwakilan;
4. jika izin dari pemerintah setempat telah diterima, Perwakilan meminta pengamanan eksternal aparat keamanan setempat terhadap premis Perwakilan; dan
5. untuk Perwakilan Rawan dan/atau Berbahaya, jika terdapat kebutuhan pembukaan TSS di wilayah rawan dan/atau berbahaya di luar kantor Perwakilan, kiranya dapat dilakukan *monitoring* dan evaluasi secara menyeluruh dan rutin serta melaporkan hasilnya ke Kemlu.

BAB III PENGHUNI TSS

Pelayanan dan Pelindungan dapat dilakukan dengan atau tanpa melalui penampungan di dalam TSS. Fasilitas TSS diberikan kepada WNI yang memenuhi kriteria dan persyaratan tertentu sebagai Penghuni TSS, dengan memperhatikan skala prioritas. WNI yang tidak termasuk di dalam kriteria Penghuni TSS dimaksud, tetap mendapatkan pelayanan dan Pelindungan di luar TSS.

A. KRITERIA DAN PERSYARATAN

Pelayananan dan Pelindungan pada TSS disediakan oleh Perwakilan dengan pertimbangan dan terpenuhinya persyaratan, sebagai berikut:

1. Berkewarganegaraan Indonesia sesuai Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 Tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia;
   a. Status kewarganegaraan Indonesia yang dibuktikan dengan kepemilikan dokumen kependudukan atau identitas resmi, antara lain Paspor, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) atau dokumen resmi lainnya. Dalam hal yang bersangkutan tidak memiliki dokumen kependudukan atau identitas resmi karena permasalahan yang dihadapi di luar negeri, yang bersangkutan dapat menerima pelayanan dan Pelindungan di dalam TSS sepanjang status WNI yang bersangkutan dapat dibuktikan berdasarkan hasil pemeriksaan dan wawancara oleh pejabat atau staf pada Perwakilan;
   b. anak berkewarganegaraan ganda yang lahir di luar wilayah Negara Republik Indonesia dan/atau yang merupakan hasil perkawinan campur antara WNI dengan warga negara asing, dengan memperhatikan prinsip kepentingan terbaik bagi anak dan reunifikasi keluarga (*best interest of the child dan family unification*);
   c. anak berkewarganegaraan asing yang merupakan hasil perkawinan campur antara WNI dengan warga negara asing dengan memperhatikan prinsip kepentingan terbaik bagi anak dan reunifikasi keluarga (*best interest of the child dan family unification*); dan
   d. Dalam keadaan darurat atau kondisi tertentu, atas persetujuan Kepala Perwakilan, pelayanan dan Pelindungan di TSS dapat diberikan kepada istri atau suami sah WNI yang berstatus warga negara asing.
2. Sedang menghadapi masalah di luar negeri; dan
   Masalah yang dihadapi WNI di luar negeri dapat berupa, namun tidak terbatas pada:
   a. kasus keimigrasian;
   b. kasus ketenagakerjaan;
   c. kasus pidana;

d. kasus Tindak Pidana Perdagangan Orang (TPPO)
e. terancam hukuman mati;
f. terdampak situasi darurat kesehatan di negara setempat seperti pandemi/endemi;
g. mengalami kedaruratan;
h. menjadi korban perampokan atau tindak kriminal yang menyebabkan kehilangan seluruh dokumen identitas dan harta benda;
i. mengalami kecelakaan; dan/atau
j. masalah lainnya di luar negeri.

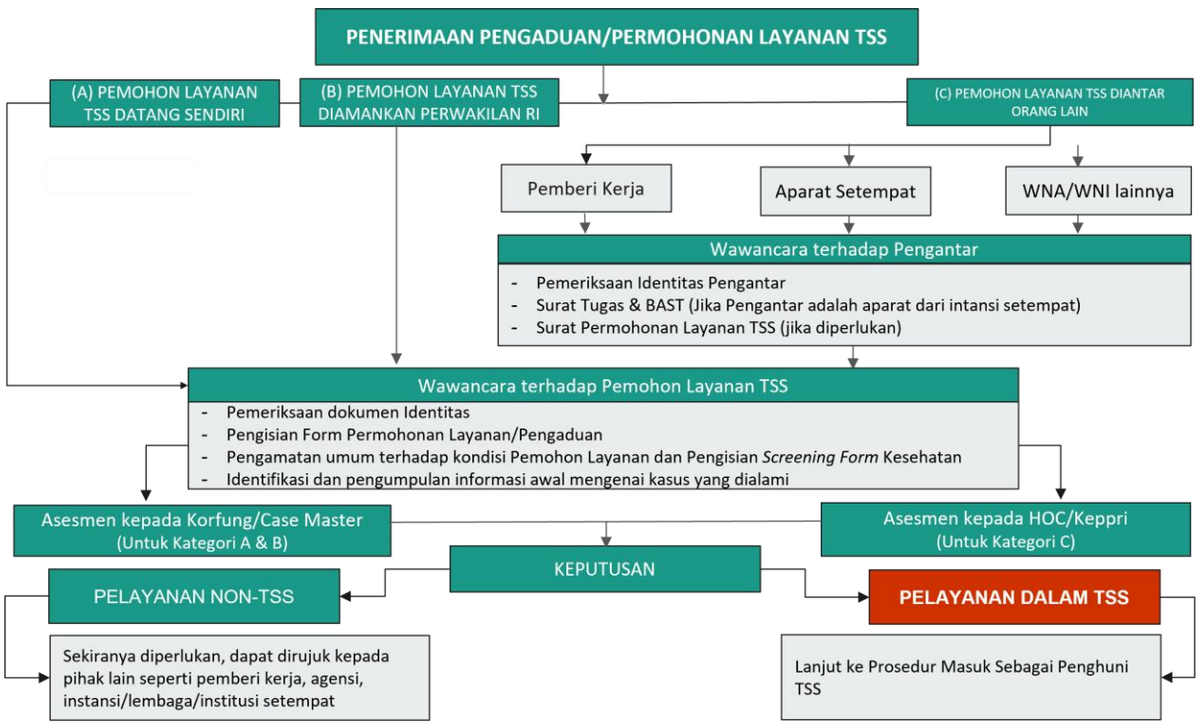
3. Dalam kondisi rentan.

Kondisi rentan merupakan kondisi dimana tidak terdapat solusi lain yang dimungkinkan, meliputi namun tidak terbatas pada:

a. terdapat ancaman atau risiko terhadap keselamatan jiwa;
b. kondisi fisik atau psikologis terbatas yang tidak memungkinkan seseorang untuk melindungi dirinya sendiri, seperti lanjut usia (lansia), anak-anak, perempuan, atau ibu hamil; dan/atau
c. terlantar, tidak terdapat pihak lain yang bisa melindungi dan menampung.

B. PENERIMAAN PENGHUNI TSS

Bagan 1.
Alur Penerimaan Pengaduan/Permohonan Layanan TSS



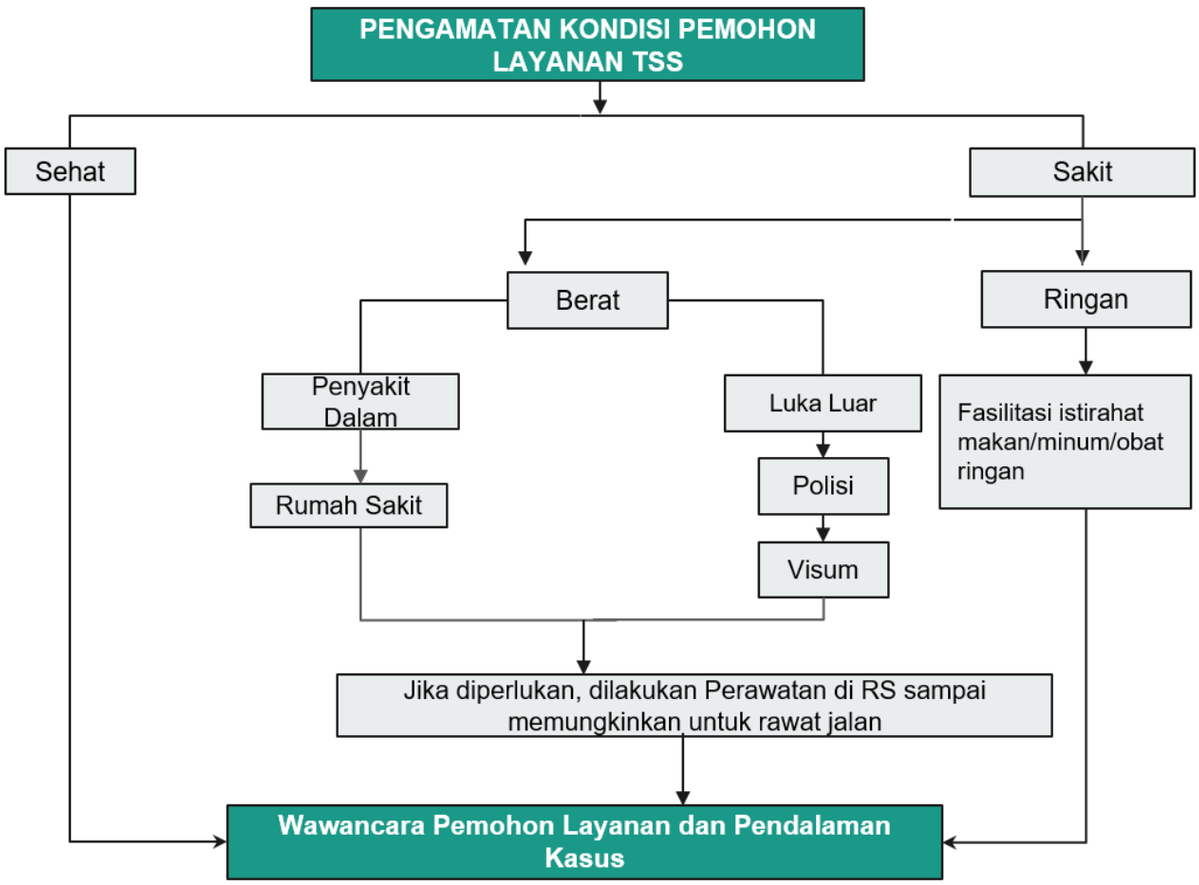
Berdasarkan Bagan di atas, alur penerimaan penghuni TSS dibagi menjadi 2 (dua), yaitu:

1. Tahap Awal: Penerimaan Permohonan Layanan dan Pengaduan

a. Kedatangan pemohon layanan TSS dalam kondisi rentan yang datang sendiri ke Perwakilan, atau pemohon layanan TSS rentan yang diamankan/diselamatkan Perwakilan, dilakukan wawancara untuk:
   1) pemeriksaan dokumen identitas pemohon layanan TSS;
   2) pengisian Formulir Permohonan Layanan/Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran III Pedoman TSS ini;
   3) pengamatan umum terhadap kondisi pemohon layanan TSS dan pengisian *Form Screening* Kesehatan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Pedoman TSS ini; dan
   4) identifikasi dan pengumpulan informasi awal perihal yang dialami.

b. Kedatangan pemohon layanan TSS yang diantar oleh orang lain ke Perwakilan:
   1) pemeriksaan dokumen identitas pemohon layanan TSS;
   2) pengisian Formulir Permohonan Layanan/Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran III Pedoman TSS ini;
   3) pengamatan umum terhadap kondisi pemohon layanan TSS dan pengisian *Form Screening* Kesehatan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Pedoman TSS ini;
   4) identifikasi dan pengumpulan informasi awal perihal yang dialami;
   5) wawancara terhadap pihak yang mengantar, yang ditujukan untuk:
      a) pemeriksaan identitas pihak yang mengantar;
      b) penyampaian Surat Permohonan Layanan TSS oleh pihak yang mengantar (jika diperlukan); dan
      c) jika pihak yang mengantar adalah petugas pemerintah atau instansi negara setempat, diupayakan agar yang bersangkutan menyertakan Surat Tugas atau surat resmi dari instansinya.
   6) mengisi Formulir Pernyataan Kesediaan WNI sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV Pedoman TSS ini.

Bagan 2.
Tahapan Pengamatan Kondisi Kesehatan Pemohon Layanan TSS



c. Tahapan pengamatan dan observasi umum terhadap kondisi pemohon layanan TSS dilakukan petugas penerima berdasarkan ciri-ciri dan kondisi fisik yang tampak pada diri dan keterangan pemohon layanan TSS yang bersangkutan, dan dilakukan dengan alur sebagai berikut:

1) Jika kondisi fisik dan psikologis pemohon layanan TSS memungkinkan, lanjut ke proses berikutnya, yaitu wawancara kasus dan asesmen penerimaan pemohon layanan TSS sebagai penghuni TSS.
2) Jika pemohon layanan TSS dalam keadaan sakit ringan, yang bersangkutan diberikan makan/minum dan obat-obatan umum yang diperlukan, serta dipersilakan istirahat di kamar transit/karantina, hingga kondisinya membaik.
3) Jika pemohon layanan TSS dalam kondisi sakit berat dan memerlukan bantuan medis/psikiatris. *Case Master* memeriksa kondisi pemohon layanan TSS untuk menentukan pemberian layanan kesehatan. Perwakilan menanggung biaya perawatan kesehatan dalam hal Pemohon TSS:
   a) tidak memiliki asuransi;
   b) tidak memiliki kemampuan finansial yang dibuktikan dengan surat keterangan tidak mampu;
   c) tidak termasuk dalam cakupan jaminan kesehatan di negara akreditasi;

d) tidak memiliki keluarga atau pihak ketiga lainnya yang dapat dimintakan pertanggungjawaban untuk membiayai perawatan;
e) memenuhi kriteria WNI yang Menghadapi Masalah dan rentan di luar negeri; dan
f) membutuhkan perawatan untuk keselamatan jiwa.

Pemberian fasilitas pembiayaan perawatan kesehatan dilakukan:
a) berdasarkan permohonan WNI yang bersangkutan; dan
b) terlepas dari status keimigrasian WNI dimaksud.

4) Dalam hal terdapat tanda-tanda kekerasan/penganiayaan yang dikonfirmasi oleh keterangan yang bersangkutan, Pengelola TSS memfasilitasi pendampingan untuk membuat laporan kepada aparat keamanan setempat dan mendampingi pemohon layanan TSS untuk proses visum.
Pemeriksaan kesehatan ini ditujukan sebagai antisipasi terhadap kemungkinan pemohon layanan TSS mengidap penyakit berbahaya, penyakit menular seperti COVID-19, dan potensi gangguan kejiwaan yang dapat berdampak pada keamanan dan keselamatan Penghuni dan Pengelola TSS. Apabila diperlukan dapat dilakukan tes kehamilan berdasarkan pertimbangan pengelola TSS merujuk hasil *screening* kesehatan serta persetujuan dari pemohon layanan TSS yang bersangkutan.

d. Pemohon layanan TSS diwawancarai berdasarkan Formulir Identitas dan Kronologis Kasus pada Portal Peduli WNI. Apabila pemohon layanan TSS tidak dapat diwawancarai, maka Pendamping Penghuni melakukan upaya lain seperti merujuk pada dokumen yang tersedia, hasil koordinasi dengan aparat setempat atau di Indonesia, atau hasil wawancara dengan pihak yang mengantar, untuk mengisi Formulir di Portal Peduli WNI.
e. Pendamping Penghuni melaporkan hasil wawancara kepada Koordinator Utama dan memberikan rekomendasi mengenai apakah pemohon layanan TSS dimaksud memerlukan pelayanan dan Pelindungan di dalam TSS atau tidak, serta batasan waktu pelayanan TSS yang dapat diberikan.
f. Koordinator Utama memutuskan untuk menerima atau tidak menerima permohonan pelayanan dan Pelindungan di TSS bagi pemohon layanan TSS dan menetapkan batasan waktu pelayanan di TSS. Khusus untuk pemohon layanan TSS yang datang dengan diantar pihak lain (pemberi kerja/sponsor/petugas pemerintah atau instansi setempat), keputusan diambil oleh Kepala Perwakilan/Wakil Kepala Perwakilan/Kepala Kanselerai. Pertimbangan dan alasan penolakan pelindungan di dalam TSS diinformasikan kepada pemohon layanan TSS dan dicatatkan pada Portal Peduli WNI dan *database* TSS yang dimiliki Perwakilan.

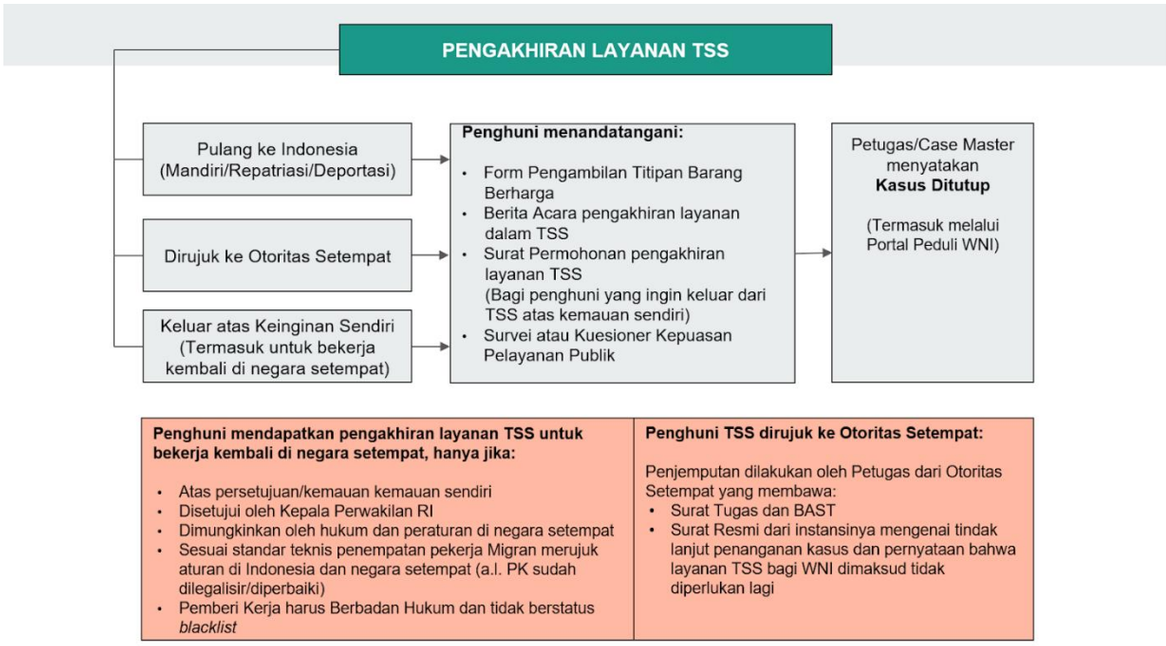
2. Tahap Lanjutan: Prosedur Masuk TSS (awal pelayanan dalam TSS)

Jika pemohon layanan TSS disetujui untuk menerima layanan dan Pelindungan di TSS, pemohon layanan TSS akan mengikuti prosedur masuk TSS, sebagai berikut:

a. Mengisi formulir/perjanjian kesediaan menaati peraturan bagi Penghuni TSS yang mencantumkan batasan waktu pelayanan TSS.
b. Mengisi *form screening* kesehatan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Pedoman TSS ini.
c. Menjalani pemeriksaan kesehatan fisik dan psikologis yang diperlukan. Dalam hal terdapat kondisi darurat kesehatan di negara setempat, Perwakilan dapat melakukan tes tambahan sesuai protokol kesehatan yang berlaku di negara setempat.
d. Menitipkan barang berharga di tempat yang disediakan, termasuk perangkat komunikasi seluler, mengisi Formulir Penitipan Barang sebagaimana tercantum dalam Lampiran VIII Pedoman TSS ini, dan menyimpan salinan Formulir tersebut.
e. Menjalani isolasi di kamar transit/karantina sesuai protokol kesehatan yang berlaku di negara setempat.
f. Pengelola TSS segera memberikan akses komunikasi bagi Penghuni TSS untuk menginformasikan kepada keluarga bahwa dirinya saat ini sedang menerima layanan dan Pelindungan oleh Perwakilan di dalam TSS.

C. PENGAKHIRAN LAYANAN TSS

Bagan 3.
Prosedur Pengakhiran Layanan TSS



Penghuni TSS tidak lagi mendapatkan pelayanan dan Pelindungan TSS berdasarkan pada bagan tersebut di atas dengan uraian sebagai berikut:

1. Pelayanan dan Pelindungan di dalam TSS dapat diakhiri jika:
   a. Penghuni TSS akan dipulangkan ke tanah air, baik secara mandiri atau melalui repatriasi dan deportasi.
   b. Penghuni TSS tersebut dikembalikan kepada pemerintah atau instansi setempat untuk keperluan penanganan kasus atau penampungan di fasilitas lain.
   c. Penghuni TSS mengajukan permohonan untuk keluar/tidak lagi menerima layanan dan Pelindungan di TSS atas kemauan sendiri, termasuk untuk kembali bekerja di negara setempat.
2. Penghuni TSS dapat mengajukan penghentian layanan di dalam TSS dan bekerja kembali di negara setempat, hanya jika seluruh unsur Pelindungan terpenuhi, antara lain:
   a. atas persetujuan/kemauan kemauan sendiri;
   b. disetujui oleh Kepala Perwakilan;
   c. dimungkinkan oleh hukum dan peraturan di negara setempat;
   d. sesuai standar teknis penempatan pekerja migran Indonesia merujuk peraturan perundang-undangan Indonesia dan negara setempat (a.l. perjanjian kerja sudah dilegalisir/diperbaiki); dan

e. pemberi kerja harus berbadan hukum dan tidak berstatus *blacklist.*

3. Sebelum pengakhiran layanan dan Penghuni TSS meninggalkan TSS, yang bersangkutan harus mengisi dan menandatangani dokumen yang diperlukan, antara lain:
   a. Surat Permohonan Pengakhiran Layanan dan Pelindungan di dalam TSS (bagi Penghuni TSS yang meminta pengakhiran layanan di dalam TSS atas kemauan sendiri), sebagaimana tercantum dalam Lampiran XI Pedoman TSS ini.
   b. Berita Acara Pengakhiran Layanan dan Pelindungan di dalam TSS sebagaimana tercantum dalam Lampiran XII Pedoman TSS ini.
   c. Formulir Pengembalian Barang Penghuni TSS, sebagaimana tercantum dalam Lampiran IX Pedoman TSS ini.
   d. Mengisi Survei atau Kuesioner Kepuasan Pelayanan Publik terkait TSS atau pelayanan publik lainnya yang diterima oleh Penghuni TSS.

Sekiranya diperlukan, WNI yang telah mendapatkan penghentian layanan di dalam TSS untuk dipulangkan ke Indonesia, dapat dirujuk dan diserah terimakan oleh Kemlu kepada Kementerian/Lembaga atau instansi terkait di dalam negeri, untuk penanganan lebih lanjut.

BAB IV SDM PENGELOLA TSS

A. UNSUR SDM PENGELOLA TSS

SDM Pengelola TSS pada Perwakilan terdiri dari pejabat dan staf fungsi konsuler atau fungsi Pelindungan. Jika dibutuhkan, dapat didukung oleh Fungsi atau Atase Teknis terkait, Pegawai Setempat, dan Tenaga Honorer dalam membantu pengelolaan TSS. Dalam mempekerjakan Tenaga Honorer untuk pengelolaan TSS perlu memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan Indonesia dan hukum negara akreditasi.

SDM Pengelola TSS termasuk bagian dari Satgas Pelindungan yang dimiliki oleh Perwakilan atau Lembaga/Badan.

B. TUGAS UMUM PENGELOLA TSS

Pengelola TSS melaksanakan tugas umum sebagai berikut:

1. melindungi;
2. melayani;
3. mengayomi;
4. membantu penyelesaian masalah/kasus; dan
5. membina dan memberdayakan.

C. KOMPETENSI PENGELOLA TSS

Dengan mempertimbangkan tugas umum SDM Pengelola TSS, maka SDM Pengelola TSS di Perwakilan setidaknya memiliki kompetensi, sebagai berikut:

1. memiliki sikap ketakwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa; integritas; perilaku yang baik; empati; berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat; dan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi;
2. memiliki sikap toleransi dan menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, agama, dan kepercayaan;
3. memiliki kondisi fisik dan psikologis yang sehat berdasarkan hasil pemeriksaan medis;
4. memiliki pemahaman dan pengalaman dalam isu Pelindungan sekurang-kurangnya 2 (dua) tahun khususnya bagi Pegawai Setempat yang sudah direkrut oleh Perwakilan (bukan rekrutmen baru); dan
5. memiliki perspektif Hak Asasi Manusia (HAM) dan kepekaan sosial serta kepedulian masyakat dan lingkungan, khususnya pada kelompok rentan, yakni perempuan, anak-anak, lansia, serta individu berkebutuhan khusus (disabilitas);
6. taat hukum dan disiplin dalam kehidupan bermasyarakat;

7. mempunyai wawasan terbuka, terus belajar untuk meningkatkan diri, memiliki ide baru yang bermanfaat, dan mampu membuat solusi alternatif dalam pekerjaan untuk mempercepat tercapainya target kinerja;
8. memiliki semangat kemandirian, kejuangan, dan motivator;
9. mempunyai kemampuan manajemen, pengawasan, kerja sama, dan koordinasi yang baik;
10. memiliki kemampuan perencanaan; dan
11. memiliki kemampuan dalam pengelolaan keuangan.

Secara khusus Pegawai Setempat Perwakilan yang menjadi Pengelola TSS, diupayakan memiliki kompetensi diantaranya sebagai berikut:

1. memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap untuk membantu orang yang memiliki masalah sosial, yang dibangun, baik dari latar belakang pendidikan formal maupun pengalaman praktik minimal 2 (dua) tahun di bidang pekerjaan sosial/kesejahteraan sosial;
2. dalam perekrutan Pegawai Setempat di Kemlu yang secara khusus diproyeksikan menjadi Staf Fungsi Konsuler sekaligus SDM Pengelola TSS Perwakilan, dapat diupayakan juga yang memiliki kualifikasi latar pendidikan formal, yaitu:
   a. S1 Program Studi Kesejahteraan Sosial;
   b. S1 Program Studi Psikologi, khususnya dengan minat Psikologi Klinis.
3. terkait dengan perekrutan Pegawai Setempat dan Tenaga Honorer di negara akreditasi oleh Perwakilan (*locally recruited staff*), agar diupayakan yang memenuhi kualifikasi penguasaan bahasa serta hukum dan peraturan negara setempat yang terkait dengan tugas yang ditangani; dan/atau
4. memiliki sertifikat pelatihan di bidang pekerjaan sosial/kesejahteraan sosial yang diakui resmi oleh Pemerintah Indonesia.

D. STRUKTUR ORGANISASI PENGELOLA TSS

Struktur organisasi Pengelola TSS ditentukan oleh Perwakilan berdasarkan kategori TSS yang dimilikinya guna memastikan pengelolaan TSS berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan prinsip ketepatan, kecepatan, dan kepedulian yang tinggi. Perwakilan dapat melakukan penyesuaian berdasarkan ketersediaan SDM dan kebutuhan. Standar struktur organisasi Pengelola TSS yang setidaknya dimiliki oleh TSS Kategori I adalah sebagai berikut:

1. Koordinator Utama adalah koordinator fungsi/pelaksana fungsi konsuler, yang melakukan tugas *Case Master* pada Portal Peduli WNI;
2. Pendamping Penghuni TSS adalah pelaksana fungsi konsuler/pegawai setempat yang dapat merangkap *Case Officer*/Operator pada Portal Peduli WNI;
3. Koordinator Harian adalah Pegawai Setempat;

4. Penanggung jawab konsumsi dan logistik;
5. Tenaga kesehatan (dapat disediakan dengan mekanisme kerja sama dengan fasilitas/tenaga kesehatan setempat);
6. Tenaga *cleaning service*;
7. Tenaga pengemudi; dan
8. Satuan pengamanan.

Untuk TSS Kategori II dan TSS *Ad hoc*, struktur organisasi Pengelola TSS setidaknya memiliki seorang Koordinator Utama dan Pendamping Penghuni TSS, dimana tugas dan tanggungjawabnya menyesuaikan dengan situasi dan kondisi di Perwakilan. Perwakilan dapat menetapkan struktur organisasi Pengelola TSS dalam Keputusan Kepala Perwakilan yang dilengkapi dengan uraian tugas dan fungsi.

Apabila dibutuhkan, TSS dapat menerapkan sistem rotasi bagi Pengelola TSS secara berkala, khususnya petugas yang melakukan pendampingan Penghuni TSS. Hal ini bertujuan untuk menjaga dan memastikan efektifitas pelaksanaan tugasnya.

E. TUGAS KHUSUS PENGELOLA TSS

1. Koordinator Utama

Koordinator Utama melaksanakan tugas sebagai berikut:

a. Melakukan pengelolaan TSS dan keberlangsungan program Pelindungan terhadap WNI;
b. Melakukan perencanaan dan pengelolaan keuangan TSS di bawah koordinasi Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) Perwakilan;
c. Melakukan koordinasi dengan semua pihak yang terkait, baik internal maupun eksternal untuk kepentingan pelaksanaan pengelolaan TSS;
d. Menyusun strategi program dan kegiatan TSS;
e. Melakukan pemantauan pelaksanaan Pelindungan di TSS, baik secara berkala maupun khusus;
f. Memberikan laporan terkait dengan pengelolaan dan pelaksanaan Pelindungan di TSS atau kasus khusus, secara rutin kepada Kepala Perwakilan;
g. Pengambil keputusan penerimaan WNI yang Menghadapi Masalah dan rentan untuk menjadi Penghuni TSS;
h. Melakukan analisa kebutuhan pelayanan TSS;
i. Mengendalikan dengan baik tingkat hunian TSS agar tidak mengalami *over capacity*;
j. Menyelenggarakan pertemuan rutin bersama dengan Pendamping Penghuni TSS dan *Case Officer*/Operator Portal Peduli WNI (jika berbeda petugasnya) untuk membahas perkembangan kasus (bedah kasus) dan dalam rangka mengendalikan tingkat hunian TSS;

k. Melaporkan pengelolaan TSS secara menyeluruh serta pertanggungjawaban keuangan kepada Kepala Perwakilan.

2. **Pendamping Penghuni TSS (*Case Officer*/Operator)**

Pendamping Penghuni TSS melaksanakan tugas sebagai berikut:

a. melakukan verifikasi kronologis kasus/uraian peristiwa yang dialami oleh calon Penghuni TSS. Jika terkait kasus hukum, mengidentifikasi langkah penanganan kasus dan berkoordinasi dengan pihak terkait, baik internal maupun eksternal;
b. menangani dan melaporkan penanganan kasus dari Penghuni TSS, baik yang kasusnya non-hukum maupun hukum kepada Koordinator Utama dan Koordinator Harian;
c. melakukan bedah kasus secara reguler bersama Pendamping Penghuni TSS/*Case Officer* lainnya di bawah koordinasi Koordinator Utama;
d. melakukan pendampingan dan memfasilitasi Penghuni TSS untuk mendapatkan pelayanan psikologis dan sosial;
e. memfasilitasi Penghuni TSS untuk mendapatkan layanan medis;
f. memfasilitasi pelaksanaan program kegiatan yang dibutuhkan oleh Penghuni TSS;
g. memberikan layanan informasi kepada Penghuni TSS, termasuk akses komunikasi dengan keluarga; dan/atau
h. melaporkan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas secara berkala, baik formal maupun informal kepada Koordinator Utama.

3. **Koordinator Harian**

Koordinator Harian melaksanakan tugas sebagai berikut:

a. melakukan tugas administrasi pengelolaan TSS, termasuk membantu Koordinator Utama dalam pengelolaan keuangan harian;
b. mengatur rotasi petugas piket dari unsur Penghuni TSS dan Pengelola TSS;
c. melakukan koordinasi dengan Koordinator Utama, Pendamping Penghuni TSS, dan Tim Satgas Pelindungan terkait dengan penerimaan Penghuni TSS dan proses kepulangan;
d. memimpin koordinasi pelaksanaan pengamanan dan keselamatan TSS setiap harinya;
e. melakukan pemantauan dan pengawasan secara intensif terhadap aktivitas penghuni TSS; dan/atau
f. membantu Pendamping Penghuni TSS memberikan laporan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas kepada Koordinator Utama.

4. Penanggung Jawab Konsumsi dan Logistik

Penanggung Jawab Konsumsi dan Logistik melaksanakan tugas sebagai berikut:

a. mengidentifikasi kebutuhan perlengkapan dan rumah tangga Penghuni TSS;
b. menyediakan kebutuhan konsumsi dan logistik setiap harinya bagi Penghuni TSS;
c. mengatur rotasi petugas piket khusus penyediaan konsumsi dari unsur Penghuni TSS dan Pengelola TSS; dan/atau
d. melaporkan pertanggungjawaban keuangan dari bidang konsumsi dan logistik kepada Koordinator Utama dan Koordinator Harian.

5. Tenaga Kesehatan

Tenaga Kesehatan melaksanakan tugas sebagai berikut:

a. memeriksa kesehatan calon Penghuni TSS, termasuk potensi penyakit menular yang bersangkutan, serta rekomendasi penanganan dan/atau rujukan ke fasilitas kesehatan apabila diperlukan;
b. memeriksa secara berkala kondisi kesehatan Penghuni dan petugas TSS; dan/atau
c. melaporkan hasil pelaksanaan tugas harian dan/atau rekomendasi kepada Koordinator Utama dan Koordinator Harian.

6. Tenaga *Cleaning Service*

Tenaga *Cleaning Service* melaksanakan tugas sebagai berikut:

a. membersihkan ruangan TSS dan fasilitasnya secara rutin, baik di bagian dalam maupun luar TSS; dan/atau
b. melaporkan hasil pelaksanaan tugas harian kepada Koordinator Harian.

7. Tenaga Pengemudi

Tenaga Pengemudi melaksanakan tugas sebagai berikut:

a. menjalankan aktivitas mengemudikan kendaraan, baik untuk tugas harian maupun tugas khusus;
b. memastikan kondisi kendaraan dalam keadaan baik dan siap digunakan; dan/atau
c. melaporkan penggunaan kendaraan kepada penanggung jawab kendaraan Perwakilan, khususnya terkait dengan pertanggungjawaban keuangan.

8. Satuan Pengamanan

Satuan Pengamanan melaksanakan tugas sebagai berikut:

a. mengawasi keamanan TSS dan lingkungan sekitar;
b. merawat alat keamanan dan keselamatan pendukung, seperti CCTV, alarm, dan *fire extinguisher*;
c. berkoordinasi dengan Satuan Pengamanan Perwakilan dan petugas keamanan dari pemerintah setempat jika ada, dalam pelaksanaan tugas harian dan khusus; dan/atau
d. melaporkan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas kepada Kepala Satuan Pengamanan Perwakilan yang ditunjuk oleh Kepala Perwakilan.

F. PEMBERIAN FASILITAS UNTUK PENGELOLA TSS

SDM pengelola TSS adalah salah satu unsur penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan Pelindungan TSS. Selain peningkatan kapasitas, SDM Pengelola TSS juga memerlukan pelayanan dan Pelindungan mengingat berbagai risiko yang dialami oleh Pengelola TSS yang secara rutin berhubungan dengan para Penghuni TSS. Adapun fasilitas pelindungan bagi Pengelola TSS paling sedikit, namun tidak terbatas pada:

1. program peningkatan kapasitas SDM (*capacity building*) melalui program pelatihan, baik yang diselenggarakan oleh Perwakilan, Kemlu maupun lembaga lainnya diantaranya terkait pelatihan di bidang *psychological first aid*, teknik *grounding,* penanganan kasus non-medis dan terkait pengelolaan TSS;
2. fasilitas kesehatan fisik dan psikologis dari SDM Pengelola TSS, melalui pemeriksaan kesehatan fisik dan kondisi psikologis SDM Pengelola TSS oleh tenaga medis profesional, dengan memperhatikan protokol kesehatan secara rutin, dan pemberian vaksinasi penyakit menular, serta pemberian makanan peningkat daya tahan tubuh;
3. jasa konsultasi psikologis secara berkala, yang bertujuan mengatasi beban stres dan beban moral serta keluhan fisik yang dialami Pengelola TSS akibat beban psikologis karena langsung berhubungan dengan para WNI yang Menghadapi Masalah dan rentan. Jasa konsultasi psikologis dapat memanfaatkan fasilitas konsultasi psikolog dan psikiater yang telah disediakan oleh Biro Sumber Daya Manusia Kemlu, baik secara luring maupun daring*;*
4. terjaminnya fasilitas keamanan dan keselamatan, antara lain dengan tersedianya Alat Pelindung Diri (APD), sarung tangan, *hand sanitizer,* serta asuransi kesehatan dan kematian;
5. untuk memastikan kualitas pelayanan dan kinerja, perlu juga dipastikan rasio Pengelola TSS di level Pendamping Penghuni dan Koordinator Harian, yaitu sebesar 1:10 Penghuni TSS, dengan memperhatikan kebutuhan gender; dan

6. Pengelola TSS dapat diberikan *reward and punishment* untuk meningkatkan kinerja SDM Pengelola TSS, mengingat risiko dan tingginya tingkat kesulitan dalam pengelolaan TSS.

BAB V STANDAR PELAYANAN TSS

WNI yang Menghadapi Masalah dan rentan yang telah memenuhi syarat dan kriteria sebagai Penghuni TSS dan telah mengikuti prosedur penerimaan Penghuni TSS, berhak memperoleh pelayanan TSS. TSS menyediakan layanan berupa:

1. Pemenuhan Kebutuhan Dasar;
2. Kegiatan Program;
3. Layanan Penanganan Kasus; dan
4. Kegiatan Pemberdayaan.

Dalam hal pemberian layanan dalam angka 1 dan angka 2, TSS Kategori II dan *Ad hoc* diharapkan dapat memenuhi Kategori Pelayanan Dasar sesuai kebutuhan dan kondisi di lapangan, sedangkan Kategori I diharapkan dapat memenuhi Standar Pelayanan Dasar dan secara bertahap memenuhi Pelayanan Tambahan dengan kapasitas dan perencanaan anggaran yang terukur dan proporsional.

Prinsip penyediaan standar pelayanan pada TSS dilakukan dengan mempertimbangkan keseimbangan antara aspek keamanan, kenyamanan, kebutuhan, ketersediaan anggaran, dan kesesuaian dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

A. PEMENUHAN KEBUTUHAN DASAR

1. Pelayanan Dasar

a. Sandang

1) menyediakan paket pakaian dewasa dan anak-anak bagi yang membutuhkan;
2) meminjamkan perlengkapan ibadah;
3) perlengkapan mandi; dan
4) kebutuhan *sanitary* perempuan/anak.

b. Pangan

1) makan tiga kali dalam sehari;
2) minum 2 liter air per hari; dan
3) gizi seimbang, yang terdiri dari karbohidrat, protein, dan sayuran disesuaikan dengan umur penghuni TSS.

c. Papan

1) tempat tidur dilengkapi kasur, bantal dan seprai;
2) ruang tidur minimal 7m^3 per orang (luas ruang 2x2m) atau jarak antar tempat tidur 100cm;
3) kamar mandi/mandi, cuci, kakus (mck); dan
4) fasilitas penyimpanan baju yang dapat dikunci dengan ukuran minimal 40cm x 60cm x 20cm untuk setiap penghuni.

2. Pelayanan Tambahan

a. Sandang Pelayanan Dasar:

1) pakaian olah raga.

b. Pangan

1) penganan (snack);
2) susu; dan
3) suplemen makanan.

c. Papan

1) AC/kipas/penghangat ruangan (khususnya di wilayah yang mengalami suhu ekstrim);
2) penghangat air (khususnya di wilayah yang mengalami musim dingin);
3) TV/radio;
4) akses pada alat komunikasi;
5) selimut;
6) kamar untuk anak tanpa pendamping atau keluarga dengan anak; dan
7) ruang terbuka untuk berjemur/olah raga.

B. KEGIATAN/PROGRAM

Tujuan serta manfaat dari kegiatan/program adalah:

1. pemanfaatan waktu Penghuni TSS dengan aktivitas yang berdampak positif;
2. mengalihkan/meringankan beban psikologis yang dialami oleh Penghuni TSS;
3. salah satu bentuk bantuan bagi WNI yang Mengalami Masalah dan rentan untuk kembali beraktivitas di dalam maupun di luar negeri; dan/atau
4. meningkatkan keterampilan (*soft skill*) penghuni TSS.

Kegiatan/program dapat berupa:

1. Pelayanan Dasar

a. Pelayanan medis/kesehatan, berupa pemeriksaan kesehatan rutin dan *counseling* oleh tenaga profesional kesehatan (perawat/dokter, psikolog/psikiater) ke TSS dan perawatan pertama serta perawatan jalan bagi yang mengalami masalah kesehatan.
b. Pembinaan kerohanian, seperti solat berjamaah, pengajian, siraman rohani dari pemuka agama, pembangunan motivasi, *stress management* dan *positive thinking*.
c. Aktifitas fisik setiap hari untuk kesehatan dan kebugaran antara lain untuk berjalan kaki, peregangan, *jogging* dan lainnya minimal 30 menit/hari.
d. Kegiatan gotong royong, antara lain: kegiatan menjaga kebersihan lingkungan TSS, menyediakan makanan/memasak bagi sesama Penghuni TSS, atau dalam bentuk kegiatan positif lainnya.

2. Pelayanan Tambahan

Peningkatan kapasitas dapat berupa pelatihan bahasa setempat, pelatihan kesenian dan kerajinan (misal memasak, menjahit, bercocok tanam, merangkai bunga, dan lain-lain); atau pelatihan mengenai etika kerja dan kepribadian.

a. Pemberdayaan dapat berupa pembekalan kewirausahaan dan program lainnya yang tidak eksploitatif, yang diselenggarakan berdasarkan kesukarelaan penghuni dan sesuai dengan peraturan Indonesia dan negara setempat.
b. Pelayanan kesehatan fisik dan psikologis melibatkan tenaga profesional kesehatan, seperti dokter, psikolog, atau psikiater bagi penghuni yang membutuhkan.
c. Sosialisasi mengenai kebudayaan, peraturan keimigrasian dan ketenagakerjaan setempat, kesehatan ibu dan anak, dsb.

Penyelenggaraan program dapat dilakukan melalui mekanisme sebagai berikut:

1. Swadaya oleh SDM Perwakilan, termasuk Dharma Wanita Persatuan*;*
2. Kerja sama dengan instansi pemerintah, lembaga sosial, dan lembaga swadaya masyarakat di negara setempat;
3. Kolaborasi dengan kementerian/lembaga serta instansi atau LSM terkait di Indonesia dengan memperhatikan sinergisitas pelatihan dan pemberdayaan yang berkelanjutan; dan
4. Pelibatan partisipasi aktif diaspora Indonesia dalam kegiatan TSS.

C. PELAYANAN PENANGANAN KASUS WNI

1. Penanganan kasus dapat berbentuk pemulangan/repatriasi/deportasi, mediasi, pendampingan WNI ketika bertemu pihak aparat terkait setempat, pendampingan ketika bertemu dengan pemberi kerja, pembayaran gaji atau hak finansial lainnya, penerbitan Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP)/paspor, rujukan pelayanan dan Pelindungan kepada aparat setempat yang berwenang, penjelasan mengenai mengenai kebudayaan, peraturan keimigrasian dan ketenagakerjaan setempat atau informasi lain terkait kasus yang dihadapi WNI, dsb.
2. Pendamping Penghuni TSS diwajibkan menyampaikan *update* perkembangan kasus dan mendiskusikan langkah penanganan kasus minimal sekali dalam seminggu dengan Penghuni TSS.
3. Perkembangan kasus atau penanganannya harus diinput di Portal Peduli WNI.

Penanganan kasus diselenggarakan sesuai dengan prinsip Pelindungan WNI di luar negeri, yaitu mengedepankan keterlibatan pihak-pihak yang bertanggung jawab dan/atau berwenang, tidak mengambil alih tanggung jawab pidana/perdata WNI,

serta menghormati ketentuan peraturan perundang-undangan negara setempat, peraturan Indonesia, dan peraturan internasional.

Penanganan kasus juga perlu memperhatikan kebutuhan WNI, khususnya WNI yang menjadi penyintas (*survivor-based approach*). Dengan pendekatan ini, Perwakilan perlu memperhatikan perspektif korban serta mengenali kebutuhan dan kekhawatiran korban untuk memastikan pelayanan yang sensitif dan tidak menghakimi.

D. BATASAN KEGIATAN PEMBERDAYAAN

Pemberdayaan dilakukan berdasarkan pada prinsip kesukarelaan, non eksploitatif, non-diskriminatif, dan terbatas pada kegiatan sosial budaya yang diselenggarakan oleh Perwakilan dimana Penghuni TSS menjadi peserta dari kegiatan tersebut.

Beberapa hal penting yang harus diperhatikan oleh Perwakilan dalam melibatkan Penghuni TSS dalam kegiatan pemberdayaan, adalah:

1. tidak menghalangi/memperlambat atau mempengaruhi proses penyelesaian kasus dan pemulangan;
2. tidak melanggar peraturan setempat;
3. tidak diberdayakan secara pribadi oleh pegawai Perwakilan untuk menghindari konflik kepentingan; dan
4. adanya persetujuan tertulis dari penghuni TSS dan Korfung Konsuler/Kepala Kanselerai/Kepala Perwakilan.

E. BATAS WAKTU PELAYANAN DAN PELINDUNGAN TSS

Penyelenggaraan pelayanan dan Pelindungan di TSS yang dikelola oleh Perwakilan harus memiliki batasan waktu. Hal ini mengingat terdapat keterbatasan anggaran, SDM, dan perizinan dari pemerintah setempat.

Penetapan batasan waktu dilakukan oleh Perwakilan secara transparan dan sesuai dengan tingkat kerentanan yang dihadapi oleh WNI apabila tidak memperoleh pelayanan dan Pelindungan di TSS. Pemberian informasi mengenai batasan waktu pelayanan dan Pelindungan TSS kepada Penghuni TSS dapat memberikan rasa kepastian dan jaminan terhadap Pelindungan TSS dan mendorong Pengelola TSS untuk bekerja secara efektif dan efisien karena adanya batasan waktu.

Memperhatikan beberapa Perwakilan yang tidak dapat segera menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh WNI karena terkendala oleh peraturan keimigrasian negara setempat atau kendala lainnya, batasan maksimal waktu pelayanan dan Pelindungan TSS adalah 6 (enam) bulan dan dapat diperpanjang sebanyak 2 x 3 bulan. Oleh karena itu, setiap Penghuni TSS diharapkan tidak tinggal di TSS di Perwakilan lebih dari 1 (satu) tahun. Apabila Penghuni TSS telah tinggal di TSS mendekati batas waktu pelayanan pertama, kiranya Perwakilan dapat melakukan pendekatan kepada

Pemerintah setempat dan/atau penghuni TSS untuk mengupayakan percepatan penyelesaian kasus dan/atau percepatan proses pemulangan Penghuni TSS.

Perwakilan dapat menetapkan batasan waktu pelayanan dan Pelindungan TSS lebih singkat dari ketentuan dimaksud, sesuai dengan kondisi Penghuni TSS dan negara akreditasi atau wilayah kerja serta rata-rata waktu okupansi TSS dalam kurun waktu 2 (dua) tahun terakhir.

Apabila ketentuan pengadilan negara setempat tidak memungkinkan Penghuni TSS untuk pulang ke Indonesia selama proses peradilan, maka Perwakilan dapat mengevaluasi batasan pelayanan TSS tersebut. Namun, tetap mengupayakan agar Perwakilan dapat mewakili Penghuni TSS di pengadilan, dan Penghuni TSS dimaksud dapat pulang ke Indonesia.

Penanganan kasus berupa rehabilitasi hak finansial atau hak lainnya di luar negeri dapat terus dilanjutkan oleh Perwakilan dengan memastikan Penghuni TSS mendapat perkembangan informasi penanganan minimal seminggu sekali, sesuai dengan standar penanganan kasus.

Perwakilan juga dapat berkoordinasi dengan Kemlu untuk merujuk penanganan Penghuni TSS korban TPPO, saksi dan korban kejahatan, WNI yang Menghadapi Masalah dan rentan kepada kementerian dan/atau lembaga terkait di Indonesia.

F. BIAYA/TARIF LAYANAN

Segala bentuk layanan yang diberikan dalam TSS kepada Penghuni TSS tidak dikenakan biaya.

BAB VI STANDAR INFRASTRUKTUR TSS

Kualitas infrastruktur TSS berpengaruh pada standar pelayanan yang dapat diselenggarakan oleh Perwakilan dan kepuasan Penghuni TSS, karena infrastruktur yang baik dan tangguh akan mampu melayani dan memfasilitasi Penghuni TSS yang tengah berlindung atau menunggu penyelesaian kasus dan proses pemulangan ke Indonesia.

Prinsip penyediaan sarana dan prasarana pada TSS dilakukan dengan mempertimbangkan keseimbangan antara aspek keamanan, kenyamanan, kebutuhan, ketersediaan anggaran, dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Perwakilan diwajibkan untuk memenuhi minimal Standar Fisik Umum dan Standar Dasar TSS sesuai kategori, serta memenuhi standar fasilitas tambahan secara bertahap sesuai dengan kapasitas dan perencanaan anggaran yang terukur dan proporsional. Perwakilan yang mendirikan TSS kategori *Ad hoc* diupayakan paling sedikit mengikuti ketentuan Standar Fisik Umum TSS Kategori II.

Pengadaan dan pengelolaan infrastruktur TSS, merujuk pada Pedoman TSS, ketentuan peraturan perundang-undangan Indonesia dan hukum negara setempat.

A. STANDAR FISIK TSS KATEGORI I

1. Standar Umum

a. Memenuhi standar layak huni dan dilengkapi sanitasi yang baik.
b. Dilengkapi pagar halaman tertutup dan dijaga selama 24 jam oleh satuan pengamanan atau sistem keamanan sejenis (apabila berada dalam gedung bertingkat atau tidak memiliki pagar).
c. Terdapat ruang tidur dan MCK terpisah bagi Penghuni TSS laki-laki, perempuan, dan perempuan/ibu dengan anak-anak guna memberikan Pelindungan khususnya bagi anak dari kecelakaan, kekerasan, dan pelecehan.
d. Bagi TSS yang tingkat hunian anaknya tinggi agar memastikan fasilitas pemenuhan hak anak diantaranya fasilitas rekreasi dan pojok bermain serta belajar yang aman dan mudah diawasi.

2. Standar Dasar

a. ruang tidur;
b. kamar mandi dan WC yang bersih dan tertutup;
c. ruang cuci dan menjemur pakaian yang cukup;
d. ruang klinik/ruang pengobatan dilengkapi dengan meja dan tempat tidur pemeriksaan serta persediaan obat dan alat Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) yang memadai;

e. ruang karantina/isolasi;
f. ruang anak;
g. ruang multiguna;
h. ruang laktasi;
i. fasilitas dan akses difabel;
j. air bersih untuk minum, cuci, dan mandi;
k. ruang dapur yang bersih dan layak pakai;
l. penerangan dan sirkulasi udara yang cukup;
m. alat pemadam kebakaran ringan (APAR);
n. tersedia pintu darurat atau jalan keluar dengan akses menuju tempat berkumpul yang aman dari bahaya kebakaran;
o. ruang penyimpanan barang berharga (*locker*) yang aman untuk Penghuni TSS;
p. tersedia generator listrik cadangan;
q. pengeras suara, jika diperlukan;
r. sarana telekomunikasi yang dapat diakses oleh Penghuni TSS secara bergantian dan sesuai dengan jadwal serta dikelola oleh Pengelola TSS; dan
s. kotak saran.

Standar Dasar Ruang Tidur

Area untuk setiap orang dalam ruang tidur berukuran minimal $7m^3$ (2x2x1,75m) dilengkapi dengan tempat tidur, kasur, dan sprei, tempat pakaian/ barang, ventilasi, dan lampu penerangan yang cukup, serta pemanas ruangan di negara bercuaca dingin dan kipas angin di negara bercuaca panas.

Standar Dasar Kamar Mandi, Cuci, dan Kakus (MCK)

a. terpisah dari ruang tidur;
b. dilengkapi dengan penerangan dan ventilasi yang cukup;
c. rasio ketersediaan kamar mandi dan WC dengan penghuni adalah maksimal 1:10 bagi laki-laki dan 1:6 bagi perempuan, yang digunakan secara bergantian;
d. desain kamar mandi adalah untuk mandi perorangan dan mempunyai pintu yang dapat dikunci;
e. tersedia peralatan mandi dan air bersih yang memadai beserta alat pemanas air bagi TSS di negara bercuaca dingin;
f. memiliki sanitasi yang cukup dan saluran pembuangan air yang lancar sesuai dengan persyaratan kebersihan dan kesehatan; dan
g. setiap penghuni dapat mandi dan mencuci baju sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan air bersih.

Standar Dasar Dapur

a. Untuk kapasitas Penghuni TSS lebih dari 50 (lima puluh) orang, luas lantai dapur minimal 18m^2 dengan lebar minimal 2m. Untuk kapasitas Penghuni TSS kurang dari 50 (lima puluh) orang, luas lantai dapur dapat menyesuaikan;
b. dapur dalam keadaan bersih dan layak pakai;
c. tersedia alat masak, alat makan yang memadai, dan disimpan di tempat penyimpanan yang bersih dan aman;
d. tersedia tempat penyimpanan makanan dan bahan makanan yang bersih, terlindungi dari kotoran, debu, serta lalat dan serangga lainnya;
e. tersedia tempat cuci alat masak dan bahan makanan, yang terhubung dengan saluran air bersih;
f. tersedia air bersih untuk memasak dan minum yang harus memenuhi persyaratan kesehatan;
g. mempunyai ventilasi udara minimal 1/10 luas lantai;
h. memiliki penerangan yang cukup;
i. tersedia tempat pembuangan sampah yang tertutup, dengan jumlah yang memadai dan pada waktunya sampah harus dibuang ke tempat pembuangan akhir;
j. memasang daftar menu makan untuk jangka waktu 1 bulan; dan
k. tersedia daftar piket penghuni TSS untuk memasak dan membersihkan dapur.

Standar Dasar Ruang Multiguna

Ruang yang dapat dipergunakan untuk makan, bersosialisasi, dan kegiatan lainnya.

Standar Dasar Ruangan P3K

Menyediakan kotak P3K dan obat-obatan ringan dan alat kesehatan dalam jumlah yang cukup, serta memiliki kursi roda.

Standar Dasar Fasilitas Penitipan Barang Berharga Penghuni TSS

Dilengkapi dengan loker berukuran minimal 20cm x 30cm x 40cm yang memiliki kunci individual, tempat penyimpanan tas/koper, dan CCTV. Semua barang berharga yang dititipkan harus didokumentasikan (foto) sebagai bukti kondisi barang ketika dititipkan serta dicatat oleh Pengelola. Penghuni berhak memegang salinan Formulir Penitipan Barang Penghuni TSS sebagaimana tercantum dalam Lampiran VIII Pedoman TSS ini.

Standar Dasar Keselamatan Keamanan Gedung

a. Teralis pengaman bagi pintu/jendela dengan ketentuan sebagai berikut:
   1) terbuat dari bahan besi atau baja dengan diameter minimal 10 mm atau plat dengan ketebalan minimal 3 mm dan lebar minimal 2 cm;

2) kuantitas disesuaikan dengan jumlah pintu/jendela yang berhubungan langsung dengan area luar gedung, atau merupakan akses ke dalam ruang strategis; dan
3) dalam keadaan darurat, dapat dibuka dari arah dalam;

b. Pintu darurat dengan ketentuan sebagai berikut:
1) berfungsi sebagai jalur untuk keluar dari gedung pada situasi darurat (kebakaran, serangan teror, bencana, dsb);
2) dapat berupa pintu manual (kunci, gembok) atau otomatis (RFID, *fingerprint*, *biometric*, *access card*);
3) letak pintu agar terpisah dari pintu gerbang masuk;
4) memiliki mekanisme koordinasi untuk membuka pintu darurat apabila berbatasan langsung dengan area milik orang lain;

c. Tangga darurat bagi TSS yang memiliki lebih dari dua lantai, dengan ketentuan sebagai berikut:
1) terletak di bagian luar gedung;
2) tahan api;
3) lebar minimal 90 cm;
4) terhubung langsung ke area terbuka yang dapat diakses oleh pemadam kebakaran;
5) dilengkapi dengan jendela atau lubang yang digunakan untuk proses evakuasi darurat, juga sebagai akses masuk alternatif bagi petugas pemadam kebakaran, serta *exhaust* untuk suplai udara;
6) minimal jumlah tangga darurat 2 (dua) untuk gedung bertingkat lebih dari 2 (dua) lantai atau luas lebih dari 500m^2.
7) jarak terjauh ruang tidur menuju tangga darurat maksimum 25m;
8) memiliki penerangan yang cukup;
9) dapat dilengkapi dengan stiker *glow in the dark*; dan
10) setiap pintu tangga darurat harus dilengkapi tanda/papan penunjuk bertuliskan KELUAR/*EXIT*;

d. Adanya jaringan CCTV yang memadai dengan ketentuan sebagai berikut:
1) standar minimal CCTV tipe *Pan Tit Zoom* (PTZ) dengan resolusi 720p dan 600 TVL;
2) jumlah CCTV disesuaikan dengan kebutuhan dengan mempertimbangkan pengawasan seluruh titik rawan dan strategis, termasuk ruang wawancara dan ruang publik lainnya yang dianggap penting;
3) kapasitas penyimpanan rekaman minimal 1 bulan dan dibackup secara berkala; dan
4) dapat menyorot perimeter di lingkungan TSS dan akses keluar/masuk di setiap lantai.

e. Monitor CCTV dengan ketentuan sebagai berikut:

1) display minimal resolusi 600 TVL;
2) ukuran monitor disesuaikan dengan jumlah CCTV, agar dapat menampilkan gambar yang jelas dalam waktu yang bersamaan;
3) monitor dapat dipantau dari ruang kontrol keamanan/satpam, meja resepsionis, ruang petkom, serta ruang pejabat yang bertanggung jawab terhadap keamanan gedung;
4) monitor tidak dapat dilihat dari pihak luar;
5) monitor agar menghindari sistem remote yang dapat diakses melalui *IP Address* dari luar premis Perwakilan, kecuali dapat dipastikan keamanannya dan akses penggunaannya;

f. Kotak penyimpanan kunci dengan ketentuan sebagai berikut:
1) merupakan tempat penyimpanan bagi seluruh kunci, termasuk pintu akses masuk/keluar gedung dan kunci tiap ruangan gedung;
2) dapat menampung semua kunci dan tidak dapat dibongkar dengan mudah;
3) diletakkan di ruangan penyimpanan khusus;
4) selama tidak digunakan agar dipastikan tetap dalam kondisi terkunci dan kuncinya dipegang oleh personel yang diberi tanggung jawab penyimpanan.

g. Alat pemadam kebakaran (*extinguisher*) beserta instalasi pemadam kebakaran lainnya seperti *alarm system,* perlengkapan lainnya seperti lampu-lampu darurat (*emergency lamp*) dan jalur evakuasi dengan posisi yang mudah diakses dari dalam dan keluar; dan

h. Terdapat penunjuk arah ke jalur evakuasi dalam keadaan darurat dengan ketentuan sebagai berikut:
1) dibuat dari bahan yang tahan air dan tidak pudar, berukuran besar, dan mudah dilihat; dan
2) memberitahukan arah atau letak dari tangga darurat, pintu darurat, alat pemadam kebakaran, titik kumpul (*assembly point*), zonasi akses, dan alat kesehatan;

i. Sistem alarm dan *panic button*:
1) alarm kebakaran – terhubung dengan sistem proteksi kebakaran yang telah dipasang dan kantor pemadam kebakaran setempat;
2) alarm pencurian – terhubung dengan aparat kepolisian setempat atau penyedia jasa keamanan yang disewa;
3) motion *detector* – dekat akses pintu dan jendela;
4) *panic button* – di ruang resepsionis dan posko keamanan;
5) diperiksa secara berkala;
6) perlu diperhatikan perawatan sistem alarm agar tidak menghasilkan *false alarm*;

j. terdapat peta rencana evakuasi untuk situasi darurat; dan

k. menyiapkan daftar nomor telepon penting yang dapat dihubungi dalam situasi darurat.

Standar Dasar Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran

a. tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR) *powder* berkapasitas 3kg yang masih berlaku;
b. untuk setiap 150m^2 disediakan 1 buah APAR dengan isi 1-3 kg dan ditempatkan pada tempat yang mudah dilihat dan dijangkau dengan ketinggian kurang lebih 1,2m dari dasar lantai;
c. tersedia jadwal inspeksi APAR;
d. tersedia analisa potensi kebakaran;
e. tersedia *smoke detector;*
f. tersedia sistem pengawasan APAR secara rutin dan penggantian APAR yang memasuki masa kadaluarsa; dan
g. tersedia nomor kontak petugas pemadam kebakaran setempat.

3. Standar Fasilitas Tambahan

a. tempat untuk berjemur/olah raga;
b. ruang makan;
c. ruang ibadah;
d. ruang wawancara/tamu/mediasi yang dilengkapi dengan CCTV (khususnya apabila TSS tidak terletak berdekatan dengan area kantor Perwakilan);
e. penghangat air;
f. *water sprinkler* untuk pemadam kebakaran;
g. ruang cuci dan/atau mesin cuci;
h. TV/radio;
i. sarana telekomunikasi yang dapat diakses oleh penghuni secara bergantian dan sesuai dengan jadwal serta dikelola oleh pengelola TSS; dan
j. ruang monitor dan penyimpanan data rekaman CCTV.

B. STANDAR FISIK TSS KATEGORI II

1. Standar Umum

a. Memenuhi standar layak huni dan dilengkapi sanitasi yang baik.
b. Terdapat ruang tidur terpisah bagi penghuni TSS laki-laki, perempuan, dan perempuan/ibu dengan anak-anak.

2. Standar Dasar

a. ruang tidur;
b. kamar mandi dan WC yang bersih dan tertutup;

c. air bersih untuk minum, cuci, dan mandi;
d. fasilitas dan akses difabel;
e. ruang dapur yang bersih dan layak pakai, sebaiknya terpisah dari dapur/pantry kantor;
f. penerangan dan sirkulasi udara yang cukup;
g. alat pemadam kebakaran ringan (APAR);
h. tersedia pintu darurat atau jalan keluar dengan akses menuju tempat berkumpul yang aman dari bahaya kebakaran; dan
i. kotak saran.

Standar Dasar Ruang Tidur

Area untuk setiap orang dalam kamar tidur berukuran minimal 7 m^3 dilengkapi dengan tempat tidur, kasur, dan sprei, tempat pakaian/barang, ventilasi, dan penerangan yang cukup.

Standar Dasar Kamar Mandi, Cuci, dan Kakus (MCK)

a. terpisah dari ruang tidur;
b. dilengkapi dengan penerangan dan ventilasi yang cukup, memiliki sanitasi yang cukup dan saluran pembuangan air yang lancar sesuai dengan persyaratan kebersihan dan kesehatan;
c. tersedia peralatan mandi dan air bersih yang memadai beserta alat pemanas air bagi TSS di negara bercuaca dingin;
d. desain kamar mandi adalah untuk mandi perorangan dan mempunyai pintu yang dapat dikunci; dan
e. setiap penghuni dapat mandi dan mencuci baju sesuai dengan kebutuhan dan ketersediaan air bersih.

Standar Dasar Dapur

a. dapur dalam keadaan bersih dan layak pakai;
b. tersedia alat masak, alat makan yang memadai, dan disimpan di tempat penyimpanan yang bersih dan aman;
c. tersedia tempat penyimpanan makanan dan bahan makanan yang bersih, terlindungi dari kotoran, debu, serta lalat dan serangga lainnya;
d. tersedia tempat cuci alat masak dan bahan makanan, yang terhubung dengan saluran air bersih;
e. tersedia air bersih untuk memasak dan minum yang harus memenuhi persyaratan kesehatan;
f. mempunyai ventilasi udara dan penerangan yang cukup;

g. tersedia tempat pembuangan sampah yang tertutup, dengan jumlah yang memadai dan pada waktunya sampah harus dibuang ke tempat pembuangan akhir; dan
h. diupayakan terpisah dari dapur/*pantry* kantor Perwakilan.

Standar Dasar Keselamatan dan Keamanan Gedung

a. adanya jaringan CCTV yang memadai di titik strategis dan monitornya, termasuk ruang wawancara dan ruang publik lainnya yang dianggap penting, dengan kapasitas penyimpanan rekaman minimal 2 (dua) minggu dan di*back-up* secara berkala;
b. alat pemadam kebakaran (*extinguisher*) beserta instalasi pemadam kebakaran lainnya seperti alarm system, tangga dan pintu darurat, perlengkapan lainnya seperti lampu-lampu darurat (*emergency lamp*) dan jalur evakuasi dengan posisi yang mudah diakses dari dalam dan keluar;
c. terdapat peta rencana evakuasi untuk situasi darurat; dan
d. menyiapkan daftar nomor telepon penting yang dapat dihubungi dalam situasi darurat.

Standar Dasar Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran

a. tersedia Alat Pemadam Api Ringan (APAR) *powder* berkapasitas 3kg yang masih berlaku;
b. menyimpan data dan informasi APAR;
c. tersedia jadwal inspeksi APAR;
d. tersedia Analisa Potensi Kebakaran;
e. tersedia *smoke detector*;
f. tersedia sistem pengawasan APAR secara rutin dan penggantian APAR yang memasuki masa kadaluarsa; dan
g. tersedia nomor kontak petugas pemadam kebakaran setempat.

3. Standar Fasilitas Tambahan

a. ruang multiguna untuk ruangan makan, ibadah, sosialisasi dsb;
b. kipas angin/AC/penghangat ruangan (sesuai dengan kebutuhan dan tergantung pada iklim di negara akreditasi atau wilayah kerja Perwakilan);
c. penghangat air;
d. TV/radio; dan
e. tempat untuk berjemur/olahraga.

C. STANDAR FISIK TSS KATEGORI *AD HOC*

Standar fisik TSS Kategori *Ad hoc* mengatur TSS yang diselenggarakan dalam kondisi darurat dan sewaktu-waktu dalam jangka waktu pendek baik di dalam

lingkungan kantor Perwakilan (contoh: menggunakan ruang serbaguna sebagai TSS) maupun di luar lingkungan kantor Perwakilan melalui pengadaan (contoh: pendirian tenda darurat) atau sewa (contoh: sewa hotel atau penginapan).

Standar Umum dan Dasar TSS *Ad Hoc* menyesuaikan kebutuhan, ketersediaan, situasi, dan kondisi di lapangan. Perwakilan semaksimal mungkin dapat mengikuti Standar Fisik TSS Kategori II.

BAB VII PENANGANAN TSS PADA SITUASI DARURAT

Perwakilan perlu memiliki SOP pengamanan aset fisik dan personel dengan memasukkan TSS sebagai salah satu fasilitas yang perlu diamankan untuk mengantisipasi situasi darurat.

Situasi darurat dapat bersumber dari dalam atau lingkungan sekitar, antara lain:

1. Kebakaran/ledakan – berupa kobaran api yang membesar yang tidak terkendali dan merugikan manusia, barang dan lingkungan baik dari TSS maupun lingkungan sekitar.
2. Huru-hara – merupakan situasi atau kondisi yang tidak terkendali, tidak diinginkan, menimbulkan kepanikan, kekhawatiran, dan mengakibatkan aktivitas terhenti.
3. Ancaman bom – menyebabkan terjadinya gangguan terhadap aktivitas sehari-hari, normal atau kompleks, dan harus dianggap serius.
4. Bencana alam – seperti gempa bumi, badai siklon, tsunami, dan sebagainya.
5. Kondisi darurat kesehatan – seperti pandemi, dan sebagainya

SOP kiranya mengatur tentang hal-hal terkait tanggap darurat atas rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu keamanan dan kenyamanan yang disebabkan baik oleh faktor alam dan/atau non-alam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis.

Dalam hal terjadi suatu kejadian yang bersifat darurat diatas, Pengelola TSS segera menghubungi aparat terkait dan Koordinator Utama TSS.

Dalam hal terjadi keadaan yang bersifat darurat lainnya terhadap Penghuni TSS (misalnya sakit, mengalami kecelakaan, dan sejenisnya), Koordinator Harian segera dapat memberikan langkah pertolongan pertama dan menghubungi Koordinator Utama TSS (Koordinator Fungsi Konsuler) untuk memperoleh arahan tindak lanjut.

BAB VIII TATA TERTIB TSS

Tata tertib dibutuhkan untuk memastikan kedisiplinan dan kenyamanan bersama. Tata tertib disusun untuk membantu Pengelola dalam melaksanakan pelayanan dan Pelindungan di TSS sesuai dengan ketentuan, menyelesaikan masalah yang sering terjadi di TSS dan memitigasi potensi permasalahan. Tata tertib berlaku bagi Penghuni TSS, Pengelola, dan pengunjung TSS.

Perwakilan dapat menyusun tata tertib TSS dalam SOP Pengelolaan TSS Perwakilan, sesuai dengan keadaan masing-masing Perwakilan dan TSS pada Perwakilan. Tata Tertib tersebut disusun dengan berpedoman pada tata tertib dalam Pedoman ini, dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan dan hukum negara setempat. Dokumen tata tertib disusun oleh Pengelola TSS dan ditandatangani oleh Pimpinan Perwakilan/Koordinator Utama TSS.

A. TATA TERTIB PENGHUNI TSS

Dokumen tata tertib disusun oleh Pengelola TSS dan ditandatangani oleh Pimpinan/Koordinator Utama. Tata tertib disampaikan kepada calon Penghuni TSS dan dipampang di lingkungan TSS. Tata tertib bagi Penghuni TSS memuat paling sedikit:

1. Menjaga kehormatan dan nama baik Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Menjaga persaudaraan, saling menghargai, dan menghormati.
3. Menjunjung tinggi kejujuran dan tanggung jawab.
4. Menjaga norma agama, norma kesusilaan, norma kesopanan, dan norma hukum.
5. Berlaku tertib dan sopan, baik sikap, perilaku, maupun cara berpakaian.
6. Menjaga kerukunan dan tidak melakukan tindakan perundungan dan kekerasan, baik kepada sesama Penghuni TSS maupun kepada pegawai/ petugas pengelola TSS.
7. Tidak menggunakan gawai/perangkat komunikasi elektronik, kecuali atas izin pengelola TSS.
8. Tidak membawa, menyimpan, membuat, mengedarkan atau mengkonsumsi rokok, minuman keras, narkoba serta obat-obatan terlarang lainnya.
9. Tidak membawa barang-barang yang membahayakan dan dilarang, termasuk namun tidak terbatas pada senjata tajam, senjata api, jimat (*witch craft*), atau sejenisnya.
10. Tidak melakukan pencurian, pemerasan, perjudian, atau penipuan.
11. Tidak mengucapkan perkataan yang bersifat provokatif atau membuat keributan dan mengganggu ketertiban umum dan lingkungan.
12. Tidak keluar lingkungan TSS, kecuali atas izin petugas/pejabat yang berwenang.
13. Tidak mengundang tamu atau orang asing tanpa seizin petugas/pejabat yang berwenang.

14. Sanksi akan diberikan kepada setiap pelanggar peraturan tata tertib TSS.
15. Dilarang melakukan tindakan yang mengarah pada ancaman keamanan dan keselamatan sesama Penghuni TSS maupun Pengelola TSS.

B. HAK DAN KEWAJIBAN PENGHUNI TSS

1. Hak Penghuni TSS

Penghuni TSS mempunyai hak sebagai berikut:

a. Memperoleh pelayanan kebutuhan dasar berupa sandang, pangan, dan papan serta kegiatan selama batas waktu pelayanan dan Pelindungan di TSS.
b. Memperoleh pelayanan penanganan kasus dan/atau fasilitasi pemulangan dengan mengupayakan keterlibatan pihak yang bertanggung jawab.
c. Mengetahui batas waktu pelayanan dan Pelindungan di TSS.
d. Mendapatkan fasilitas kesehatan berupa obat-obatan ringan jika dibutuhkan. Dalam kondisi sakit sedang dan berat, bantuan rujukan ke rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
e. Menerima informasi program kegiatan yang diselenggarakan di TSS.
f. Menggunakan fasilitas yang tersedia di TSS.

2. Kewajiban Penghuni TSS

Penghuni TSS melaksanakan kewajiban sebagai berikut:

a. Mengisi formulir/perjanjian kesediaan menaati peraturan dan tata tertib bagi Penghuni TSS.
b. Mengikuti program kegiatan yang diselenggarakan di TSS.
c. Menaati tata tertib TSS dan menerima sanksi atas pelanggaran tata tertib TSS.
d. Menjaga kebersihan dan kerapian lingkungan TSS.
e. Menaati ketentuan protokol kesehatan yang berlaku di TSS.
f. Memelihara semua fasilitas dan barang yang ada di TSS.
g. Memberikan keterangan yang sebenarnya dan sejujurnya jika dimintai keterangannya oleh petugas/pejabat yang berwenang.
h. Menitipkan barang-barang berharga kepada petugas/pejabat yang berwenang.
i. Apabila terdapat barang yang dibawa tanpa dilaporkan kepada Perwakilan dan kemudian dilaporkan hilang, maka akan menjadi risiko sendiri dan tidak dapat menuntut kepada petugas/pejabat yang berwenang dan Perwakilan.
j. Melaporkan kepada petugas apabila terjadi kebakaran, banjir, kebocoran, atau hal-hal yang membahayakan dan mencurigakan lainnya atau hal lain yang memerlukan bantuan petugas.
k. Melaporkan kepada Pengelola TSS segala sesuatu yang dianggap mencurigakan atau melanggar peraturan.

C. PERATURAN BAGI SDM PENGELOLA TSS

Untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Pengelola TSS yang telah ditetapkan, beberapa hal yang perlu menjadi perhatian dan dilaksanakan oleh Pengelola TSS, adalah sebagai berikut:

1. Dalam pelaksanaan tugasnya, Pengelola TSS wajib menyusun SOP Pengelolaan TSS berdasarkan pada Pedoman Pengelolaan TSS dan mengimplementasikannnya.
2. Pengelola TSS memperlakukan Penghuni TSS dengan baik dan membangun hubungan saling menghormati.
3. Untuk kepentingan pengawasan, Pengelola TSS yang mendampingi Penghuni TSS yang harus meninggalkan TSS untuk kepentingan tertentu, harus melaporkan hal tersebut kepada Koordinator Utama dan mencatatkan kegiatan di dalam *log book*, dengan memuat informasi rinci, termasuk Pengelola TSS yang memberikan izin dan mendampingi Penghuni TSS.
4. Untuk kegiatan wawancara, Pengelola TSS agar melakukan wawancara di ruangan yang diawasi oleh CCTV atau memiliki akses pandangan dari luar.
5. Terkait pelibatan Penghuni TSS pada kegiatan/program Perwakilan, Pengelola TSS tidak diperkenankan untuk melibatkan Penghuni TSS, kecuali atas izin Pimpinan Perwakilan/Koordinator Utama. Keterlibatan dilakukan berdasarkan pada prinsip kesukarelaan dan non-eksploitatif, dan terbatas pada kegiatan peringatan Hari Kemerdekaan Republik Indonesia, resepsi diplomatik, peringatan hari raya keagamaan, dan kegiatan-kegiatan resmi Perwakilan, seperti kegiatan promosi seni dan budaya Indonesia dimana Penghuni TSS menjadi peserta aktif. Pelibatan Penghuni TSS pada kegiatan/program Perwakilan juga kiranya memperhatikan batasan penyelenggaraan kegiatan pemberdayaan sebagaimana tercantum dalam Bab V tentang Standar Pelayanan TSS.
6. Pengelola TSS menyusun, mensosialisasikan, dan melaksanakan Pedoman Pencegahan dan Penanganan Pelecehan Seksual di Lingkungan Perwakilan serta memastikan hal ini dapat diakses, baik secara cetak maupun elektronik dan dilaksanakan oleh semua pegawai berkoordinasi dengan Kelompok Kerja (Pokja) Pengarusutamaan Gender (PUG) Kemlu.
7. Pengelola TSS wajib mengikuti pelatihan mengenai pencegahan dan penanganan pelecehan seksual melalui program terkait.
8. Menciptakan lingkungan TSS yang positif, dengan menghilangkan muatan yang mengandung pelanggaran norma sosial dan hukum, antara lain pornografi, SARA, kekerasan, perjudian dan lain-lain baik tersirat maupun tersurat dan melarang penggunaan yang tidak pantas atas teknologi informasi dan komunikasi, seperti TV, telepon, internet, email, atau *screen saver*.

D. PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN TSS

1. Penghuni TSS dapat menyampaikan pengaduan terhadap pelayanan TSS melalui kanal pengaduan seperti kotak saran yang disediakan di TSS atau penyampaian secara lisan kepada Pengelola TSS.
2. Pengelola TSS menyediakan kanal untuk menerima laporan/pengaduan atas pelayanan TSS atau tindakan melanggar norma dan hukum yang terjadi di lingkungan Perwakilan antara lain dugaan tindakan asusila, kekerasan, eksploitasi, intimidasi, pungutan liar, tindakan pelecehan seksual atau tindakan lain yang diancam sanksi pidana. Pengelola TSS mensosialisasikan sistem pengaduan (*whistleblowing system*) Kemlu pada laman https://itjen.kemlu.go.id/ melalui pengaduan.itjen@kemlu.go.id dan *Whatsapp* +62-812-9684-9144 atau *hotline* pengaduan +6221-3452154.
3. Kedua kanal tersebut menerima segala bentuk pengaduan dari masyarakat terkait dengan kinerja Kemlu dan Perwakilan, termasuk pelanggaran yang dilakukan oleh oknum pegawai Kemlu dan Perwakilan.
4. Perwakilan menunjuk pejabat penerima pengaduan, yang terdiri atas Kepala Perwakilan, Kepala Kanselerai, dan 1 (satu) staf di Perwakilan. Pejabat penerima pengaduan juga menerima pengaduan dari penghuni *TSS*.
5. Pejabat yang ditunjuk untuk menerima pengaduan akan menindaklanjuti pengaduan melalui mekanisme penanganan pengaduan yang telah dimiliki oleh Perwakilan.
6. Khusus kasus tindakan pelecehan seksual, Pejabat yang menangani laporan wajib mengikuti pelatihan khusus dari pihak yang kompeten di dalam dan luar negeri.
7. Pejabat yang ditunjuk untuk menerima pengaduan tentang pelecehan seksual akan menindaklanjuti pengaduan sesuai dengan Surat Edaran Menteri Luar Negeri Nomor SE/00031/KP/11/2021/03 Tahun 2021 tentang Pencegahan dan Penanganan Tindak Pelecehan Seksual di Lingkungan Kerja Kemlu dan Perwakilan atau peraturan terkait lainnya.
8. Selama proses penanganan kasus pelecehan seksual berlangsung, pimpinan dan/atau unit yang menangani laporan memberikan jaminan hak dan/atau pelindungan kepada pelapor, saksi, dan pihak lain yang terkait dengan proses penanganan pelecehan seksual.

E. TATA TERTIB PENGUNJUNG TSS

Setiap kunjungan publik ataupun pejabat/staf Perwakilan yang bukan Pengelola TSS, wajib mendapatkan izin dari Pimpinan Perwakilan/Koordinator Utama. Tata tertib disampaikan kepada pengunjung TSS dan dipampang di lingkungan TSS, yang memuat:

1. Mengajukan permohonan pertemuan 1x24 jam sebelum waktu kunjungan kecuali untuk keadaan mendesak.
2. Mengisi buku tamu saat kedatangan dan kepulangan.
3. Mematuhi tata tertib Perwakilan dan TSS secara umum.
4. Dilarang membawa barang dari luar kecuali ada izin dari SDM Pengelola TSS.
5. Dilarang berinteraksi dengan penghuni TSS tanpa izin dan pendampingan SDM Pengelola TSS.
6. Jam berkunjung sesuai dengan pengaturan dari SDM Pengelola TSS.
7. Ruang Pertemuan akan ditentukan oleh SDM Pengelola TSS.
8. Setelah jam berkunjung habis, tamu wajib meninggalkan TSS.

BAB IX *DATABASE* PENGELOLAAN TSS

Pengelola TSS diwajibkan membangun dan memelihara *database* terkait dengan pengelolaan TSS, khususnya terkait dengan Penghuni TSS, perkembangan penanganan kasus, kebutuhan logistik Penghuni TSS, dan SDM Pengelola TSS. Data diperbaharui dan dilaporkan kepada Kemlu secara rutin. *Database* yang lengkap dan terbaharui dapat membantu Perwakilan dalam merencanakan pelayanan dan Pelindungan TSS yang prima.

Pengelolaan *database* dilakukan menggunakan aplikasi pengelolaan data dan layanan WNI di luar negeri, Portal Peduli WNI dan/atau aplikasi lain yang dikelola oleh Kemlu, yang dilakukan dengan prinsip, yaitu:

1. terpusat;
2. terintegrasi;
3. terstandarisasi;
4. mudah dioperasikan;
5. interoperabilitas, yaitu suatu aplikasi yang bisa berinteraksi dengan aplikasi lainnya melalui suatu protokol yang disetujui bersama lewat bermacam-macam jalur komunikasi, biasanya lewat *network Transmission Control Protocol/Internet Protocol* (TCP/IP) dan *Hypertext Transfer Protocol Secure* (HTTP) dengan memanfaatkan *file Extensible Markup Language* (XML);
6. akurat; dan
7. aman.

A. *DATABASE* PENGHUNI TSS

Data Penghuni TSS paling sedikit memuat:

1. nama lengkap dan nama alias;
2. dokumen kependudukan, termasuk namun tidak terbatas pada Kartu Tanda Kependudukan (KTP), Paspor, dan Kartu Keluarga;
3. identitas penghuni, yang meliputi tempat dan tanggal lahir, jenis kelamin, bidang kerja, dan pekerjaan;
4. tanggal dan waktu penerimaan Penghuni TSS;
5. target penyelesaian layanan TSS*;*
6. pelayanan khusus yang dibutuhkan;
7. informasi hasil skrining calon Penghuni TSS, termasuk skrining kesehatan, dan lain-lain;
8. barang /uang yang dititipkan; dan
9. formulir-formulir pernyataan yang ditandatangani Penghuni TSS.

B. *DATABASE* PERKEMBANGAN DAN PENANGANAN KASUS

Data perkembangan dan penanganan kasus paling sedikit memuat:

1. Kronologis penanganan kasus.
2. Permohonan bantuan.
3. Alamat lengkap di luar negeri dan di Indonesia.
4. Telepon di luar negeri dan/atau di Indonesia.
5. Kategori kasus.
6. Jenis kasus.
7. Tanggal kejadian.
8. Lokasi kejadian.
9. Laporan Hasil *Monitoring* Kasus secara rutin misalnya per bulan.

C. *DATABASE* KEBUTUHAN LOGISTIK

Data kebutuhan logistik paling sedikit memuat:

1. Kebutuhan logistik terkait dengan sandang, pangan dan papan.
2. Kebutuhan logistik terkait dengan penyelenggaraan kegiatan pengisi waktu luang, peningkatan kapasitas dan pemberdayaan.
3. Kebutuhan logistik untuk mendukung penanganan kasus sesuai dengan ketentuan pada Bab V dalam Pedoman TSS.

D. *DATABASE* SDM PENGELOLA *TSS*

Data terkait SDM Pengelola TSS paling sedikit meliputi:

1. Jumlah Penghuni TSS yang didampingi oleh SDM dalam 6 (enam) bulan.
2. Gender atau jenis kelamin SDM.
3. Pelatihan yang telah diikuti terkait dengan TPPO, penanganan kasus anak, Pengarusutamaan Gender (PUG) dan pelatihan terkait lainnya.
4. Data SDM yang telah memiliki asuransi kesehatan dan kematian.

E. *DATABASE* INSIDENTIL

Data-data kejadian-kejadian yang terjadi selama pendampingan Penghuni TSS dalam bentuk kronologis atau urutan peristiwa.

BAB X PENGEMBANGAN KERJA SAMA PENGELOLAAN TSS

Pasal 23 Undang-Undang No. 37 tahun 1999 tentang Hubungan Luar Negeri mengamanatkan pelaksanaan Pelindungan diselenggarakan melalui kerja sama dengan pemerintah setempat, negara lain, atau organisasi internasional yang terkait. Berdasarkan hal tersebut, pengembangan kerja sama pengelolaan TSS dibuat untuk menguatkan fungsi-fungsi TSS dan mengembangkan pengelolaan TSS dalam aspek fisik/infrastruktur, aspek manajemen, aspek peningkatan kapasitas SDM, serta aspek pelayanan dan Pelindungan Penghuni TSS secara umum.

A. BENTUK KERJA SAMA

Pengelola TSS perlu memetakan peluang kerja sama dengan pihak-pihak terkait, baik di negara akreditasi atau wilayah kerja Perwakilan maupun di Kemlu. Kerja sama ini dapat meliputi:

1. Pelayanan dan Pelindungan pada fasilitas yang dikelola oleh institusi di negara setempat;
2. Program pemberdayaan;
3. Pelatihan dan peningkatan kapasitas;
4. Program pembinaan kerohanian;
5. *Counseling* kesehatan fisik dan psikologis;
6. Penyelenggaraan kegiatan pendidikan darurat bagi kelompok anak-anak;
7. Pengembangan fasilitas fisik TSS;
8. Kerja sama dengan pihak swasta, baik di negara setempat maupun di Indonesia antara lain dalam bentuk *Corporate Social Responsibility* (CSR)/*Corporate Shared Value* (CSV) dsb.

Perwakilan diwajibkan memetakan potensi kerja sama, baik secara resmi kelembagaan maupun secara kultural/sosiologis setempat berdasarkan analisa kebutuhan Perwakilan (khususnya kebutuhan manajemen dan Penghuni TSS) dan kebutuhan mitra kerja sama.

Bentuk kerja sama yang menimbulkan konsekuensi anggaran atau tanggung jawab hukum agar dikomunikasikan dan dikonsultasikan terlebih dahulu kepada Kemlu untuk mendapatkan masukan dan persetujuan, dalam hal ini wajib dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

B. PERENCANAAN DAN PERSYARATAN KERJA SAMA FORMAL

Perencanaan kerja sama formal agar dipersiapkan dengan mempertimbangkan beberapa substansi meliputi:

1. rancangan program yang akan dikerjasamakan;
2. kesepakatan anggaran;
3. rancangan *roadmap* jika memungkinkan; dan
4. identifikasi dan penilaian terhadap manfaat dan risiko terhadap kerja sama.

Persyaratan dasar yang perlu diperhatikan apabila kesepakatan kerja sama dilakukan secara formal (resmi dan tertulis), sebagai berikut:

1. kesepakatan para pihak yang menjadi pelaksana kerja sama (subjek kerja sama);
2. para pihak memiliki kompetensi atau kewenangan untuk melaksanakan kerja sama (*power and authority*);
3. kesepakatan terhadap objek/kegiatan/program yang akan dikerjasamakan (objek kerja sama);
4. pelaksanaan kerja sama tidak bertentangan dengan nilai-nilai hukum atau budaya setempat, nasional, dan internasional; dan
5. menerapkan prinsip transparansi dan akuntabilitas.

C. REKOMENDASI KLAUSUL PERJANJIAN KERJA SAMA

Dalam penyusunan perjanjian kerja sama, kiranya tercantum klausul, sebagai berikut, namun tidak terbatas pada:

1. Tanggal dan tempat penandatanganan.
2. Identitas para pihak yang akan membuat perjanjian kerja sama.
3. Pendahuluan, menjelaskan kedudukan atau posisi para pihak dalam perjanjian kerja sama.
4. Definisi, apabila terdapat istilah-istilah yang ada dalam perjanjian kerja sama dan harus diberikan penjelasan agar tidak terjadi kekeliruan dalam mengartikan istilah tersebut.
5. Ruang lingkup, bentuk kerja sama, atau batasan dalam kontrak.
6. Hak dan kewajiban para pihak perjanjian kerja sama.
7. Ketentuan mengenai pembiayaan dan pembayaran termasuk metode atau cara pembayaran dilakukan dengan memperhatikan jenis kerja sama.
8. Jangka waktu berlakunya perjanjian kerja sama dan cara pengakhirannya.
9. Pernyataan dan jaminan para pihak.
10. Ketentuan mengenai ganti rugi.
11. perpajakan yang harus dipenuhi para pihak.
12. Pemberitahuan atau cara memberikan notifikasi kepada pihak lain berkaitan dengan pelaksanaan perjanjian
13. Pelanggaran dan sanksi.
14. Pembatalan kontrak.
15. Keadaan kahar atau *force majeure*.
16. Kerahasiaan.
17. Penyelesaian perselisihan, termasuk yurisdiksi yang dipilih serta hukum yang berlaku (*choice of law* dan *choice of forum*).
18. Penutup.
19. Lampiran perjanjian kerja sama jika ada.

Semua bentuk kerja sama, khususnya mengenai penyelenggaraan TSS harus menjadi objek *monitoring* dan evaluasi pelayanan dan Pelindungan yang dilakukan secara rutin.

BAB XI PENDANAAN TSS

Secara umum, pendanaan dalam pelaksanaan kegiatan Pelindungan, termasuk pengelolaan TSS dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Kementerian Luar Negeri, yang terdiri atas DIPA Kemlu dan Perwakilan serta sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal keadaan darurat dan keterbatasan anggaran dalam rangka Pelindungan, Menteri Luar Negeri dapat mengusulkan tambahan pendanaan kepada Menteri Keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

A. PENGANGGARAN PENGELOLAAN TSS

Penggunaan anggaran pelayanan dan Pelindungan memperhatikan prinsip efisien, efektif, transparan, dan akuntabel tanpa membedakan suku, agama, ras, dan antar golongan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penggunaan anggaran pelayanan dan Pelindungan yang dapat dibebankan kepada APBN, antara lain meliputi: belanja kebutuhan TSS, pemberian bantuan hukum, pembiayaan kepulangan Penghuni TSS.

1. Belanja kebutuhan TSS, antara lain:
    a. Perlengkapan logistik untuk pelayanan dasar dan tambahan pemenuhan kebutuhan dasar, seperti bahan makanan, pakaian dalam, pakaian ganti, alas kaki, serta keperluan khusus perempuan dan anak-anak;
    b. Alat P3K, obat-obat bebas dan obat-obat bebas terbatas, APD, suplemen, dan alat tes kesehatan;
    c. Alat-alat kebersihan pribadi, baik untuk Penghuni TSS maupun kebersihan umum untuk TSS; dan
    d. Penyediaan tenaga kesehatan/kerja sama dengan klinik kesehatan setempat.
2. Pemberian Bantuan hukum:
    a. Pemberian bantuan hukum untuk penyelesaian kasus pidana yang dialami oleh WNI di luar negeri, seperti WNI yang terancam hukuman mati, WNI yang menjadi korban penyiksaan, atau kasus lainnya yang mengancam keselamatan jiwa WNI.
    b. Pemberian bantuan hukum tetap mengedepankan prinsip Pelindungan WNI di Luar Negeri
3. Pembiayaan Pemulangan bagi Penghuni TSS

    Pembiayaan pemulangan bagi Penghuni TSS jika:
    a. Penghuni TSS atau keluarganya telah mengajukan permintaan untuk dipulangkan ke Indonesia dengan menggunakan biaya negara serta melengkapi surat permintaan tersebut dengan surat keterangan tidak mampu dari pejabat daerah setempat sesuai dengan daerah domisili;

b. Perwakilan telah mengupayakan pelibatan pihak-pihak yang bertanggung jawab dan berwenang di luar negeri, tapi tidak membuahkan hasil;
c. Terdapat risiko keamanan dan keselamatan terhadap Penghuni TSS apabila tidak dipulangkan ke Indonesia;
d. Negara akreditasi atau wilayah kerja Perwakilan mengalami konflik, bencana alam, atau keadaan darurat dan Pemerintah Indonesia menetapkan untuk memulangkan seluruh Penghuni TSS yang berada di negara tersebut; dan
e. Telah diatur atau diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan yang mewajibkan pemulangan WNI yang terlibat dalam kasus tertentu antara lain pemulangan WNI korban TPPO sesuai Pasal 54 Ayat 1 UU Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidanan Perdagangan Orang.

4. Dalam hal anggaran Perwakilan tidak memadai untuk membiayai kebutuhan pada angka 1 sampai dengan angka 3, Perwakilan dapat mengajukan dukungan anggaran atau pembebanan biaya ke Kemlu melalui permohonan resmi.
5. Dalam hal terdapat kebutuhan khusus di luar komponen tersebut di atas yang menurut penilaian Perwakilan layak untuk dibebankan kepada negara, dapat diusulkan dan dikonsultasikan ke Kemlu guna memperoleh pertimbangan dan persetujuan Pimpinan Kemlu.

B. MEKANISME PENGAJUAN DAN PENYELESAIAN PENGGANTIAN

Dalam hal anggaran Perwakilan tidak memadai dan tidak dapat dilakukan optimalisasi anggaran, maka Perwakilan dapat mengajukan bantuan anggaran dari Kemlu, dengan mekanisme:

1. Penggantian biaya (*reimbursement*) TSS;
2. Belanja langsung oleh tim Kemlu; dan
3. Realokasi anggaran dari DIPA Kemlu ke Perwakilan.

1. Mekanisme Penggantian Biaya (*Reimbursement*) TSS

Mekanisme *reimbursement* dilakukan dengan tahapan, sebagai berikut:

a. Perwakilan mengirimkan berita kepada Direktur Jenderal Protokol dan Konsuler (Dirjen Protkons) cc. Direktur Pelindungan WNI (Dir. PWNI) serta Sekretaris Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler (Sesditjen Protkons) mengenai permohonan penggantian *(reimbursement)* kebutuhan TSS dengan melampirkan dokumen sebagai berikut:
   1) Kerangka Acuan Kerja (KAK) yang telah ditandatangani oleh Kuasa Pengguna Anggaran (KPA);
   2) Rencana Anggaran Biaya (RAB) yang telah ditandatangani oleh KPA beserta data dukung lainnya;
   3) Surat penawaran dari penyedia dan harga pembanding;
   4) Data WNI yang diusulkan mendapatkan bantuan;

5) Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari instansi terkait; dan
6) Realisasi anggaran Perwakilan.

b. Ditjen Protkons bersama satuan kerja terkait lainnya akan melakukan penelaahan dan verifikasi atas permohonan yang diajukan Perwakilan. Persetujuan Kemlu diberikan maksimal 14 (empat belas) hari kerja setelah penerimaan dokumen permohonan dari Perwakilan dinyatakan lengkap, dengan turut ditembuskan kepada Inspektorat Jenderal (Itjen), Biro Perencanaan dan Organisasi (BPO), dan Biro Keuangan.

c. Setelah Ditjen Protkons menyampaikan berita tanggapan terkait dengan permintaan penggantian yang disampaikan dan komponen yang disetujui, maka Perwakilan dapat mengajukan ijin pembukaan persekot kerja minus (PK minus) Dana Pelindungan WNI kepada Biro Keuangan, dengan ditembuskan kepada Direktur Jenderal Protokol dan Konsuler, Sekretaris Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler, serta Direktur Pelindungan WNI.

d. Jika Sekretaris Jenderal c.q. Biro Keuangan telah memberikan ijin pembukaan PK minus Dana Pelindungan WNI, Perwakilan dapat melakukan pembukuan atas pengeluaran dimaksud ke dalam SIMKEU.

e. Paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah pelaksanaan pengadaan, Perwakilan harus menyampaikan dokumen data dukung permohonan *reimbursement* melalui berita, yaitu:
1) Tanda Bukti Pengeluaran Model O, SPBy, Form 6 SIMKEU, Form 11/13 SIMKEU yang telah ditandatangani oleh PPK dan Bendahara serta dibubuhi stempel Perwakilan;
2) Tanda Bukti Pengeluaran/Kwitansi yang telah ditandatangani oleh PPK dan Bendahara serta dibubuhi stempel Perwakilan;
3) Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM), yang mencantumkan besaran nilai penggantian, ditandatangani oleh KPA/Kepala Perwakilan, dibubuhi materai dan stempel resmi;
4) Surat Perintah Kerja (SPK);
5) Penetapan nilai kurs dibuktikan dengan bukti penukaran yang sah atau opsi lain dengan surat keterangan KPA/Kepala Perwakilan;
6) Laporan Pelaksanaan Pengadaan dan Kegiatan;
7) Dokumentasi kegiatan;
8) Nama, Nomor, IBAN dan SWIFT *Code* Rekening Rutin Perwakilan;
9) Terjemahan tidak resmi bagi dokumen pendukung lain yang tidak menggunakan Bahasa Inggris. Tanda bukti dalam bahasa selain Bahasa Inggris, harus dibuatkan terjemahan ke dalam Bahasa Indonesia yang ditandatangani oleh PPK Perwakilan dan dibubuhi stempel.

f. Seluruh dokumen data dukung dikirimkan kepada Dirjen Protkons, dengan tembusan kepada Irjen, Sesditjen Protkons, Dir. PWNI, Kepala Biro Keuangan, dan Kepala BPO.
g. Ditjen Protkons menyampaikan permohonan resmi kepada Inspektorat Jenderal untuk melakukan verifikasi terhadap kelengkapan dan validitas dokumen berserta data dukung permintaaan penggantian yang diajukan.
h. Ditjen Protkons akan menyampaikan berita resmi mengenai hasil verifikasi ke Perwakilan. Dalam hal terdapat dokumen yang perlu dilengkapi, Perwakilan agar menyampaikan dokumen dimaksud.
i. Apabila dokumen dinyatakan lengkap, Ditjen Protkons akan menyampaikan berita yang berisi persetujuan dan jumlah dana yang akan ditransfer dari nilai pengajuan.

2. Mekanisme Belanja Langsung Tim Kemlu

Mekanisme Belanja Langsung Tim Kemlu dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Tim Kemlu adalah tim yang ditugaskan oleh KPA Ditjen Protkons yang terdiri dari Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) atau Staf PPK Direktorat Pelindungan WNI atau pejabat lainnya yang diberikan kuasa serta pejabat pendamping yang ditugaskan.
b. Mekanisme pengadaan barang/jasa oleh Tim Kemlu di Perwakilan dilakukan dengan mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Tata Cata Pengadaan Barang /Jasa di Luar Negeri.
c. Anggaran untuk proses belanja langsung oleh Tim Kemlu di Perwakilan bersumber dari DIPA Ditjen Protkons yang dibawa langsung oleh Tim Kemlu atau ditransfer ke rekening Perwakilan.
d. Hasil pengadaan barang/jasa diserahterimakan ke Perwakilan dengan Berita Acara Serah Terima Barang/Jasa.
e. Proses pengadaan, pertanggungjawaban keuangan, dan pendokumentasian atas belanja langsung tersebut dilakukan oleh Tim Kemlu dengan memperhatikan memperhatikan prinsip efisien, efektif, transparan, dan akuntabel serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Mekanisme Realokasi Anggaran dari DIPA Kemlu ke Perwakilan

Mekanisme realokasi anggaran dari DIPA Kemlu ke Perwakilan dilakukan melalui tahapan, sebagai berikut:

a. Kepala Perwakilan mengirimkan berita kepada Dirjen Protkons cc. Dir. PWNI, dengan tembusan Sekretaris Jenderal mengenai permohonan dukungan anggaran untuk kebutuhan TSS dengan melampirkan dokumen sebagai berikut:

1) Kerangka Acuan Kerja (KAK) yang telah ditandatangani oleh Kuasa Pengguna Anggaran (KPA);
2) Rencana Anggaran Biaya (RAB) yang telah ditandatangani oleh KPA beserta data dukung lainnya; dan
3) Realisasi anggaran Perwakilan sampai dengan akhir tahun anggaran.

b. Setelah menerima permohonan dari Kepala Perwakilan, Ditjen Protkons melakukan koordinasi bersama Inspektorat Jenderal untuk membahas dan menganalisa permohonan Perwakilan sebagaimana dimaksud dalam huruf a.
c. Dalam hal hasil analisa sebagaimana dimaksud dalam huruf b, permohonan Perwakilan dapat dipenuhi dengan anggaran Ditjen Protkons, Ditjen Protkons menyampaikan nota dinas kepada Sekretaris Jenderal perihal usulan realokasi anggaran antar satuan kerja dalam program yang sama di DIPA Ditjen Protkons ke DIPA Perwakilan.
d. Berdasarkan nota dinas sebagaimana dimaksud dalam huruf c, Sekretaris Jenderal menyetujui/menolak usulan realokasi anggaran dimaksud.Proses realokasi anggaran dari DIPA Ditjen Protkons ke Perwakilan membutuhkan waktu yang lebih lama mengingat memerlukan koordinasi dengan Kementerian Keuangan dan Kementerian PPN/Bappenas.
e. Dalam hal Sekretaris Jenderal menolak usulan realokasi anggaran tersebut, Sekretaris Jenderal menyampaikan nota dinas mengenai informasi penolakan tersebut kepada Dirjen Protkons.
f. Dalam hal Sekretaris Jenderal menyetujui usulan realokasi anggaran tersebut, Sekretaris Jenderal menyampaikan usulan *Trilateral Meeting* kepada Bappenas dan Direktorat Jenderal Anggaran Kementerian Keuangan.
g. Setelah *Trilateral Meeting* menyetujui usulan realokasi anggaran, selanjutnya dilakukan realokasi anggaran sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Keuangan mengenai Perencanaan Anggaran, Pelaksanaan Anggaran, serta Akuntansi dan Pelaporan Keuangan.
h. Sekretaris Jenderal menyampaikan nota dinas persetujuan revisi dan permintaan data dukung kepada Dirjen Protkons.
i. Dirjen Protkons menyampaikan permintaan data dukung realokasi anggaran kepada Perwakilan.
j. Perwakilan mengirimkan data dukung realokasi anggaran.
k. Sekretaris Jenderal menyampaikan surat dan data dukung kepada Dirketur Jenderal Anggaran Kementerian Keuangan.

BAB XII *MONITORING* DAN EVALUASI PENGELOLAAN TSS

Monitoring dan Evaluasi (monev) merupakan 2 (dua) kegiatan terpadu dalam rangka pengendalian pengelolaan TSS di Perwakilan. Meskipun merupakan satu kesatuan kegiatan, kedua konsep memiliki fokus yang berbeda satu sama lain.

Monitoring dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian dan ketepatan kegiatan pengelolaan TSS yang dilaksanakan dengan rencana yang telah disusun oleh Perwakilan berdasarkan pada Pedoman TSS. Sementara itu, evaluasi berfungsi untuk mengetahui efisiensi dan efektivitas pengelolaan TSS dengan tujuan Pelindungan.

Pelaksanaan monev TSS merupakan sebuah upaya untuk membantu melakukan tindakan perbaikan secara terus-menerus, dengan cara mengawal atau memantau proses atau hasil yang dicapai dari standar yang telah ditentukan agar jika terjadi penyimpangan dan hambatan dan merumuskan rekomendasi perbaikan berdasarkan tata kelola yang baik (*good governance*) dan manajemen resiko atas pengelolaan TSS. Hasil monev TSS dimaksudkan untuk peningkatan efektivitas pencapaian kinerja dan perbaikan tata kelola. Hal ini perlu untuk memastikan bahwa kegiatan Pelindungan WNI, khususnya terkait dengan pengelolaan TSS telah memenuhi asas transparansi, akuntabel, efektif, dan efisien serta sesuai ketentuan yang berlaku.

A. MONEV KINERJA DAN ANGGARAN

Monev dilakukan untuk mengidentifikasi dan memastikan penggunaan sumber daya, baik anggaran, SDM, maupun sumber daya lainnya dalam rangka Pelindungan yang terkait pengelolaan TSS telah dilakukan sesuai dengan Rencana Kerja Perwakilan dengan tetap mematuhi ketentuan yang berlaku. Pelaksanaan monev kinerja dan anggaran, antara lain meliputi:

1. Melakukan identifikasi atas relevansi penggunaan sumber daya dengan dinamika perkembangan keadaan perencanaan program kegiatan Pelindungan sesuai dengan target yang telah ditetapkan dalam dokumen perencanaan anggaran.
2. Melakukan identifikasi atas penggunaan anggaran kebutuhan TSS apakah telah dilakukan dengan prinsip akuntabel, kehati-hatian, kewajaran, dan sesuai ketentuan yang berlaku.

Monev kinerja dan anggaran, meliputi hal-hal berikut dan tidak terbatas pada:

1. Identifikasi permasalahan pengelolaan TSS termasuk dari penerimaan aduan dan aspirasi dari Penghuni TSS pada pertemuan *update* kasus setiap minggu, penyampaian secara langsung kepada Pengelola TSS atau kotak aduan/saran yang disediakan di TSS;
2. Identifikasi kesesuaian kategori TSS berdasarkan perkembangan situasi Perwakilan Pengelola TSS;

3. Identifikasi kesesuaian kategori TSS berdasarkan perkembangan situasi Perwakilan Pengelola TSS;
4. Identifikasi tantangan, hambatan, dan kesenjangan pelaksanaan pengelolaan TSS (termasuk tantangan dan kendala pelaksanaan PUG di TSS);
5. Monev pengelolaan dan kinerja anggaran sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
6. Efektivitas dan efisiensi penggunaan anggaran terhadap kinerja TSS berdasarkan pada prinsip *value for money*;
7. Kebutuhan anggaran untuk pengelolaan TSS yang tepat dan prima;
8. Masalah terkait penggunaan anggaran TSS; dan
9. Rekomendasi solusi.

B. EVALUASI PELAKSANAAN KERJA SAMA PENGELOLAAN TSS

Ruang lingkup monev kerja sama pengelolaan TSS berlandaskan pada lima hal, yaitu:

1. Mutu kegiatan kerja sama, meliputi manfaat yang diperoleh dari kerja sama yang terjalin.
2. Relevansi kegiatan kerja sama, meliputi realisasi implementasi kerja sama dan relevansinya dengan kesepakatan kerja sama.
3. Efektivitas kerja sama, meliputi pencapaian tujuan kerja sama, dan adanya kendala atau umpan balik dari jalinan kerja sama tersebut untuk dijadikan langkah perbaikan ke depan.
4. Keberlanjutan kerja sama, meliputi potensi dan kebutuhan kerja sama untuk dilanjutkan.
5. Risiko kerja sama, meliputi ada tidaknya risiko dan dampak terhadap pelaksanaan kerja sama tersebut.

Adapun beberapa rekomendasi langkah *monitoring* dan evaluasi, antara lain:

1. Jika perjanjian kerja sama yang ditandatangani belum terimplementasi atau belum terlaksana, maka Pengelola TSS perlu melakukan koordinasi dengan mitra kerja sama untuk melakukan diskusi mengenai adanya kemungkinan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan perjanjian kerja sama. Begitupula sebaliknya, jika tidak terjadi kesepakatan pelaksanaan kerja sama, maka perjanjian kerja sama dapat direkomendasikan untuk dihentikan.
2. Sebaliknya, jika pelaksanaan perjanjian dapat terealisasi dan bermanfaat pada tujuan Pelindungan Penghuni TSS atau pengelolaan TSS secara umum, maka hal yang perlu diperhatikan, adalah masa berlaku perjanjian tersebut. Diperlukan komunikasi dengan mitra kerja sama guna kelanjutan kerja sama dan pelaksanaan *monitoring* dan evaluasi terhadap pelaksanaan kerja sama oleh mitra kerja.

C. PELAKSANAAN DAN LAPORAN MONEV PENGELOLAAN TSS

Pelaksanaan Monev TSS dilakukan secara rutin oleh Perwakilan dan Kementerian Luar Negeri.

1. Kegiatan monev pengelolaan TSS oleh Perwakilan dilakukan oleh Pejabat internal Perwakilan, yaitu Kepala Kanselerai dan Pejabat atau *Home Staff* (HS) selain Koordinator Fungsi (Korfung) dan Pelaksana Fungsi Konsuler (PFK) untuk memastikan hasil monev yang objektif.
2. Laporan hasil monev TSS yang dilakukan oleh Perwakilan dan Lembaga/Badan disusun secara berkala, minimal setiap 1 (satu) tahun. Hasil monev TSS internal yang dilakukan oleh Perwakilan akan menjadi perhatian dan bahan perbaikan pengelolaan TSS.
3. Laporan hasil monev oleh Perwakilan yang disusun oleh Perwakilan dan Lembaga/Badan dilaporkan kepada Kementerian Luar Negeri cq. Direktorat Pelindungan WNI sebagai bagian dari monev Pelindungan Tahunan Perwakilan.
4. Selain monev oleh Perwakilan, juga dilakukan monev oleh Kemlu, cq. Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler, Direktorat Pelindungan WNI dengan melibatkan Sekretariat Jenderal, Inspektorat Jenderal selaku Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) serta K/L terkait lainnya (tim terpadu) secara berkala (dapat dilakukan baik melalui mekanisme *site-visit* ataupun daring melalui sistem *database* pengelolaan TSS). Hasil monev tersebut berisi saran/rekomendasi yang wajib ditindaklanjuti oleh Perwakilan terkait sebagai bahan masukan dan perbaikan pengelolaan TSS.
5. Direktorat Pelindungan WNI menyusun dan menyampaikan Laporan Tahunan Pelaksanaan Monev Pelindungan WNI di Luar Negeri kepada Menteri Luar Negeri melalui Sekjen dan ditembuskan kepada unit kerja terkait.

BAB XIII PENUTUP

Pedoman TSS ini merupakan bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan dan Pelindungan. Dengan ditetapkannya Pedoman TSS, diharapkan setiap Perwakilan, khususnya yang menyelenggarakan fungsi TSS dapat memiliki pemahaman yang sama akan acuan dan standar dalam operasionalisasi TSS. Pedoman TSS nantinya menjadi rujukan bagi penyusunan SOP dan ketentuan teknis turunan lainnya yang diperlukan dalam penguatan pelayanan publik di TSS dengan tetap mempertimbangkan kondisi Perwakilan, ketentuan peraturan perundang-undangan, dan hukum negara setempat.

Pedoman TSS merupakan *living document* yang akan ditinjau satu kali dalam 2 (dua) tahun, atau jika dipandang perlu, dan disesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi terkini.

Pada akhirnya keberhasilan pengelolaan TSS diharapkan dapat mendukung capaian target Pelindungan, yang merupakan salah satu prioritas diplomasi Republik Indonesia, dan berkontribusi kepada salah satu Program Prioritas Nasional (Pro PN) yang diampu oleh Kemlu pada RPJMN 2020-2024.

LAMPIRAN I: *FREQUENTLY ASKED QUESTION* (FAQ)

1. Dari anggaran manakah biaya sewa TSS dan belanja modal?

Jawaban:

Biaya sewa TSS dan belanja modal, baik untuk peralatan dan mesin maupun konstruksi berasal dari DIPA Perwakilan. Dalam hal anggaran Perwakilan tidak memadai, Perwakilan dapat mengajukan dukungan anggaran atau pembebanan biaya ke Kemlu melalui permohonan resmi.

Anggaran sewa TSS berasal dari belanja barang yang dapat digunakan pada Program Dukungan Manajemen (bila merupakan TSS yang bersifat tetap) dan belanja barang pada Program Pelindungan WNI di Luar Negeri serta Pelayanan Publik apabila TSS tersebut bersifat sementara atau mendesak. Adapun Perwakilan dapat menentukan fleksibilitas terhadap program yang akan digunakan anggarannya sesuai prioritas dan kekuatan masing-masing anggaran yang dimiliki.
Belanja modal merupakan belanja atas aset yang nilainya dapat dikapitalisasi sebagai nilai aset dan diambil dari program Dukungan Manajemen sebagaimana yang telah dianggarkan oleh Perwakilan sebelumnya.

2. Berapa lama proses *reimbursement* dilakukan?

Jawaban:

Maksimal 14 (empat belas) hari kerja setelah penerimaan dokumen permohonan dari Perwakilan dinyatakan lengkap dengan ditembuskan kepada Inspektorat Jenderal (Itjen), Biro Perencanaan dan Organisasi (BPO), Biro Keuangan dan Setditjen Protkons. Dalam hal *reimbursement* memerlukan waktu lebih dari 14 (empat belas) hari kerja, Ditjen Protkons akan menginfokan kepada Perwakilan pemohon.

3. Apakah diperkenankan membuka TSS sebelum turunnya izin dari Kemlu, khususnya terkait dengan keadaan darurat seperti perang?

Jawaban:

Bisa, asalkan pengelolaan menggunakan anggaran Perwakilan dan batasan penyediaan TSS diketahui dan disepakati WNI yang Mengalami Masalah/penghuni TSS. Dalam keadaan darurat, Kepala Perwakilan dapat memutuskan pembentukan TSS setelah berkoordinasi dengan Kementerian Luar Negeri dengan pendekatan *contingency plan.*
Apabila tidak ada anggaran/anggaran Perwakilan tidak mencukupi dan membutuhkan anggaran Kemlu, kiranya penyelenggaraan TSS dilakukan setelah memperoleh persetujuan dari Sekretaris Jenderal Kemlu. (BHAKP/BUM/Biro Keuangan/Itjen/BPO).

4. Apakah Perwakilan dapat menolak permohonan seorang WNI untuk tinggal/mendapatkan pelayanan TSS?

Jawaban:

Ya. Berdasarkan hasil wawancara dan skrining kesehatan, Koordinator Utama dapat memutuskan untuk menerima atau tidak menerima permohonan layanan TSS.

Pertimbangan merujuk pada Kriteria dan Persyaratan sebagaimana tercantum dalam Bab III bagian A Pedoman TSS ini, khususnya terkait status kewarganegaraan dan kerentanan, atau pertimbangan lainnya, seperti:

a. WNI sakit berat (fisik/psikologis), yang memerlukan penanganan khusus di fasilitas kesehatan/Rumah Sakit;
b. Masih terdapat pihak bertanggung jawab lainnya yang dapat memberikan akomodasi yang aman bagi WNI tersebut selama kasus/permasalahannya ditangani, seperti agen, majikan atau keluarga;
c. Kapasitas TSS Perwakilan tidak memungkinkan/sudah penuh;
d. Terdapat TSS yang disediakan pemerintah atau lembaga/institusi di negara setempat yang berfungsi serupa; dan
e. Ketentuan dan peraturan perundang-undangan pemerintah setempat yang tidak memungkinkan WNI tersebut diterima di TSS Perwakilan.

5. Apa saja yang dapat mendukung klaim seseorang sebagai WNI?

Jawaban:

a. Dokumen identitas diri: Passpor atau kartu identitas setempat dengan dukungan dokumen lainnya,
b. KTP, KK, Akta Kelahiran, dan Ijasah yang diperoleh dari keluarga di Indonesia.

6. Bagaimana teknis pengaturan penerimaan hibah/sumbangan/hadiah untuk TSS? (Hibah dapat berupa Hibah Uang, Hibah Barang, Hibah Jasa, Hibah Surat Berharga)

Jawaban:

a. Hibah uang yang diterima Perwakilan tidak disarankan diterima secara *cash*, namun harus diterima dan dikelola pada Rekening Penampungan Dana Hibah. Proses pembukaan Rekening tsb harus mendapatkan ijin pembukaan Rekening Penampungan Dana Hibah dari Kemenkeu (Kuasa BUN).
b. Hibah Barang yang diterima Perwakilan dicatat, dibuatkan berita acara serah terima dari pemberi dan penerima hibah, dibuatkan dokumentasi. Perwakilan berkoordinasi secara formal kepada Kemlu cq. BUM dengan mengirimkan dokumen barang hibah dan mengisi beberapa borang/*form* hibah untuk disampaikan kepada Menteri Keuangan c.q. Direktur Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko (DJPPR) atau Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan untuk mendapatkan surat pengesahan hibah (khusus untuk barang yang mencapai nilai kapitalisasi Aset)

c. Perwakilan tidak disarankan menerima hibah uang, namun masih dimungkinkan untuk menerima hibah barang dan jasa.
d. Bantuan berupa uang/barang yang nilainya tidak signifikan/dibawah nilai kapitalisasi aset (berupa barang konsumsi habis pakai seperti makanan, pakaian, perlengkapan mandi/makan/tidur, dll) dapat diberikan secara langsung kepada Penghuni TSS diluar premis Perwakilan. Disarankan untuk tidak diterima/ disimpan oleh Pengelola Keuangan Perwakilan.

LAMPIRAN II: *SCREENING FORM* KESEHATAN

PENGAMATAN AWAL				
NO.	**INDIKASI**	**KONDISI**		**KET.**
		YA	**TIDAK**	
1	Wajah Pucat			
2	Ekspresi Kesakitan			
3	Kesulitan berkomunikasi			
4	Perilaku Gelisah/Gugup/Ketakutan			
5	Perilaku tidak wajar (bicara sendiri/berteriak/ marah dst. tanpa sebab yang jelas)			
HASIL WAWANCARA DAN PEMERIKSAAN FISIK				
NO.	**INDIKASI**	**KONDISI**		**KET.**
		YA	**TIDAK**	
1	Batuk/sakit tenggorokan			
2	Demam			
3	Sakit kepala			
4	Kesulitan bernafas			
5	Jantung berdebar			
6	Nyeri yang konstan di bagian tubuh			
7	Masalah Pencernaan			
8	Terdapat bekas luka tidak wajar			
9	Hamil			

LAMPIRAN III: FORMULIR PERMOHONAN PELAYANAN/ PENGADUAN

FORMULIR PERMOHONAN PELAYANAN

Nama Lengkap :
Tempat/Tgl Lahir :
Nomor Paspor :
Nomor Visa :
Pekerjaan :
Alamat di Luar Negeri :
Tgl Tiba di Negara X :
Nomor Telp :
Kontak Keluarga :
Hubungan :
Alamat di Indonesia :

Kasus yang sedang dihadapi:
.....
.....

Kronologis kasus:
.....
.....

Permohonan yang diajukan:
.....
.....

<kota>, <tanggal><bulan><tahun>

Tanda tangan

(NAMA WNI)

Assessment Petugas Penerima:

Catatan: Tanda Tangan

Persetujuan Pejabat yang berwenang:

Catatan: Tanda Tangan

LAMPIRAN IV: FORMULIR PERNYATAAN KESEDIAAN WNI

FORMULIR PERNYATAAN KESEDIAAN WNI

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama Lengkap :
Tempat/Tgl Lahir :
No. Identitas* :
Alamat di Indonesia :
Nomor Telp Keluarga :

menyatakan bersedia untuk:

1. menerima pelayanan TSS; dan
2. mematuhi segala peraturan yang ditentukan oleh <Perwakilan> bagi Penghuni TSS

Saya memahami bahwa layanan pada TTS akan dihentikan kepada saya ketika:

a. Kasus yang dialami telah tertangani, maksimal _____ hari.**
b. Terdapat permohonan pribadi untuk menghentikan pelayanan.
c. Tidak mematuhi tata tertib dan peraturan bagi Penghuni TSS.

Demikian surat pernyataan ini dibuat tanpa adanya paksaan dari pihak manapun dan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

<nama kota>, <tanggal><bulan><tahun>
(tanda tangan WNI)

Nama WNI

Keterangan:
*) dapat diisi dengan No. KTP/Paspor/ID setempat
**) dapat ditentukan oleh masing-masing Perwakilan

LAMPIRAN V: *TEMPLATE* TATA TERTIB BAGI PENGHUNI TSS

TATA TERTIB PENGHUNI TSS

TATA TERTIB UMUM

1. Menjaga kehormatan dan nama baik Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2. Menjaga persaudaraan, saling menghargai, dan menghormati.
3. …

HAK PENGHUNI TSS

1. Memperoleh pelayanan kebutuhan dasar berupa sandang, pangan, dan papan serta kegiatan selama batas waktu pelayanan dan pelindungan di TSS.
2. Memperoleh pelayanan penanganan kasus dan/atau fasilitasi pemulangan dengan mengupayakan pelibatan pihak yang bertanggung jawab.
3. ….

KEWAJIBAN PENGHUNI TSS

1. Mengisi formulir/perjanjian kesediaan menaati peraturan dan tata tertib bagi penghuni TSS.
2. Mengikuti program kegiatan yang diselenggarakan di TSS.
3. …

<nama kota>, <tanggal><bulan><tahun>

Tandatangan PFK/Koordinator FK

(Nama)

PFK/Koordinator FK

LAMPIRAN VI: TEMPLATE LOG BOOK IZIN KELUAR SEMENTARA DARI TSS

<Kop Perwakilan>

LOG BOOK IZIN KELUAR SEMENTARA
DARI TEMPAT SINGGAH SEMENTARA

NO	NAMA	ALASAN MENINGGALKAN TSS	STAF PENDAMPING	KELUAR		KEMBALI		TTD*
				TANGGAL	WAKTU	TANGGAL	WAKTU	
1								
2								
3								
4								
5								

* Tanda tangan Korfung/Pelaksana Fungsi Konsuler

LAMPIRAN VII: *TEMPLATE* BUKU TAMU/ PENGUNJUNG TSS

<Kop Perwakilan>

BUKU TAMU PENGUNJUNG TSS

NO	NAMA	INSTANSI	PENDAMPING	KEPERLUAN	MASUK		KELUAR		TTD*
					TANGGAL	WAKTU	TANGGAL	WAKTU	
1									
2									
3									
4									
5									

* Tanda tangan Korfung/Pelaksana Fungsi Konsuler:

LAMPIRAN VIII: FORMULIR PENITIPAN BARANG

<Kop Perwakilan>

FORMULIR PENITIPAN BARANG PENGHUNI TSS

Nomor Formulir:

NAMA :

TANGGAL PENITIPAN :

JAM PENITIPAN :

No.	TITIPAN BERUPA BARANG	No.	TITIPAN BERUPA UANG
1		1	
2		2	
3		3	
4		4	
5		5	

FOTO BARANG BERHARGA

*Foto barang berharga yang dititipkan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Saya menitipkan barang-barang tersebut dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan siapapun.

2. Seluruh barang yang dititipkan kepada *<Perwakilan>* telah diperiksa dan dicatat bersama antara saya selaku pemilik barang dan Satgas Pelindungan.

<nama kota>, <tanggal><bulan><tahun>

Yang Menerima	Yang Menyerahkan
(_____)	(_____)
Pengelola TSS	Pemilik Barang

LAMPIRAN IX: FORMULIR PENGEMBALIAN BARANG PENGHUNI TSS

<Kop Perwakilan>

FORMULIR PENGEMBALIAN BARANG PENGHUNI TSS

Nomor Formulir:

Nama Penerima	
Tanggal Penitipan	
Tanggal Pengembalian	

No.	Titipan Barang	Titipan Uang
1		
2		
3		
4		

<nama kota>, <tanggal><bulan><tahun>

Yang Menerima	Yang Menyerahkan
(_____)	(_____)
Pemilik Barang	Petugas Satgas

LAMPIRAN X: SURAT PERNYATAAN KESUKARELAAN MENGIKUTI KEGIATAN PEMBERDAYAAN

SURAT PERNYATAAN

KESUKARELAAN MENGIKUTI KEGIATAN PEMBERDAYAAN

PADA <Perwakilan>

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :_____

No. KTP/Paspor :_____

Alamat di Indonesia :_____

menyatakan BERSEDIA / SUKA RELA untuk mengikuti kegiatan pemberdayaan berupa <nama kegiatan> yang diselenggarakan oleh <Perwakilan> selama saya berada di Tempat Singgah Sementara.

Kesediaan/kesukarelaan saya untuk mengikuti kegiatan dimaksud dengan ketentuan tidak akan menghalangi/memperlambat atau mempengaruhi proses penyelesaian kasus dan pemulangan saya, tidak melanggar peraturan setempat, serta mendapatkan persetujuan tertulis dari Kepala Perwakilan/Kepala Kanselerai/Koordinator Fungsi Konsuler.

Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan dengan sebenar-benarnya dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

<nama kota>, <tanggal><bulan><tahun>

Yang menyatakan

tanda tangan

<nama>

LAMPIRAN XI: SURAT PERMOHONAN PENGAKHIRAN LAYANAN DAN PELINDUNGAN DI DALAM TSS

PERMOHONAN PENGAKHIRAN LAYANAN DAN PELINDUNGAN DI DALAM TSS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap :
Tempat/Tanggal Lahir: :
Nomor Identitas :
Nomor Visa/Izin Tinggal :
Alamat di Indonesia :
Nomor Telephone :

Telah menerima pengakhiran pelayanan dan pelindungan di dalam TSS karena:

- akan pulangkan ke tanah air, baik secara mandiri atau melalui repatriasi dan deportasi.
- mengikuti proses penanganan kasus atau pindah ke fasilitas penampungan pemerintah atau instansi setempat lainnya.
- atas kemauan sendiri*
- akan kembali bekerja di negara setempat**

Demikian surat pernyataan ini dibuat tanpa adanya paksaan dari pihak manapun dan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

<nama kota>, <tanggal><bulan><tahun>
tanda tangan
<nama>

Keterangan:
*) kecuali untuk WNI yang dititipkan oleh instansi terkait di negara setempat.
**) selama seluruh unsur pelindungan terpenuhi (termasuk legalitas berdasarkan aturan negara setempat.

LAMPIRAN XII: BERITA ACARA PENGAKHIRAN LAYANAN DAN PELINDUNGAN DI DALAM TSS

BERITA ACARA

PENGAKHIRAN LAYANAN DAN PELINDUNGAN DI DALAM TSS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :
Tempat/Tanggal Lahir: :
Nomor Identitas :
Nomor Visa/Izin Tinggal :
Alamat di Indonesia :
Nomor Telepon :

Selanjutnya disebut sebagai PIHAK PERTAMA

Nama* :
Jabatan :
Nomor Telepon :

Selanjutnya disebut sebagai PIHAK KEDUA

Pada hari ini ….. tanggal ….. bulan ….. tahun ….. pukul ….. , di ….., PIHAK PERTAMA telah menerima pengakhiran layanan dan pelindungan di dalam TSS dari PIHAK KEDUA.

<Adapun tindak lanjut penanganan kasus yang dialami PIHAK PERTAMA yaitu _____ _____, akan tetap dilaksanakan oleh Pihak Kedua, sesuai kewenangannya serta ketentuan yang berlaku. Untuk informasi selanjutnya terkait penanganan, dapat menghubungi hotline <NAMA PERWAKILAN DAN NO HOTLINE>.**

Demikian Berita Acara Pengakhiran Layanan dan Pelindungan di dalam TSS dibuat dan ditandatangani oleh PARA PIHAK dengan sebenarnya dalam dua rangkap untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

<nama kota>, <tanggal><bulan><tahun>

PIHAK PERTAMA PIHAK KEDUA

(……) (……)

Keterangan:

*) diisi nama Pendamping Penghuni TSS

**) paragraf ini dicantumkan apabila masih terdapat hal pending yang belum diselesaikan dan dapat diselesaikan dengan bantuan Perwakilan

LAMPIRAN XIII: *FORM DATABASE* PENGHUNI

No	Nama	Nomor Dokumen Kependudukan	Identitas	Tanggal/Waktu Penerimaan	Target Penyelesaian Layanan	Pelayanan Khusus	Informasi Skrining Kesehatan	Barang/Uang Dititipkan	Formulir Pernyataan
1.									
2.									
3.									
4.									
...									

LAMPIRAN XIV: *FORM DATABASE* PENANGANAN KASUS

No	Nama	Kronologis	Permohonan Bantuan	Alamat (Indonesia & Luar Negeri)	No Telepon (Indonesia & Luar Negeri)	Kategori Kasus	Janis Kasus	Tanggal Kejadian	Lokasi Kejadian	Laporan Monitoring
1.										
2.										
3.										
4.										
...										

LAMPIRAN XV: *FORM DATABASE* KEBUTUHAN LOGISTIK TSS

No	Bulan	Kebutuhan Sandang	Kebutuhan Pangan	Kebutuhan Papan	Kebutuhan Kegiatan pengisi Waktu Luang	Kebutuhan Peningkatan Kapasitas	Kebutuhan Penanganan Kasus
1.							
2.							
3.							
4.							
…							

LAMPIRAN XVI: *MONITORING* DAN EVALUASI PENGELOLAAN TSS

Nama Perwakilan :

Tahun Monev :

No	Komponen Monev TSS	Sesuai	Belum Sesuai	Kendala	Solusi
1	**Penghuni TSS**				
a	Terdapat *Database* Penghuni TSS				
b	Terdapat *Database* penanganan kasus Penghuni TSS				
c	Penghuni TSS menandatangani *Form* Permohonan Layanan				
d	Terdapat SOP Penerimaan Penghuni TSS, SOP Pemberian Layanan TSS dan SOP Pengakhiran Layanan yang terkini (minimal 2 tahun)				
e	Pengelola TSS Paham SOP Penerimaan Penghuni TSS, SOP Pemberian Layanan TSS dan SOP Pengakhiran Layanan TSS				
f	Pengelola TSS Melaksanakan SOP Penerimaan Penghuni TSS, SOP Pemberian Layanan TSS dan SOP Pengakhiran Layanan TSS				
g	Penghuni TSS paham batasan dan target lama tinggal Layanan TSS				
2	**SDM Pengelola TSS**				
a	Terdapat SDM Pengelola TSS sesuai struktur/kebutuhan				

b	Terdapat Surat Keputusan atau Surat Tugas Pengelola TSS				
c	Kompetensi Pengelola TSS sesuai standar				
d	Pengelola TSS mampu melaksanakan Tugas Umum				
e	Pengelola TSS mampu melaksanakan Tugas Khusus				
f	Pengelola TSS menerima fasilitas khusus Pengelola TSS				
g.	Kondisi fisik dan psikologis Pengelola TSS memadai				
3	**Monitoring Evaluasi Kinerja dan Anggaran**				
a	Realisasi anggaran mencapai target				
b	Kegiatan yang dilaksanakan telah sesuai dengan perencanaan				
c	Kegiatan yang dilaksanakan telah sesuai dengan anggaran				
e.	Ketersediaan anggaran memadai				
4	**Evaluasi Pelaksanaan Kerjasama Pengelolaan TSS**				
a	Perwakilan telah melakukan upaya kerja sama terkait pelayanan Pelindungan WNI dengan aparat/masyarakat/LSM setempat				
b	Perwakilan menjalin kerja sama terkait pelayanan Pelindungan WNI dengan aparat/masyarat/LSM setempat				

5	**Standar Pelayanan TSS**				
a	Pengelola TSS menyediakan Kebutuhan Dasar sesuai dengan Pelayanan Dasar TSS				
b	Pengelola TSS mengupayakan penyediaan Kebutuhan Dasar sesuai dengan Standar Pelayanan Tambahan TSS				
c	Pengelola TSS menyelenggarakan kegiatan dan program sesuai pelayanan dasar				
d	Pengelola TSS menyelenggarakan kegiatan dan program bagi Penghuni TSS sesuai standar Pelayanan Dasar				
e	Pengelola TSS menyelenggarakan/memfasilitasi Kegiatan Penanganan Kasus dan menginformasikan perkembangannya kepada Penghuni secara rutin setiap minggunya.				
f	Pengelola TSS telah memiliki SOP Pemberian Pelayanan di Lingkungan TSS yang mencantumkan target waktu pelayanan Penghuni tinggal di TSS				
6	**Standar Infrastruktur**				
a	TSS telah memenuhi Standar Fisik Umum dan Dasar				
b	TSS telah diupayakan untuk memenuhi Standar Fisik Tambahan				
7	**Standar Penanganan Kedaruratan**				

a	Perwakilan telah memiliki SOP terkait penanganan kedaruratan yang telah mempertimbangkan TSS				
b	SOP penanganan kedaruratan diketahui dan dipahami oleh Pengelola TSS				
8	**Tata Tertib**				
a	Penghuni TSS menandatangani Formulir Kesediaan mentaati Tata Tertib				
b	Tata Tertib bagi Penghuni TSS, Pengelola TSS, dan Tamu tersedia dan terpampang				
c	Penghuni dan Pengelola Paham dan mentaati Tata Tertib				
9	**Kerja Sama**				
a	Terdapat upaya untuk melakukan kerja sama dan diplomasi Pelindungan WNI termasuk terkait fasilitas di dalam TSS WNI yang Menghadapi Masalah				
b	Perwakilan memiliki kerja sama dengan *counterpart* setempat terkait TSS				
c	Perwakilan melakukan evaluasi kerja sama dengan *counterpart* terkait secara rutin untuk memastikan kerja sama menguntungkan kepentingan Indonesia				
10	**Monitoring dan Evaluasi**				

a	Kegiatan monev internal dilakukan secara rutin				
b	Terdapat upaya untuk memperbaiki permasalahan yang diperoleh dari hasil monev internal				

MENTERI LUAR NEGERI
REPUBLIK INDONESIA,

t.t.d.

RETNO L. P. MARSUDI