

RINGKASAN

REVIANA SHALLY. Peran Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia dalam Pengelolaan Aplikasi *Safe Travel* Kementerian Luar Negeri RI. *The Role of The Directorate of The Protection of Indonesian citizens and Indonesian legal entities In Safe Travel Application Management From Ministry of Foreign Affairs of The Republic Indonesia.* Dibimbing oleh WILLY BACHTIAR.

Menurut Hardiyansyah (2015:16) dalam kaitannya dengan pelayanan publik, komunikasi menduduki peranan yang sangat penting dan strategis, karena semua bentuk pelayanan publik memerlukan komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun jasa. Semakin baik komunikasi yang disampaikan, maka pelayanan publik akan tercapai dengan optimal sehingga akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Mendapatkan informasi yang akurat dan terpercaya dengan mudah bagi WNI yang berada di luar negeri merupakan salah satu tugas Kementerian Luar Negeri RI khususnya Subdit V di Direktorat PWNI dan BHI dalam upaya melindungi WNI di luar negeri dan sebagai bentuk pelayanan publik.

Tujuan dari Laporan Akhir ini adalah untuk menjelaskan deskripsi aplikasi *Safe Travel*, peran Subdit V di Direktorat PWNI dan BHI dalam mengelola dan mengembangkan aplikasi *Safe Travel*, dan hambatan yang dihadapi serta solusi dalam mengelola dan mengembangkan aplikasi *Safe Travel*. Laporan Akhir ini disusun berdasarkan data yang telah diperoleh dari Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan di Direktorat PWNI dan BHI Kementerian Luar Negeri RI, beralamat di Jl. Pejambon Blok G No.6, Jakarta Pusat. Waktu pengumpulan data dilaksanakan selama 40 hari terhitung mulai tanggal 17 Juni sampai dengan 09 Juli 2019. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi langsung, partisipasi langsung, wawancara dan studi pustaka.

Aplikasi *Safe Travel* sebagai perlindungan diplomatik berbasis teknologi merupakan salah satu pelayanan informasi kepada publik dan salah satu upaya berkomunikasi dengan publik. WNI dapat dengan mudah melapor diri dan memperoleh informasi negara tujuan. Aplikasi *Safe Travel* memiliki berbagai fitur di dalamnya.

Subdit V adalah Subdirektorat yang berada di Direktorat PWNI dan BHI Kementerian Luar Negeri RI. Subdirektorat V berperan sebagai komunikator yang bertanggung jawab penuh dalam proses pelayanan publik yaitu dalam pengelolaan dan pengembangan aplikasi *Safe Travel*, melalui kegiatan penyampaian informasi dalam fitur imbauan berita secara teratur, mensosialisasikan kepada lapisan masyarakat tentang aplikasi *Safe Travel*, dan mengadakan rapat pengembangan fitur aplikasi *Safe Travel*. Tugas tersebut menjadi bagian penting, agar dapat mewujudkan tujuan yang akan dicapai yaitu melindungi WNI di luar negeri.

Direktorat PWNI dan BHI dalam menjalankan tugasnya terkadang mengalami berbagai hambatan. Hambatan tersebut terbagi menjadi dua, yaitu hambatan internal dan hambatan eksternal. Berbagai hambatan dapat diatasi dengan solusi yang tepat, sehingga Subdirektorat V di Direktorat PWNI dan BHI dapat menjalankan tugasnya dengan lebih maksimal.

Kata kunci: Aplikasi *Safe Travel*, Peran, Warga Negara Indonesia (WNI).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.