

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Menurut Arifin (2006) dalam Hardiyansyah (2015:12) komunikasi memang menyentuh semua aspek kehidupan masyarakat atau sebaliknya semua aspek kehidupan masyarakat menyentuh komunikasi. 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.

Menurut *database* Portal Peduli WNI (<https://peduliwni.kemlu.go.id>) jumlah WNI (Warga Negara Indonesia) yang tercatat berada di luar negeri sampai dengan Februari 2020 adalah 3.011.235 orang, yang diperoleh berdasarkan data laporan diri WNI bersangkutan. Jumlah tersebut terbagi menjadi beberapa kategori tujuan antara lain bekerja, sekolah, dan liburan, baik dalam kurun waktu lebih dari enam bulan ataupun kurang dari enam bulan. Laporan diri ketika sudah berada di negara tujuan ke Perwakilan RI merupakan hal penting yang harus dilakukan oleh WNI, guna membantu pemerintah untuk melindungi WNI yang berada di luar negeri. Hal penting lainnya yang harus diketahui oleh WNI yang pergi ke luar negeri adalah informasi terkait negara tujuan yang saat ini masih terbatas dan seringkali menjadi kendala bagi para WNI.

Contoh aktual terkait kurangnya informasi yang dimiliki WNI di luar negeri yaitu terjadi pada salah satu WNI yang bernama Norrichi. Tahun 2015, Norrichi hilang ketika mengunjungi salah satu tempat wisata di Melbourne, Australia. Empat hari dirinya tidak diketahui keberadaannya tiba-tiba muncul di kantor KBRI Canberra yang letaknya jauh dari lokasi awal dirinya dinyatakan hilang karena dirinya hanya mengetahui alamat KBRI Canberra dari SMS *Blast* yang diterimanya ketika sampai di Australia. Kasus hilangnya Norrichi ini disebabkan karena ketidaktahuannya akan geografi Australia menjadi penyebab utama dirinya tersesat di negara kangguru tersebut. Kasus tersebut merupakan salah satu contoh pentingnya suatu instansi terkait memberikan informasi yang cepat dan mudah di dapat oleh publik.

Berdasarkan ketentuan umum UU No. 14 Tahun 2008 “Informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggara negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya sesuai dengan Undang-undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik”. Menurut Lucas (1987) dalam Abidin (2016:149), sejalan dengan pelayanan informasi publik diperlukan sistem pelayanan informasi publik yang memadai untuk meningkatkan aksesibilitas atau kemudahan memperoleh informasi, kualitas informasi, dan pengembangan manajemen informasi. Tantangan yang dihadapi dalam membangun sistem pelayanan dan penyampaian informasi publik yang berkualitas adalah mengemas sistem pengelolaan informasi yang *user friendly*, mudah diakses, menarik dan juga memberikan layanan kebutuhan utama bagi para masyarakat. Sistem pengelolaan informasi yang baik seperti disampaikan sebelumnya akan mudah menjangkau publik kemudian juga meningkatkan kepuasan publik serta membangun kepercayaan dan kredibilitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

institusi di benak publik. Informasi yang berkualitas dan kredibilitas yang tinggi membuat lembaga pemerintah semakin diandalkan oleh publik, apalagi saat ini dari waktu ke waktu, sebaran dan paparan informasi begitu dahsyat diterima masyarakat seiring dengan perkembangan ilmu teknologi informasi.

Direktorat Perlindungan Warga Indonesia dan Badan Hukum Indonesia merupakan salah satu direktorat yang berada di Kementerian Luar Negeri RI. Berdasarkan Peraturan Menteri Luar Negeri RI Nomor 01/A/ OT/I/2006/01 Tahun 2006, Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia (Direktorat PWNI dan BHI) bertugas memberikan perlindungan WNI di dalam dan luar negeri, badan hukum Indonesia di luar negeri, pengawasan kekonsuleran, serta bantuan sosial dan repatriasi WNI. Melindungi WNI ini juga merupakan prioritas bagi Kementerian dan Lembaga negara dengan memegang teguh prinsip kepedulian, keberpihakan, empati, dan keikhlasan.

Berbagai cara sudah dilakukan dalam mencapai tujuannya untuk memberikan informasi serta pelayanan yang mudah dengan upaya membuat program SMS *Blast* Perlindungan yang hanya dapat menampilkan alamat dan nomor *hotline* satu perwakilan RI saja karena keterbatasan karakter, tidak dapat melindungi dan memenuhi kebutuhan informasi WNI sepenuhnya, maka Direktorat PWNI dan BHI membuat sebuah inovasi yang dapat memudahkan WNI mendapatkan informasi terkait dengan negara tujuan dalam pembangunan aplikasi bergerak. Upaya ini adalah solusi alternatif untuk memperkaya instrumen perlindungan WNI di luar negeri. Penggunaan telepon pintar untuk mengakses informasi melalui internet tentu bukan hal baru. Banyaknya *platform* digital memberikan banyak kemudahan, praktis, dan sesuai dengan karakteristik masyarakat saat ini, sehingga pendekatan yang dilakukan oleh pemerintah perlu disesuaikan. Penyesuaian ini telah dilakukan oleh Direktorat PWNI dan BHI dengan membuat *platform* sesuai dengan tujuan dan segmen yang ditargetkan berupa aplikasi bergerak yaitu *Safe Travel*. Aplikasi *Safe Travel* memberi pelayanan dan perlindungan bagi WNI di luar negeri. Aplikasi *Safe Travel* dari Kementerian Luar Negeri RI ini dapat mempermudah WNI lapor diri dan menggali informasi lebih lengkap dalam satu aplikasi.

Direktorat PWNI dan BHI dalam mengelola aplikasi *Safe Travel* ini membutuhkan bagian khusus yang menangani, yang dimandatkan kepada subdirektorat V (Subdit V) berperan sebagai komunikator dan fasilitator yang bertanggung jawab dalam pengelolaan aplikasi *Safe Travel* agar komunikasi pelayanan publik yang dilakukan dapat diterima dengan baik oleh publik. Hal tersebut menarik untuk diulas lebih jauh, maka dari itu penulis memilih untuk mengkaji lebih lanjut tentang “Peran Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia dalam Pengelolaan Aplikasi *Safe Travel* Kementerian Luar Negeri RI”.

### Rumusan Masalah

Pemaparan latar belakang yang sudah disebutkan di atas yaitu mengenai aplikasi *Safe Travel* dan proses penyajian informasi. Berdasarkan hal tersebut maka rumusan masalah yang akan dibahas, sebagai berikut:

- 1) Bagaimana deskripsi aplikasi *Safe Travel* Kementerian Luar Negeri RI?
- 2) Bagaimana aktivitas Subdit V di Direktorat PWNI dan BHI dalam mengelola dan mengembangkan aplikasi *Safe Travel* Kementerian Luar Negeri RI?

- 3) Bagaimana hambatan dan solusi Subdit V di Direktorat PWNI dan BHI dalam mengelola dan mengembangkan aplikasi *Safe Travel* Kementerian Luar Negeri RI?

### Tujuan

Berdasarkan tiga rumusan masalah yang telah dibuat, maka tujuan dari penulisan Laporan Akhir ini yaitu:

- 1) Menjelaskan deskripsi aplikasi *Safe Travel* Kementerian Luar Negeri RI.
- 2) Menjelaskan aktivitas Subdit V di Direktorat PWNI dan BHI mengelola dan mengembangkan aplikasi *Safe Travel* Kementerian Luar Negeri RI.
- 3) Menjelaskan hambatan dan solusi Subdit V di Direktorat PWNI dan BHI dalam mengelola dan mengembangkan aplikasi *Safe Travel* Kementerian Luar Negeri RI.

### METODE

#### Lokasi dan Waktu

Lokasi pengumpulan data dalam penyusunan Laporan Akhir ini dilakukan di Direktorat PWNI dan BHI di Kementerian Luar Negeri RI yang beralamat di Kementerian Luar Negeri RI, Jl. Pejambon Blok G No. 6, Jakarta Pusat 10110. Pengumpulan data untuk Laporan Akhir ini dilaksanakan selama dua bulan, terhitung mulai tanggal 16 Juni 2019 sampai dengan 09 Agustus 2019 dengan durasi kerja mulai pukul 08.00 – 16.30 WIB.

#### Data dan Instrumen

Jenis data yang dihimpun serta instrumen yang digunakan untuk penyusunan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

- 1) Data Primer adalah data dan informasi yang diperoleh langsung dari sumbernya. Data ini diperoleh dengan cara wawancara dengan pembimbing magang dan staf Direktorat PWNI dan BHI terhadap proses kerja para Direktorat PWNI dan BHI Kementerian Luar Negeri RI, serta keterlibatan langsung dalam beberapa pekerjaan di Direktorat PWNI dan BHI Kementerian Luar Negeri RI.
- 2) Data Sekunder adalah data yang dikumpulkan dan diperoleh dari pihak lain, baik internal maupun eksternal. Data internal yakni data yang tersedia di perusahaan atau lembaga pemerintahan, meliputi data tentang profil perusahaan, struktur organisasi serta tugas dan fungsi Direktorat PWNI dan BHI. Data internal diperoleh dari *website* resmi Kementerian Luar Negeri RI <https://kemlu.go.id>. Data eksternal diperoleh dari buku-buku referensi yang berhubungan dengan Laporan Akhir yang penulis buat.
- 3) Instrumen merupakan alat yang digunakan untuk memperoleh data akurat. Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data yaitu persiapan daftar pertanyaan untuk narasumber dengan alat pendukung seperti pulpen, buku catatan dan komputer. Mendukung kemudahan dalam pengumpulan data digunakan juga instrumen lainnya seperti, *flashdisk* sebagai alat untuk menyimpan data dan *handphone*.

