

Penerapan Portal PEDULI WNI dalam Upaya Perlindungan Warga Negara Indonesia di Luar Negeri

**Leonard F. Hutabarat¹, Imelda M. J. Sianipar²,
Arthuur J. Maya³, Sidratahta Mukhtar⁴**

^{1, 2, 3, 4} Universitas Kristen Indonesia, Jakarta, Indonesia
E-mail: Lfhutabarat@gmail.com; Imelda.sianipar@uki.ac.id;
Arthuur.jmaya@uki.ac.id; sidratahtamuhtar@yahoo.com

Abstrak

Melindungi WNI merupakan amanat konstitusi. Upaya peningkatan perlindungan WNI dilaksanakan antara lain melalui pembangunan sistem perlindungan, termasuk melalui inovasi teknologi seperti Portal PEDULI WNI. Portal PEDULI WNI merupakan sistem yang memfasilitasi pendataan WNI di Luar Negeri melalui fitur lapor diri, serta memudahkan WNI untuk mengajukan layanan baik secara online, maupun booking online untuk datang langsung ke perwakilan, serta memudahkan WNI untuk mengajukan pengaduan secara mandiri langsung melalui aplikasi. Portal ini telah diterapkan di seluruh Perwakilan RI di luar negeri sejak Januari 2019. Program pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh para dosen dan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia tanggal 6 September 2021 berupaya untuk meningkatkan pemahaman para pelajar Indonesia di Toronto terkait penggunaan Portal PEDULI WNI. Metode yang dilaksanakan dengan mengenalkan program melalui zoom dan interaksi tanya jawab serta penjelasan aplikasi secara daring. Diharapkan dengan adanya sosialisasi dan diseminasi ini, para pelajar Indonesia di Toronto akan mendapatkan pelayanan dan perlindungan dari Perwakilan Indonesia di Luar Negeri secara maksimal.

Kata Kunci : Portal PEDULI WNI; Perlindungan WNI; Diplomasi

Abstract

Protecting Indonesian citizens is a constitutional mandate. Efforts to improve the protection of Indonesian citizens are carried out, among others, through the construction of a protection system, including through technological innovations such as the Portal PEDULI WNI. The PEDULI WNI portal is a system that facilitates the data collection of Indonesian citizens abroad through the self-report feature, as well as making it easier for Indonesian citizens to apply for services both online, as well as online bookings to come directly to Missions, as well as making it easier for Indonesian citizens to submit complaints independently directly through the application. This portal has been implemented in all Indonesian Missions abroad since January 2019. The community service program carried out by lecturers and students of Faculty of Social and Political Sciences, Christian University of Indonesia on 6 September 2021, seeks to increase the understanding of Indonesian students in Toronto regarding the use of the PEDULI WNI Portal. Method which was used by introducing the program through zoom and interaction by question and answer, as well as explaining the application on line. It is hoped that with this socialization and dissemination, Indonesian students in Toronto will get maximum service and protection from Indonesian Missions Abroad.

Keywords: Portal PEDULI WNI; Indonesia Citizen Protection; Diplomacy.

PENDAHULUAN

Tujuan pelaksanaan politik dan hubungan luar negeri Indonesia pada prinsipnya meliputi dua aspek yang berkaitan erat satu sama lain, yaitu: pertama, mencapai kepentingan nasional (Hutabarat, 2018), dan kedua, berkontribusi terhadap ketertiban dunia sesuai amanat UUD 1945. Melindungi Warga Negara Indonesia (WNI) merupakan amanat konstitusi. Pembukaan UUD 1945 alinea ke-4 menyatakan bahwa tujuan nasional bangsa Indonesia adalah: "...melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial". Upaya peningkatan perlindungan WNI dilaksanakan antara lain melalui pembangunan sistem perlindungan, termasuk melalui inovasi teknologi seperti Portal Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri (PEDULI WNI). Portal PEDULI WNI merupakan sistem yang memfasilitasi pendataan WNI di Luar Negeri melalui fitur lapor diri, serta memudahkan WNI untuk mengajukan layanan baik secara *online*, maupun *booking online* untuk

datang langsung ke perwakilan, serta memudahkan WNI untuk mengajukan pengaduan secara mandiri langsung melalui aplikasi. Diharapkan dengan adanya aplikasi ini, keseluruhan WNI di Luar Negeri akan terdata secara detail, sehingga dapat memaksimalkan pelayanan dan pelindungan dari Perwakilan Indonesia di Luar Negeri.

Portal ini telah diterapkan di seluruh Perwakilan RI di luar negeri sejak Januari 2019. Diplomasi pelindungan WNI diukur dengan Indeks Kepuasan Pelayanan dan Pelindungan WNI yang bertujuan untuk mengukur tingkat kualitas kepuasan pelayanan pelindungan yang dirasakan manfaatnya oleh pemangku kepentingan dan WNI di luar negeri (Kementerian Luar Negeri, 2020b).

Dalam mencapai kepentingan nasional, pelaksanaan politik dan hubungan luar negeri difokuskan pada 4 (empat) area prioritas diplomasi, yaitu: Kedaulatan NKRI, Perlindungan WNI di Luar Negeri, Diplomasi Ekonomi dan Peran Indonesia di Kawasan dan Global (Kementerian Luar Negeri, 2020b; Hutabarat, 2005).

Penguatan kelembagaan pelayanan dan pelindungan antara lain dilaksanakan dengan pembangunan

sistem dan teknologi informasi pelayanan dan perlindungan melalui Portal PEDULI WNI. Aplikasi tersebut mendukung sistem pendataan dan monitoring, yang pada akhirnya akan lebih memudahkan Kementerian dan Perwakilan RI dalam melakukan penanganan kasus-kasus WNI di luar negeri.

Hal-hal di atas dan adanya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan dan perlindungan yang lebih responsif, cepat, tanggap, transparan dan akuntabel, sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut, masyarakat merupakan pengguna layanan sekaligus penilai atas kinerja instansi pemerintah, dalam hal ini Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan RI, dalam memberikan pelayanan dan perlindungan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini (PKM) mencoba melihat bagaimana diplomasi yang dilakukan Perwakilan RI di luar negeri, khususnya dalam aspek perlindungan WNI. Aspek diplomasi tersebut juga memiliki manfaat praktis, dimana tidak hanya bagi WNI yang akan ke luar negeri maupun yang telah berada di luar negeri, termasuk bagi Diaspora Indonesia. Kegiatan

pengabdian kepada masyarakat ini juga akan bekerjasama dengan salah satu Perwakilan RI di luar Negeri, yaitu Konsulat Jenderal Republik Indonesia di Toronto, Kanada (KJRI Toronto), akademisi dan mahasiswa dan juga sekaligus menjadi salah bahan dalam mata kuliah Diplomasi pada Program Studi Ilmu Hubungan Internasional pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia.

METODE

Kegiatan PKM dilaksanakan dengan mengenalkan program dan aplikasi Portal PERDULI WNI melalui zoom dan interaksi tanya jawab serta penjelasan aplikasi secara daring. Penjelasan dilakukan dengan bentuk ceramah/penyuluhan dan diskusi interaktif secara dua arah antara narasumber dengan para peserta.

Kegiatan PKM ini dilaksanakan melalui zoom dan dihadiri oleh sekitar 50 peserta dan staf Konsulat Jenderal RI (KJRI) di Toronto, Kanada. Kegiatan ini merupakan hasil Kerjasama KJRI Toronto dan Persatuan Mahasiswa Kanada (Permika) Toronto, Kanada serta FISIPOL UKI Jakarta. Peserta utama kegiatan PKM secara daring adalah wakil dari *Humber College*

Toronto dan anggota Permika Toronto,
Kanada.



Narasumber Kegiatan PKM Leonard F. Hutabarat, Ph.D. menjelaskan melalui zoom tentang Diplomasi Perlindungan WNI yang dilakukan Perwakilan RI di Luar Negeri



Interaksi Peserta PKM dengan Narasumber dalam kegiatan Sosialisasi Portal PEDULI WNI sebagai bagian dari Diplomasi Perlindungan WNI yang dilakukan Perwakilan RI di Luar Negeri

Metode yang dilakukan dalam kegiatan PKM mencakup penyuluhan yang bertujuan meningkatkan pemahaman serta kesadaran. Selain itu juga dilakukan pelatihan dengan kegiatan yang disertai dengan percontohan untuk menghasilkan keterampilan/pengetahuan tertentu, dan advokasi melalui kegiatan pendampingan terhadap kelompok sasaran yaitu mahasiswa/pelajar di Toronto, Kanada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Melindungi WNI merupakan amanat konstitusi yang harus ditunaikan dengan baik. Secara garis besar, upaya peningkatan perlindungan dilaksanakan melalui: perubahan *corporate culture* para diplomat Indonesia untuk memberikan perlindungan secara optimal; pembangunan sistem perlindungan termasuk melalui inovasi teknologi dimana sesuai instruksi Presiden, Portal Peduli WNI telah diterapkan di seluruh Perwakilan RI mulai Januari 2019; penguatan instrumen perlindungan pada semua tingkatan; dan mendorong pembahasan isu perlindungan dan migrasi pada tataran kawasan dan internasional (Kementerian Luar Negeri, 2015).

Kementerian Luar Negeri senantiasa mengembangkan sistem dan melakukan penguatan kelembagaan pelayanan dan perlindungan, seperti pembangunan sistem dan teknologi informasi pelayanan dan perlindungan melalui Portal Peduli WNI dan *Safe Travel*. Kedua aplikasi tersebut mendukung sistem pendataan dan monitoring, yang

pada gilirannya memudahkan Kementerian dan Perwakilan RI dalam melakukan penanganan kasus-kasus WNI di luar negeri.



Sumber:
<https://peduliwni.kemlu.go.id/beranda.html>

Portal PEDULI WNI

Lebih jauh juga dilakukan penguatan kelembagaan berupa penerbitan instrumen hukum, *standard operating procedure* (SOP) serta kerja sama antar pemangku kepentingan (*stakeholders*) terkait. Penguatan kelembagaan tersebut secara langsung meningkatkan modal dalam penanganan isu-isu perlindungan WNI di luar negeri.

Di saat yang sama, sepanjang lima tahun terakhir terdapat peningkatan beban kerja di bidang pelayanan perlindungan, perkembangan isu-isu sosial, dan ragam kasus yang ditangani. Kondisi ini juga diwarnai dengan adanya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan dan perlindungan yang lebih responsif, cepat, tanggap, transparan dan akuntabel, sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan

Undang-Undang Pelayanan Publik, masyarakat merupakan pengguna layanan sekaligus penilai atas kinerja instansi pemerintah, dalam hal ini Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan RI, dalam memberikan pelayanan dan perlindungan.

Pemutakhiran data WNI dilakukan melalui implementasi Sistem Pelayanan dan Pelindungan WNI di Perwakilan RI di luar negeri berbasis aplikasi Portal Peduli WNI. Portal Peduli WNI adalah *platform* tunggal pelayanan dan pelindungan WNI dalam rangka pembangunan database WNI di luar negeri yang lebih kredibel sehingga untuk pertama kalinya terdapat sistem pelayanan yang seragam di seluruh Perwakilan RI di luar negeri. Melalui sinergi dan integrasi sistem antar kementerian dan lembaga, Portal Peduli WNI menjadi etalase *Indonesia Incorporated* dalam pelindungan WNI di luar negeri.

Dalam hal ini, 92 Perwakilan RI telah menerapkan implementasi seluruh fitur Portal Peduli melalui kegiatan bimbingan teknis kepada pejabat dan staf perwakilan RI dan sebanyak 126 Perwakilan RI telah mengaplikasikan fitur Lapor Diri melalui Portal. Kegiatan pelatihan dan bimtek tersebut akan masih tetap berlanjut,

khususnya bagi pejabat dan staf perwakilan yang belum mengikuti pelatihan dimaksud.

Pendataan juga dilakukan terhadap WNI yang bepergian ke luar negeri untuk jangka waktu maksimal enam bulan melalui aplikasi *Safe Travel*. *Safe Travel* adalah aplikasi berbasis *mobile* yang dapat digunakan oleh WNI untuk lapor diri, menghubungi Perwakilan RI dalam situasi krisis dan mendapatkan informasi mengenai kondisi keamanan, aturan keimigrasian, fasilitas kesehatan, serta informasi penting lainnya terkait negara tujuan. Pembangunan aplikasi *Safe Travel* merupakan salah satu strategi preventif Kementerian Luar Negeri dalam menekan jumlah permasalahan WNI selama berada di luar negeri. Selain itu juga terdapat "*Welcoming SMS Blast*" yang memberikan informasi nomor telepon Perwakilan RI di luar negeri dimana WNI berada.

Sesuai dengan amanat Konstitusi, Negara harus terus hadir untuk melindungi warganya di luar negeri. Diproyeksikan jumlah WNI yang melakukan perjalanan ke luar negeri, baik untuk tujuan migrasi maupun tujuan-tujuan lain yang berdurasi pendek, akan terus meningkat di masa yang akan datang. Kondisi ini tak lepas

dari transportasi ke luar negeri yang kian mudah dan terjangkau, adanya fasilitas bebas visa yang diberlakukan oleh beberapa negara, dan semakin terbukanya informasi kondisi di luar negeri khususnya peluang kerja yang terbuka bagi warga asing.

Bagi Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan RI, proyeksi peningkatan jumlah WNI yang bepergian ke luar negeri ini perlu diantisipasi secara baik guna meminimalisir potensi peningkatan jumlah kasus-kasus WNI di luar negeri. Berdasarkan data Kementerian Luar Negeri, rata-rata jumlah WNI yang pergi ke luar negeri mencapai angka 9,5 juta/tahun. Sementara jumlah data WNI di luar negeri saat ini baru mencapai 2,9 juta orang (Kementerian Luar Negeri, 2020b). Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut perlu dibangun sebuah sistem perlindungan WNI di luar negeri yang baik.

Berdasarkan arahan Menteri Luar Negeri RI dalam Rapat Koordinasi Pelayanan Publik dan Pelindungan WNI di Luar Negeri di Jakarta tanggal 9-11 September 2019, terdapat 7 (tujuh) strategi yang akan digunakan dalam pembangunan sistem pelayanan perlindungan WNI untuk periode 2020-2024, yakni: 1) Standarisasi dan

integrasi pelayanan publik dan perlindungan; 2) Transformasi digital untuk mewujudkan pelayanan tepat, mudah, murah dan akurat melalui Portal Peduli WNI dan *Safe Travel*; 3) Penguatan kapasitas SDM di Kementerian dan Perwakilan RI; 4) Penetapan limitasi tanggung jawab perlindungan Pemerintah; 5) Investasi pada upaya pencegahan; 6) Monitoring dan evaluasi berkala terhadap sistem; dan 7) Kolaborasi dengan seluruh pemangku kepentingan.

Dari 7 (tujuh) strategi tersebut, prioritas perlindungan akan difokuskan sesuai arahan yang disampaikan Menteri Luar Negeri RI pada Pidato Menteri Luar Negeri mengenai Penyampaian Prioritas Politik Luar Negeri Republik Indonesia 2019-2024, tanggal 29 Oktober 2019, yaitu: 1) Mengubah *mindset* kepedulian dan keberpihakan atau revolusi *mindset* perlindungan: Perubahan *mindset* harus dibakukan (lanjutkan) agar dalam 5 tahun ke depan dapat menjadi *corporate culture* Kementerian Luar Negeri; 2) Pengintegrasian portal peduli WNI dengan sistem informasi pelayanan WNI dari K/L lain, contoh SIMKAH Kementerian Agama dan SAKE Ditjen AHU, Kementerian Hukum dan HAM. Jika pengintegrasian selesai

dilakukan maka Indonesia akan memiliki “satu data” sesuai amanah Peraturan Presiden Nomor 39 tahun 2019 mengenai Satu Data Indonesia. Satu Data WNI di luar negeri akan mempermudah dan memperkuat sistem perlindungan WNI di luar negeri; 3) Melalui kerja sama dengan K/L terkait Kemenlu mendorong perbaikan tata kelola menuju migrasi aman, regular dan teratur atau di forum PBB di sebut sebagai *safe, orderly and regular migration*. Hal ini akan dicapai melalui keterlibatan Indonesia di berbagai forum internasional terkait imigrasi. Perbaikan tata kelola migrasi harus dilakukan secara paralel pada tingkat domestik, bilateral, kawasan (ASEAN), dan tingkat internasional baik pada tataran hulu dan tataran hilir; 4) Penguatan upaya pencegahan-prevensi. Salah satu upaya pencegahan-prevensi adalah penguatan edukasi publik, pemberdayaan dan pengapresiasian kontribusi masyarakat. Penguatan upaya preventif ini dapat mengurangi resiko korban perdagangan manusia.

Selain itu, dalam Pernyataan Pers Tahunan Menteri Luar Negeri (PPTM) Tahun 2020 (Kementerian Luar Negeri, 2020a), Menteri Luar Negeri telah menyampaikan fokus

diplomasi perlindungan, yakni: pembangunan strategi perlindungan secara holistik di tingkat domestik dan internasional melalui : 1) Penyusunan Rencana Aksi Nasional implementasi dan universalisasi *Global Compact for Migration*; 2) Pelaksanaan kampanye penyadaran publik mengenai migrasi aman; 3) Pengembangan kerjasama dengan Kementerian/ Lembaga/ Instansi terkait untuk pembentukan ekosistem pengguna *Safe Travel*; 4) Pembangunan database WNI yang akurat dan terintegrasi melalui Portal Peduli WNI; 5) Pembentukan *guidelines* penanganan kasus ABK di luar negeri; 6) Penguatan implementasi *ASEAN Consensus on the Promotion and the Protection of the Rights of Migrant Workers*; 7) Penguatan kerja sama penanganan kejahatan perdagangan manusia; dan 8) Intensifikasi upaya penyelesaian MoU penempatan PMI di negara tujuan.

SIMPULAN

Kegiatan PKM ini sangat bermanfaat guna lebih menjelaskan penggunaan portal PEDULI WNI kepada masyarakat Indonesia pada umumnya, dan pelajar Indonesia di luar negeri pada khususnya.

Aplikasi Portal PEDULI WNI yang mudah diakses WNI yang berda

di luar negeri menjadi bagian dari upaya perlindungan WNI di luar negeri. Dari kegiatan PKM ini diperoleh pemahaman dari mahasiswa / pelajar Indonesia di luar negeri akan pentingnya proses Lapor Diri kepada Perwakilan RI terdekat. Selain itu, aplikasi PEDULI WNI ini juga menjadi sangat bermanfaat dan membantu WNI yang membutuhkan pelayanan kekonsuleran maupun fasilitasi / bantuan perlindungan WNI saat berada di luar negeri di tengah-tengah pandemi COVID-19.

UCAPAN TERIMA KASIH

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIPOL) UKI menyampaikan apresiasi dan terima kasih atas kerjasama kegiatan Pengabdian Masyarakat ini kepada Konsulat Jenderal Republik Indonesia di Toronto, Kanada (KJRI Toronto) dan Permika Humber College, Toronto, serta LPPM UKI.

REFERENSI

- Hutabarat, L. F. (2005). Analisis Kebijakan Luar Negeri dalam Studi Hubungan Internasional. *Sociae Polites*, 5(22), 13–22. <http://repository.uki.ac.id/6443/>
- Hutabarat, L. (2018). Diplomasi Ekonomi Indonesia dan Pasar

- Prospektif di Kawasan Pacific Alliance: Studi Kasus Meksiko dan Chile. *Jurnal Asia Pacific Studies*, 2(2).
<https://doi.org/10.33541/japs.v2i2.806>
- Kementerian Luar Negeri. (2015). *Rencana Strategis (Renstra) Kementerian Luar Negeri Tahun 2015-2019*. Jakarta: Kementerian Luar Negeri.
- Kementerian Luar Negeri. (2019). Pernyataan Pers Tahunan Menteri Luar Negeri (PPTM) Tahun 2019.
- Kementerian Luar Negeri. (2020a). Pernyataan Pers Tahunan Menteri Luar Negeri (PPTM) Tahun 2020.
- Kementerian Luar Negeri. (2020b). *Rencana Strategis (Renstra) Kementerian Luar Negeri Tahun 2020-2024*. Jakarta: Kementerian Luar Negeri.
- Kementerian PPN/Bappenas. (2015). Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMN) 2015-2019. Jakarta: Kementerian PPN/Bappenas.
- Kementerian PPN/Bappenas. (2020). Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMN) 2020-2024. Jakarta: Kementerian PPN/Bappenas.
- Peraturan Presiden Nomor 39 tahun 2019 mengenai Satu Data Indonesia
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
www.kemlu.go.id
www.peduliwni.kemlu.go.id