RENCANA STRATEGIS

DIREKTORAT PERLINDUNGAN WNI DAN BHI

TAHUN 2020 – 2024

DIREKTORAT JENDERAL PROTOKOL DAN KONSULER

TAHUN 2020

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas karunia, berkat dan rahmat-Nya, sehingga Rencana Strategis Direktorat Pelindungan WNI dan BHI Tahun 2020 - 2024 dapat diselesaikan sebagai wujud manajemen pemerintahan yang efektif, transparan dan akuntabel.

Rencana Strategis Direktorat Pelindungan WNI dan BHI disusun berlandaskan pada Peraturan Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2019 tentang Tata Cara Penyusunan Rencana Strategis Kementerian/Lembaga Tahun 2020 – 2024 dan SK Menlu RI Nomor 28/B/RO/XI/2020/01 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Kementerian Luar Negeri Tahun 2020-2024. Dokumen ini merupakan upaya Direktorat Pelindungan WNI dan BHI untuk menjabarkan Rencana Strategis Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler di bidang pelayanan dan pelindungan WNI di Luar Negeri.

Rencana Strategis Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler Tahun 2020 - 2024 menyajikan visi, misi, tujuan, sasaran strategis, arah kebijakan, strategi, target kinerja serta pendanaan. Selama periode lima tahun kedepan, Direktorat Perlindungan WNI dan BHI memiliki visi untuk "***Menjadi Penyelenggara Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri yang Prima* sebagai upaya Pelindungan bagi Segenap Bangsa dan Memberikan Rasa Aman pada Seluruh Warga".** Guna merealisasikan visi tersebut, serta menindaklanjuti arahan Menteri Luar Negeri pada Rapat Koordinasi Pelayanan Publik dan Pelindungan WNI di Luar Negeri tanggal 9 September 2019 di Jakarta, Direktorat Perlindungan WNI dan BHI akan memfokuskan upaya pada tiga hal pokok yakni pembangunan sistem pelindungan, digitalisasi pelayanan, dan investasi pada aspek pencegahan.

Pembangunan sistem pelindungan merupakan solusi untuk membangun *institutional memory.* Keberadaan sistem akan membuat Direktorat mampu menjaga kualitas *delivery*, tanpa harus bergantung pada individu. Ini akan menjadi kunci kesinambungan dan pertumbuhan organisasi Direktorat Perlindungan WNI dan BHI ke depan.

Besar harapan kami, sistem pelindungan WNI yang telah dibangun dan masih terus disempurnakan ini, pada gilirannya, juga akan mampu menjaga kesinambungan peran penting Kementerian Luar Negeri, sebagai institusi *leading sector*, dalam penanganan isu pelindungan WNI di luar negeri.

Akhir kata, kami sampaikan penghargaan tulus kepada seluruh jajaran di Direktorat Pelindungan WNI dan BHI yang telah bekerja keras dalam merealisasikan target-target kinerja Direktorat pada periode 2015 – 2019. Apresiasi yang sama juga kami sampaikan kepada Ibu Menteri Luar Negeri, Bapak Wakil Menteri Luar Negeri, serta seluruh pejabat Eselon I dan Eselon II yang telah memberikan dukungan terhadap pelaksanaan tugas-tugas pelindungan WNI di luar negeri, baik yang dilakukan oleh Pusat maupun Perwakilan RI.

Semoga Rencana Strategis ini dapat menjadi acuan bagi pelaksanaan kegiatan di Direktorat Pelindungan WNI dan BHI untuk 5 (lima) tahun mendatang secara terarah, sinergis, dan akuntabel.

Jakarta, Desember 2020
Direktur Pelindungan WNI dan BHI.



Judha Nugraha

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

BAB I PENDAHULUAN
1. Kondisi Umum
2. Potensi dan Permasalahan (ANALISIS SWOT (*Strengths, Weakness, Opportunities, Threats*)

BAB II VISI, MISI, TUJUAN DAN SASARAN STRATEGIS
1. Visi Direktorat Pelindungan WNI dan BHI
2. Misi Direktorat Pelindungan WNI dan BHI
3. Tujuan Direktorat Pelindungan WNI dan BHI
4. Sasaran Strategis Direktorat Pelindungan WNI dan BHI

LAMPIRAN

Lampiran I : Matriks Strategi
Lampiran II: Matriks Target Kinerja

BAB I

PENDAHULUAN

1. Kondisi Umum

Pelindungan bagi bangsa merupakan salah satu tujuan nasional yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Bagi Kementerian Luar Negeri RI (Kemenlu RI), tujuan tersebut telah dijabarkan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 1999 tentang Hubungan Luar Negeri, yang memberikan mandat bagi Perwakilan RI untuk mengayomi dan memberikan pelindungan bagi WNI di luar negeri.

Pelindungan sebagai tugas penting Pemerintah RI mendapat perhatian khusus dari Presiden RI Joko Widodo dan Wakil Presiden Ma'ruf Amin, sebagaimana tertuang pada Misi Nomor 7 Misi Presiden dan Wakil Presiden yang berbunyi *"Perlindungan Bagi Segenap Bangsa dan Memberikan Rasa Aman pada Seluruh Warga*".

Pada periode 2020-2025, isu Pelindungan WNI di luar negeri juga ditetapkan sebagai salah satu Program Prioritas Nasional yang tercantum pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024. RPJMN 2020 - 2024 merupakan tahapan terakhir dari Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2005-2025, yang disusun sebagai penjabaran dari Visi, Misi, Program Aksi Presiden/Wakil Presiden periode 2020 – 2024, yang selanjutnya dituangkan dalam visi, misi, arah kebijakan dan strategi Kementerian/Lembaga.

Pada RPJMN 2020 – 2024, Kemenlu RI berperan dalam melaksanakan Agenda Pembangunan ke-7 yaitu "Memperkuat Stabilitas Polhukhankam dan Transformasi Pelayanan Publik". Untuk mengimplementasikan Agenda Pembangunan ke-7 tersebut, terdapat lima arah kebijakan Pembangunan Polhukhankam dimana Kemenlu RI memberikan kontribusi kepada PP 2, "Optimalisasi Kebijakan Luar Negeri" yang memiliki 4 (empat) aspek Isu Strategis. Dalam hal ini meliputi isu strategis Pelindungan WNI/BHI, Perbatasan, Penjaga Perdamaian, Kejahatan Lintas Batas dan Pencurian Ikan.

Sesuai tugas dan fungsinya, Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler adalah pengampu Kegiatan Prioritas (KP) "Penguatan Integritas NKRI dan Perlindungan WNI di Luar Negeri", dengan Indikator "Indeks Pelayanan dan Perlindungan WNI dan BHI" serta Proyek Prioritas Nasional (Pro PN) "Penguatan Perlindungan WNI dan BHI di tingkat bilateral, regional, multilateral" yang dijabarkan dalam 4 sub indikator:

(i) Indeks Penyelesaian Kasus WNI dan BHI di Luar Negeri;
(ii) Indeks Pemanfaatan dan Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri;
(iii) Indeks Penguatan Sistem Kelembagaan Pelayanan dan Pelindungan WNI dan BHI di Luar Negeri; dan
(iv) Indeks Diplomasi Perlindungan WNI dan BHI di Luar Negeri.

Lebih lanjut, sesuai amanat Presiden dan Wakil Presiden, pada periode 2020-2025, Kemenlu RI menetapkan visi, *"Memimpin diplomasi yang aktif dan efektif untuk mewujudkan Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri, dan berkepribadian berlandaskan Gotong Royong".*

Kemenlu RI juga menetapkan lima misi Kementerian untuk melaksanakan Misi Presiden dan Wakil Presiden dengan uraian sebagai berikut:

a. Memberikan nilai manfaat ekonomi yang optimal melalui hubungan luar negeri untuk mendukung struktur ekonomi yang produktif, mandiri dan berdaya saing
b. Memberikan pelindungan WNI/BHI di luar negeri yang prima sebagai upaya pelindungan bagi segenap bangsa dan memberikan rasa aman pada seluruh warga
c. Menjaga integritas NKRI yang bersinergi bersama dengan Pemerintah Pusat serta Daerah dan meningkatkan citra positif Indonesia di dunia Internasional

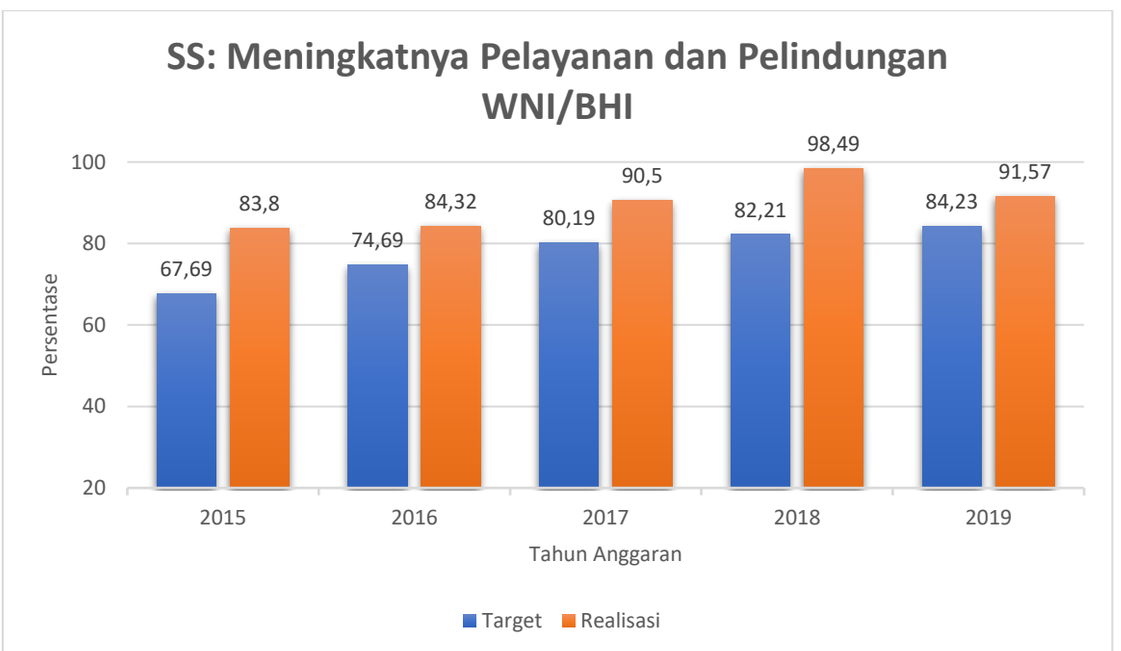
d. *Memajukan kepemimpinan dan peran Indonesia yang berpengaruh di dunia internasional*
e. *Meningkatkan infrastruktur diplomasi Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan RI untuk mendukung peningkatan kualitas manusia Indonesia*

Dari visi dan misi tersebut, Kemenlu RI menerjemahkannya menjadi 6 (enam) Sasaran Strategis yang salah satunya adalah ***"Pelindungan WNI di Luar Negeri dan Pelayanan Publik yang Prima"***

Untuk mencapai Sasaran Strategis "*Pelindungan WNI di Luar Negeri dan Pelayanan Publik yang Prima"* tersebut, Direktorat Perlindungan WNI dan BHI menetapkan Indikator Kinerja Utama (IKU) *"Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI dan BHI di Luar Negeri"*. Indeks tersebut merupakan hasil akumulasi capaian yang dihitung dari capaian-capaian Sub IKU berikut:

1) *Persentase Penyelesaian Kasus WNI dan BHI di Luar Negeri;*
2) *Indeks Pemanfaatan dan Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri;*
3) *Indeks Penguatan Sistem Kelembagaan Pelayanan dan Pelindungan WNI dan BHI di Luar Negeri; dan*
4) *Indeks Diplomasi Pelindungan WNI dan BHI di Luar Negeri.*

Sepanjang periode 2015 – 2019, nilai indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI dan BHI cenderung mengalami fluktuasi, namun selalu melampaui target. Fluktuasi capaian indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI dan BHI disebabkan oleh berbagai faktor, baik yang bersifat internal maupun eksternal.



Berdasarkan Laporan Kinerja Direktorat Perlindungan WNI dan BHI, selama periode 2015 – 2019 Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan RI tercatat telah menyelesaikan 73.503 kasus, termasuk 297 WNI telah diselamatkan dari hukuman mati. Pada periode yang sama jumlah WNI yang dievakuasi dari daerah perang, konflik politik dan bencana alam di seluruh dunia mencapai 16.432 orang.

Di samping penanganan kasus, Direktorat Perlindungan WNI dan BHI juga mencatat capaian lain di bidang kelembagaan dan diplomasi diantaranya:

1) Pembangunan sistem dan teknologi informasi pelayanan dan pelindungan melalui Portal Peduli WNI dan *Safe Travel;*
2) Penerbitan Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pelindungan WNI di Luar Negeri;

3) Penandatanganan Nota Kesepahaman antara Kementerian Luar Negeri dengan Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Kementerian Ketenagakerjaan, dan Badan Nasional penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia tentang Pelayanan dan Pelindungan Warga Negara Indonesia di Luar Negeri pada tahun 2017.
4) Penandatanganan MoU 7 Kementerian/Lembaga di bidang pencegahan dan penanganan WNI yang terindikasi atau korban TPPO di luar negeri pada tahun 2016.
5) Penandatangan Memorandum of Understanding antara Pemerintah RI dan Pemerintah PEA terkait perlindungan korban Tindak Pidana Perdagangan Orang.

2. Analisis SWOT

Berdasarkan hasil pelaksanaan tugas selama periode 2014 – 2019, Direktorat Perlindungan WNI dan BHI telah melakukan analisis *Strengths, Weakness, Opportunities, Threats* (SWOT) sebagai berikut:

Analisis *Strengths, Weakness, Opportunities, Threats* (SWOT)

***Strengths* (S)** **Internal**	***Weaknesses (W)*** **Internal**
S1. SDM kompeten dan berintegritas tinggi.	W1. Terbatasnya jumlah SDM yang kompeten untuk mengisi formasi jabatan.
S2. Ketersediaan sumber daya anggaran yang memadai.	W2. Nomenklatur dan stuktur organisasi belum mendukung pelaksanaan tugas Direktorat secara optimal dan efektif.
S3. Pengakuan eksternal atas kualitas pelayanan publik baik dalam bentuk sertifikat, penghargaan, maupun apresiasi.	W3. Masih belum terbangun SOP yang komprehensif bagi Pusat dan Perwakilan terkait pelaksanaan tugas pelindungan WNI dan pelayanan publik.
S4. Meningkatnya *ownership* dan partisipasi unit kerja di lingkup Kementerian Luar Negeri dan para pemangku kepentingan dalam penanganan isu pelindungan WNI.	W4. Sistem informasi yang dimiliki Direktorat masih dalam tahap pengembangan dan belum dapat dimanfaatkan sepenuhnya untuk proses perumusan kebijakan.
S5. Mulai terbangunnya infrastruktur sistem informasi pelayanan dan pelindungan.	W5. Belum adanya sistem kerja yang mengarah pada pembangunan *institutional memory* di lingkup Direktorat.

Opportunities (O) **Eksternal**	***Threats (T)*** **Eksternal**
01 Kebijakan nasional Kabinet Kerja memberikan prioritas pada isu pelindungan WNI di luar negeri.	T1. Pengaturan dan pengawasan terhadap tata kelola migrasi internasional dan ketenagakerjaan belum optimal. .
02. Komitmen Reformasi Birokrasi Kementerian Luar Negeri memicu akselerasi program peningkatan kualitas pelayanan publik.	T2. Tingkat pendidikan dan literasi digital mayoritas WNI di luar negeri relatif masih rendah.
03. Komitmen Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler untuk melakukan digitalisasi pelayanan publik.	T3. Kompleksitas isu pelindungan WNI yang memiliki dampak multi dimensi baik di tingkat nasional maupun internasional..

04. Tingginya perhatian publik domestik terhadap isu pelindungan yang mendorong Direktorat untuk menjaga akuntabilitas kinerja.	T4. Kekuatan pengaruh politik dan ekonomi negara-negara tujuan penempatan kerap berdampak terhadap kebijakan migrasi ketenagakerjaan di Indonesia.
05. Kebijakan nasional 1 Data bisa dimanfaatkan untuk mendukung penguatan sistem informasi pelayanan dan pelindungan.	T5. Tingkat kesiapan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah belum merata dalam mengimplementasikan kebijakan nasional terkait perlindungan WNI di luar negeri.

BAB II
VISI, MISI, TUJUAN, SASARAN STRATEGIS
DIREKTORAT PELINDUNGAN WNI DAN BHI
Tahun 2020 – 2024

1. Visi Direktorat Pelindungan WNI dan BHI

Direktorat Perlindungan WNI dan BHI merupakan salah satu unit kerja di bawah Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler. Untuk mendukung visi Pemerintah periode 2020 - 2024, "Terwujudnya Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian, Berlandaskan Gotong Royong", dan diselaraskan dengan visi Kementerian Luar Negeri, Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler menetapkan visi:

"Memimpin Diplomasi Pelindungan WNI di Luar Negeri serta Pelayanan Publik yang Prima untuk mewujudkan Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri, dan Berkepribadian berlandaskan Gotong Royong"

Selaras dengan visi Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler Tahun 2020 – 2024 tersebut, Direktorat Pelindungan WNI dan BHI telah menetapkan visi:

***Menjadi Penyelenggara Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri yang Prima* sebagai upaya Pelindungan bagi Segenap Bangsa dan Memberikan Rasa Aman pada Seluruh Warga".**

Penyelenggara pelayanan adalah pihak yang berwenang memberikan pelayanan.
Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelindungan WNI di Luar Negeri adalah segala upaya yang dilakukan untuk melayani dan melindungi kepentingan WNI dan BHI di luar negeri termasuk penyediaan bantuan informasi/hukum/dan/atau sosial dengan memperhatikan prinsip mengedepankan keterlibatan pihak yang bertanggung jawab dan/atau berwenang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan; tidak mengambil alih tanggung jawab pidana dan/atau perdata WNI; dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, hukum negara setempat serta hukum dan kebiasaan internasional.

Prima adalah sangat baik; utama.

2. Misi Direktorat Pelindungan WNI dan BHI

Untuk mewujudkan visi, Direktorat Pelindungan WNI dan BHI menetapkan misi organisasi sebagai berikut:

"Mewujudkan kehadiran negara bagi seluruh WNI di luar negeri melalui pelayanan dan pelindungan berbasis kepedulian dan keberpihakan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan"

3. Tujuan Direktorat Pelindungan WNI dan BHI

4.

Untuk pencapaian visi dan misi, Direktorat Pelindungan WNI dan BHI menetapkan tujuan sebagai berikut:

"Membangun Sistem Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri yang Komprehensif, Responsif, dan Mampu Mengatasi Akar Masalah"

Sistem adalah kesatuan komponen yang saling berhubungan untuk mencapai satu tujuan.

Pelayanan adalah pelayanan publik yang diberikan oleh unit kerja.

Pelindungan WNI di Luar Negeri adalah segala upaya yang dilakukan untuk melayani dan melindungi kepentingan WNI dan BHI di luar negeri termasuk penyediaan bantuan informasi/hukum/dan/atau sosial dengan memperhatikan prinsip mengedepankan keterlibatan pihak yang bertanggung jawab dan/atau berwenang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan; tidak mengambil alih tanggung jawab pidana dan/atau perdata WNI; dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, hukum negara setempat serta hukum dan kebiasaan internasional.

Komprehensif adalah lengkap dan menyeluruh.

Responsif adalah tanggap terhadap situasi**.**

Mampu Mengatasi adalah mampu memberikan solusi efektif.

Akar Masalah adalah faktor-faktor penyebab timbulnya permasalahan WNI di luar negeri.

4. Sasaran Strategis Direktorat Pelindungan WNI dan BHI

Tujuan Direktorat Pelindungan WNI dan BHI akan diukur berdasarkan Sasaran Strategis yaitu:

"Kualitas Pelayanan Pelindungan WNI di Luar Negeri yang Prima"

Kualitas adalah tingkat baik/buruknya mutu pelayanan.

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelindungan WNI di Luar Negeri adalah segala upaya yang dilakukan untuk melayani dan melindungi kepentingan WNI dan BHI di luar negeri termasuk penyediaan bantuan informasi/hukum/dan/atau sosial dengan memperhatikan prinsip mengedepankan keterlibatan pihak yang bertanggung jawab dan/atau berwenang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan; tidak mengambil alih tanggung jawab pidana dan/atau perdata WNI; dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, hukum negara setempat serta hukum dan kebiasaan internasional.

Prima adalah sangat baik; utama.

Sasaran Strategis periode 2020 – 2024 akan diukur melalui 2 Indikator Kinerja Utama (IKU) dan 4 Sub IKU sebagai berikut:

Sasaran Strategis (SS)	Indikator Kinerja Utama (IKU)	Target 2020	Target 2021	Target 2022	Target 2023	Target 2024
Kualitas Pelayanan Pelindungan WNI di Luar Negeri yang Prima	**Indeks Kepuasan Pelayanan Pelindungan WNI dan BHI**	**4 (skala 4)**	**4 (skala 4)**	**4 (skala 4)**	**4 (skala 4)**	**4 (skala 4)**
	Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI dan BHI di Luar Negeri	**86,00**	**87,00**	**88,00**	**89,00**	**90,00**
	1. Persentase Kasus WNI di Luar Negeri yang Diselesaikan	*73,00*	*74,00*	*75,00*	*76,00*	*77,00*
	2. Indeks Pemanfaatan dan Pengembangan Sistem	*96,19*	*96,42*	*97,09*	*97,50*	*98,84*

	Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri					
	3. Indeks Penguatan Sistem Kelembagaan Pelayanan Perlindungan WNI dan BHI di Luar Negeri	*94,06*	*95,38*	*96,63*	*97,49*	*98,63*
	4. Indeks Diplomasi Pelindungan WNI dan BHI di Luar Negeri	*94,30*	*95,48*	*96,39*	*98,00*	*98,59*

Capaian Kinerja IKU Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri akan berkontribusi kepada salah satu Program Prioritas Nasional (Pro PN) yang diampu oleh Kementerian Luar Negeri pada RPJMN 2020-2024.

Sementara itu, Sub-IKU “Persentase Kasus WNI di Luar Negeri yang Diselesaikan” merupakan indikator kinerja pilihan yang berkontribusi pada capaian kinerja di tingkat Kementerian Luar Negeri dan Unit Kerja Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Matriks Strategi Direktorat Pelindungan WNI dan BHI

No.	Arah Kebijakan Kementerian Luar Negeri	Strategi Kementerian Luar Negeri	Strategi Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	NO	Strategi Direktorat Perlindungan WNI dan BHI
I.	Peningkatan Pelindungan WNI/BHI di Luar Negeri dan Pelayanan Publik	Memastikan kehadiran negara melalui pembentukan sistem pelindungan WNI di luar negeri, dalam rangka pelayanan publik dan pelindungan WNI di luar negeri yang berbasis semangat kepedulian dan keberpihakan, dengan fokus peningkatan pada aspek pencegahan, deteksi dini, dan respon cepat guna mewujudkan pelayanan yang tepat, mudah, murah dan akurat, serta sesuai peraturan perundang-undangan.	Membangun sistem pelayanan dan pelindungan WNI untuk mendeteksi, mencegah dan merespon cepat masalah/kasus yang menimpa WNI di luar negeri dengan tepat, mudah, murah, dan akurat sesuai peraturan perundang-undangan.	1.	Membangun sistem pelayanan dan pelindungan WNI untuk mendeteksi, mencegah dan merespon cepat masalah/kasus yang menimpa WNI di luar negeri dengan tepat, mudah, murah, dan akurat sesuai peraturan perundang-undangan.
		Investasi pada aspek pencegahan melalui pembangunan inovasi dan integrasi sistem informasi pelayanan publik dan pelindungan WNI.	Membangun, mengembangkan dan mendorong pemanfaatan inovasi dan integrasi sistem informasi untuk mendukung penyelenggaraan Pelindungan WNI di luar negeri dan pelayanan publik dibidang Keprotokolan, Kekonsuleran dan Fasilitas Diplomatik.	2.	Melakukan transformasi digital pelayanan melalui sistem informasi pelayanan dan pelindungan WNI di luar negeri meliputi Portal Peduli dan Safe Travel yang terintegrasi dengan sistem informasi pada K/L/I terkait.
		Memperkuat sistem kelembagaan pelindungan WNI di luar negeri dan pelayanan publik dengan fokus pada pembangunan standarisasi, norma, kebijakan, kapasitas dan profesionalitas SDM, serta sistem monitoring dan evaluasi.	Peningkatan kerja sama dengan *counterpart* di dalam maupun di luar negeri, serta pelaksanaan sistem monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelindungan WNI di luar negeri dan pelayanan publik.	3.	Meningkatkan kolaborasi dan sinergitas dengan seluruh pemangku kepentingan.serta pelaksanaan sistem monitoring dan evaluasi penyelenggaraan pelindungan WNI di luar negeri.
			Menyusun standar teknis dan norma hukum dalam bentuk peraturan pemerintah, peraturan presiden, peraturan menteri luar negeri, keputusan direktur jenderal protokol dan konsuler terkait pelaksanaan pelayanan publik di bidang protokol, konsuler dan fasilitas diplomatik serta pelindungan WNI di luar negeri.	4	Melakukan standarisasi dan integrasi pelayanan dan pelindungan, meningkatkan instrumen perlindungan WNI di luar negeri melalui penyusunan produk hukum, peningkatan kapasitas SDM serta optimalisasi fungsi kelembagaan di Pusat dan Perwakilan RI.
			Meningkatkan kualitas dan kapasitas SDM di Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler dan para pemangku kepentingan mengenai pelayanan publik dan pelindungan WNI melalui pelatihan, bimbingan teknis serta sosialiasi secara berkala.		
		Mengoptimalkan diplomasi pelindungan WNI di luar negeri melalui pembentukan dan implementasi instrumen hukum serta kerja sama di tataran nasional dan internasional, guna meningkatkan pelindungan WNI di luar negeri, termasuk melalui pembangunan tata kelola migrasi aman, reguler dan teratur.	Memperkuat diplomasi pelindungan WNI di luar negeri melalui partisipasi dan advokasi isu pelindungan WNI di luar negeri, mendorong pembentukan dan implementasi kerja sama pada forum internasional dan mendorong pembentukan kebijakan/peraturan nasional serta penyelenggaraan diseminasi informasi isu pelindungan WNI di luar negeri kepada publik, baik di daerah di Indonesia maupun di Perwakilan RI di luar negeri.	5	Meningkatkan koordinasi dan negosiasi dengan pemangku kepentingan pada tingkat nasional, bilateral, multilateral dan internasional melalui penerbitan instrumen hukum di tataran nasional dan mendorong pembentukan dan implementasi kerja sama internasional, serta diseminasi kampanye penyadaran publik di daerah di Indonesia dan

		Meningkatkan sinergi dan kolaborasi dengan K/L terkait dan seluruh pemangku kepentingan lainnya di segala lapisan, baik di dalam dan luar negeri.	Meningkatkan sinergitas dan kerjasama antar pemangku kepentingan pada K/L/I terkait, serta rekomendasi kebijakan yang mendukung penyelenggaraan pelindungan WNI di luar negeri serta pelayanan publik agar dapat terlaksana secara optimal.		luar negeri serta penyelenggaraan diseminasi informasi isu pelindungan WNI di luar negeri kepada publik, baik di daerah di Indonesia maupun di Perwakilan RI di luar negeri.
		Memperkuat sarana dan prasarana penunjang pelindungan WNI di luar negeri dan pelayanan publik.	Memperkuat dukungan sarana dan prasarana yang memadai serta pengelolaan kinerja dan anggaran yang optimal guna menunjang penyelenggaraan pelindungan WNI di luar negeri dan pelayanan publik yang prima.		
			Memperkuat organisasi dan tata kelola yang baik di Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler berbasis teknologi informasi, yang didukung oleh *knowledge management* berupa penyimpanan data terintegrasi/ *data bank,* guna menunjang peningkatan kualitas pelindungan WNI di luar negeri serta pelayanan publik.		

Lampiran 2: Matriks Target Kinerja Direktorat Pelindungan WNI dan BHI

SASARAN PROGRAM/KEGIATAN DAN INDIKATOR KINERJA	TARGET				
	2020	2021	2022	2023	2024
Sasaran Kegiatan: Kualitas Pelindungan WNI di Luar Negeri dan Pelayanan Publik yang Prima Pusat					
Indeks Kepuasan Pelayanan dan Perlindungan WNI/BHI	**4 (skala 4)**	**4 (skala 4)**	**4 (skala 4)**	**4 (skala 4)**	**4 (skala 4)**
Indeks Kualitas Pelayanan dan Perlindungan WNI/BHI	**86**	**87**	**88**	**89**	**90**
Persentase Kasus WNI di Luar Negeri yang Diselesaikan	*73*	*74*	*75*	*76*	*77*
Indeks Pemanfaatan dan Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri	96.19	*96.42*	*97.09*	*97.5*	*98.84*
Indeks Penguatan Sistem Kelembagaan Pelayanan Perlindungan WNI dan BHI di Luar Negeri	94.06	*95.38*	*96.63*	*97.49*	*98.63*
Indeks Diplomasi Pelindungan WNI dan BHI di Luar Negeri	94.30	*95.48*	*96.39*	*98*	*98.59*