

2024



KEMENTERIAN LUAR NEGERI
REPUBLIK INDONESIA



BRICS
KAZAN, RUSSIA
22-24 OCTOBER



LAPORAN KINERJA

DIREKTORAT PROTOKOL
DIREKTORAT JENDERAL PROTOKOL DAN KONSULER

KATA PENGANTAR

Pada pidato Sidang Paripurna MPR RI dalam rangka Pelantikan Presiden dan Subianto, menegaskan kembali komitmen Indonesia untuk tetap berpegang teguh pada politik luar negeri bebas aktif, tetap menjadi negara non-blok dan non-aligned serta menjadi negara independen dalam hubungan internasional yang tidak terikat pada pakta militer mana pun. Presiden RI juga menyampaikan filosofi “seribu kawan terlalu sedikit, satu lawan terlalu banyak,” yang mencerminkan prioritas pada diplomasi damai dan hubungan baik dengan semua negara.

Tahun 2024 menjadi momen penting bagi Indonesia di panggung internasional. Indonesia berkesempatan menjadi tuan rumah beberapa perhelatan besar, seperti World Water Forum (WWF) yang dilaksanakan pada tanggal 18 – 25 Mei 2024 serta The 2nd Indonesia-Africa Forum (IAF) dan High-Level Forum on Multi-Stakeholder Partnerships (HLF-MSP) pada tanggal 1 – 3 September 2024, yang mana semua kegiatan ini diselenggarakan di Nusa Dua, Bali.

Penyelenggaraan pertemuan internasional tentunya menunjukkan peran strategis Indonesia dalam mengatasi isu-isu global yang krusial. Dalam kaitannya dengan hal ini. Direktorat Protokol berperan dalam memastikan kelancaran pelaksanaan pertemuan internasional dengan memberikan pelayanan mulai dari ketibaan delegasi di bandara, pengaturan protokol kesehatan, hingga pelatihan dan sosialisasi pelaksanaan pertemuan internasional. Direktorat Protokol juga telah berkontribusi secara aktif dengan melakukan koordinasi dan komunikasi dengan berbagai pemangku kepentingan yang terlibat, termasuk Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Perwakilan RI, Kedutaan Besar Negara Sahabat, dan elemen pendukung lainnya seperti pihak keamanan, kesehatan, dan otoritas bandara.

Selain pada pertemuan internasional, Direktorat Protokol secara aktif juga telah memberikan pelayanan keprotokolan kepada Presiden dan Wakil Presiden RI saat melaksanakan kunjungan kenegaraan maupun kunjungan kerja ke luar negeri. Hal ini termasuk dukungan dalam forum multinasional besar seperti *Asia-Pacific Economic Cooperation* atau APEC di Peru dan *Group of Twenty* atau G20 di Brasil. Pelayanan keprotokolan yang diberikan telah memenuhi standar layanan acara yang disusun oleh Panitia Nasional. Dengan keterbatasan sumber daya anggaran dan sumber daya manusia, Direktorat Protokol mampu mengambil peran secara positif dan mendapatkan apresiasi dan kepercayaan dari berbagai pihak, baik pada masa jabatan Presiden Joko Widodo maupun pada masa transisi ke pemerintahan Presiden Prabowo Subianto.

Selanjutnya, sebagaimana format Laporan Kinerja (LKj), analisis kinerja Direktorat Protokol sepanjang tahun 2024 akan memuat tiga Indikator Kinerja Utama (IKU) yaitu: (1) Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan; (2) Presentasi Kualitas Pelayanan Keprotokolan; dan (3) Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP). Selain itu, akan dimuat juga narasi mengenai pelayanan keprotokolan yang diberikan sepanjang tahun 2024, termasuk tantangan, dinamika langkah perbaikan ke depan.

Kiranya laporan ini berkontribusi sebagai referensi dalam pencapaian kinerja Kementerian Luar Negeri dalam mendukung pencapaian tujuan pembangunan nasional.

Jakarta, 17 Januari 2025



Irvan Buchari

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| | [REDACTED] |
| [REDACTED] | |
| [REDACTED] EKSEKUTIF | 5 |
| BAB I PENDAHULUAN | 10 |
| I.1 Latar Belakang | 10 |
| I.2 Aspek Strategis | 10 |
| BAB II PERENCANAAN KINERJA | 14 |
| II.1 Rencana Strategis | 14 |
| II.2 Perjanjian Kinerja | 17 |
| BAB III AKUNTABILITAS [REDACTED] A. [REDACTED] | 20 |
| III.1 Capaian Kinerja | [REDACTED] |
| <i>Customer Perspective</i> | 21 |
| C1 Pelindungan [REDACTED] N [REDACTED] yanan Publik yang Prima | 21 |
| Analisis IK C1.1 | 22 |
| <i>Internal Business Process Perspective</i> | 32 |
| B1 Kualitas Pelayanan Keprotokolan yang Prima dan Sesuai Standar | 32 |
| Analisis IK B1 [REDACTED] [REDACTED] | 33 |
| <i>Learning & Growth Perspective</i> | 43 |
| L1 Tata Kelola Organisasi Direktorat Protokol yang Baik | 43 |
| Analisis IK L1.1 | 44 |
| L2 Pengelolaan Anggaran Direktorat Protokol yang Optimal dan Akuntabel | 46 |
| Analisis IK L2.1 | 47 |
| III.2 Realisasi Anggaran | 49 |
| III.3 Analisis Efisiensi Sumber Daya | 49 |
| Efisiensi Anggaran dalam Pencapaian Kinerja | 50 |
| Efisiensi Sumber Daya Manusia | 52 |
| BAB IV PENUTUP | 55 |

RINGKASAN EKSEKUTIF

Laporan Kinerja (LKj) sebagaimana dimuat dalam Peraturan Presiden No. 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah pada pokoknya memuat ringkasan lengkap tentang capaian Kinerja yang disusun berdasarkan rencana kerja yang ditetapkan dalam rangka pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara/Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBN/ APBD). Oleh karena itu LKj Direktorat Protokol 2024 setidaknya akan mencakup 2 (dua) hal pokok, yaitu capaian kinerja organisasi dan realisasi anggaran Direktorat Protokol TA 2024.

Nilai Capaian Kinerja Organisasi (NCKO) Direktorat Protokol terdiri atas 3 (tiga) perspektif yang mencakup 4 (empat) Sasaran Kegiatan dan Indikator Kinerja sebagai berikut:

| Perspektif | Sasaran Kegiatan | Indikator Kinerja |
|--|---|--|
| <i>Customer Perspective</i> | Pelindungan WNI di Luar Negeri dan Belayanan Publik yang Prima | Kepuasan Pelayanan Keprotokolan |
| <i>Internal Business Process Perspective</i> | Kualitas Pelayanan Keprotokolan yang Prima dan sesuai standar | Persentase Kualitas Pelayanan Keprotokolan |
| <i>Learning and Growth Perspective</i> | Kepercayaan Masyarakat Direktorat Protokol yang Baik | Nilai Evaluasi AKIP Direktorat Protokol |
| | Pengalokasian Anggaran Direktorat Protokol yang Optimal dan Akuntabel | Realisasi Anggaran Direktorat Protokol |

Secara umum, pada periode Renstra 2020 – 2024, NCKO Direktorat Protokol menanjak naik, yang diperlihatkan dari capaian Baik pada tahun 2020 menjadi istimewa pada tahun 2024. Yang menjadi catatan adalah terdapat penurunan nilai sebanyak 2,76 poin dari 105,06 pada tahun 2023 menjadi 102,30 pada tahun 2024. Hal ini disebabkan oleh dua hal, menurunnya nilai AKIP Direktorat Protokol.

| Nilai Capaian Kinerja Organisasi | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|----------------------------------|--------------|--------------|----------------|-------------------|-------------------|
| | 96,55 (Baik) | 98,11 (Baik) | Tidak ada data | 105,06 (Istimewa) | 102,30 (Istimewa) |

Customer Perspective memiliki bobot perspektif paling tinggi, sebesar 40%, diikuti *Internal Business Process Perspective* dan *Learning and Growth Perspective* masing-masing sebesar 30%.

Customer Perspective mendapatkan nilai 100, dimana capaian IK Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan sesuai target yaitu 4 dari skala 4.

Sedangkan pada *Internal Business Process Perspective*, skor yang didapat adalah 109, yang diperoleh dari IK Persentase Kualitas Pelayanan Keprotokolan melebihi target yang dicanangkan sebesar 100%. Adapun peningkatan tersebut didapat dari capaian Sub IK Persentase Pelayanan Keprotokolan Sesuai dengan Protap yang Berlaku sebesar 111,63% dan Sub IK Persentase Tingkat Pemahaman stakeholders Mengenai Keprotokolan Negara yang Nilainya di atas 80% sebesar 106,38%.

Terkait *Learning and Growth Perspective*, skor yang didapat adalah 98,68, yang terdiri atas capaian IK Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Protokol sebesar 96,37% dan capaian IK Realisasi Anggaran Direktorat Protokol sebesar 100,99%. Skor perspektif tersebut mengalami penurunan tahun 2024 sebesar 0,19 poin. Capaian IK Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah sangat mempengaruhi keseluruhan NCKO, yang menyebabkan turunnya NCKO Direktorat Protokol tahun 2024.

| Perspektif | Bobot Perspektif | Skor Perspektif |
|--|------------------|-----------------|
| <i>Customer Perspective</i> | 40% | 100 |
| <i>Internal Business Process Perspective</i> | 30% | 109 |
| <i>Learning and Growth Perspective</i> | 30% | 98,68 |
| NCKO | | 102,30 |

Untuk mendukung Indikator Kinerja, telah dilaksanakan 3 (tiga) program kegiatan utama, yaitu Pelayanan Keprotokolan Kunjungan VVIP, Pelayanan Keprotokolan Kunjungan VIP dan Pelayanan Keprotokolan untuk Pelaku Layanan Keprotokolan. *Highlight* dari program-program tersebut adalah dukungan keprotokolan KTT *World Water Forum* (WWF) di bulan Mei 2024, KTT *Indonesia Africa Forum* (IAF) bulan September 2024, dukungan keprotokolan pelantikan Presiden dan Wakil Presiden RI periode 2024-2029 pada 20 Oktober 2024 serta rangkaian kunjungan perdana Presiden RI ke luar negeri pada bulan November 2024.

Realisasi output Direktorat Protokol tahun 2024 mengalami anomali, dimana capaian realisasi output secara keseluruhan mencapai volume 363 realisasi fisik dari target 216. Anomali terbesar berasal dari RO Pelayanan Keprotokolan Kunjungan VVIP dan Pelayanan Keprotokolan untuk Pel [REDACTED]

[REDACTED] oleh banyak Kepala Negara dan Pemerintahan, kenadiran Kepala Negara dan Pemerintahan di pelantikan Presiden dan Wakil Presiden RI periode 2024 – 2029 serta kunjungan perdana Presiden RI ke luar negeri. Sedangkan anomali pada RO Pelayanan Keprotokolan untuk Pelaku Layanan Keprotokolan disebabkan oleh tingginya permintaan pelatihan dan sosialisasi keprotokolan oleh KL dan internal Kemlu dalam rangka menyambut kabinet baru serta sosialisasi keprotokolan untuk Perwakilan RI di Luar Negeri.

Selama tahun 2024, Dalam hal penetapan sasaran kinerja organisasi tahun 2024, Direktorat Protokol memiliki 1 sasaran strategis, 4 indikator kinerja dan 2 sub indikator kinerja, dan telah dialokasikan anggaran sebesar [REDACTED] dengan realisasi [REDACTED] 99,98% atau sebesar Rp. [REDACTED] adapun alokasi terbesar [REDACTED] Direktorat Protokol adalah untuk dukungan keprotokolan kunjungan Presiden dan Wakil Presiden RI ke luar negeri [REDACTED]

[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]

[REDACTED] [REDACTED]

[REDACTED] [REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]

NILAI CAPAIAN KINERJA **ORGANISASI** DIREKTORAT PROTOKOL

DIREKTORAT JENDERAL PROTOKOL DAN KONSULER

NCKO 2024

102.30
(Istimewa)

C1

Perlindungan WNI
di Luar Negeri dan
Pelayanan Publik
yang Prima

100.00

B1

Kualitas Pelayanan
Keprotokolan yang
Prima dan Sesuai
Standar

100.00

L1

Tata Kelola
Organisasi
Direktorat Protokol
yang Baik

96.37

L2

Pengelolaan Anggaran
Direktorat Protokol
yang Optimal dan
Akuntabel

100.99

LAPORAN KINERJA DIREKTORAT PROTOKOL 2024



BAB I PENDAHULUAN

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Sebagaimana Peraturan Menteri Luar Negeri No. 6 tahun 2021 ter [REDACTED]

[REDACTED] subteknis bidang penyelenggaraan hubungan luar negeri dan politik luar negeri dalam lingkup keprotokolan yang meliputi:

- Acara kenegaraan dan acara resmi dalam kunjungan Presiden/Wakil Presiden ke luar negeri
- Kunjungan Tamu Negara dan Tamu Menteri Luar Negeri/Wakil Menteri Luar Negeri negara asing di Indonesia,
- Dukungan keprotokolan Menteri Luar Negeri dan Wakil Menteri Luar Negeri
- Upacara diplomatik [REDACTED] dan [REDACTED] atanan, pertemuan internasional, kerja sama antarlembaga, serta manajemen teknis [REDACTED]

Guna melaksanakan tugas dan fungsi tersebut, Direktorat Protokol memiliki 7 (tujuh) sub-unit yang [REDACTED] dukung dalam pelaksanaan tugasnya, yaitu:

- i. Subdirektorat Kunjungan Luar Negeri; [REDACTED]
- ii. Subdirektorat Tamu Negara Asing; [REDACTED]
- iii. Subdirektorat Dukungan Keprotokolan Menteri Luar Negeri dan Wakil Menteri Luar Negeri; [REDACTED]
- iv. Subdirektorat Upacara Diplomasi dan [REDACTED] a Jasa Kehormatan,
- v. Subdirektorat Pertemuan Internasional dan Kerja Sama [REDACTED] Antarlembaga;
- vi. Subbagian Tata Usaha;
- vii. Kelompok Jabatan Fungsional [REDACTED]

Selanjutnya, guna mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut, Direktorat Protokol memiliki visi untuk “Menjadi Penyelenggara Pelayanan dibidang Protokol yang Prima, Berkualitas dan Profesional”. Dalam menca [REDACTED], Direktorat Protokol men [REDACTED] yaitu:

- Meningkatkan kualitas pelayanan keprotokolan.
- Menyelenggarakan pelayanan keprotokolan yang cepat, ramah, mudah dan transparan dan akuntabel.
- Memperkuat koordinasi antar Kementerian/Lembaga, Perwakilan Asing serta meningkatkan kerja sama keprotokolan baik dengan institusi dalam negeri maupun dengan perwakilan negara sahabat.

I.2 Aspek Strategis

Sesuai Sasaran Strategis Kementerian Luar Negeri dan meruju [REDACTED] ketentuan peraturan yang berlaku, Direktorat Protokol memiliki visi "**Memimpin Pelayanan Publik di Bidang Keprotokolan yang Prima Untuk Meningkatkan [REDACTED]**

Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”.

Dalam upaya mencapai visi, Direktorat Protokol menetapkan misi s [REDACTED]

Keprotokolan Negara;

2. Menyelenggarakan Pelayanan Keprotokolan yang TEPAT (Terkoordinasi, Profesional, Akuntabel, Terpercaya);
3. Memperkuat Koordinasi dan Kerja Sama di Bidang Protokol dengan Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah dan Perwakilan Negara Asing di Indonesia;
4. Memperkuat Tata Kelola Organisasi Direktorat Protokol yang Baik dan Meningkatkan Dukungan Manajemen, Sarana dan Prasarana serta SDM di Lingkungan Direktorat Protokol [REDACTED]

Untuk mendukung visi dan misi, Direktorat Protokol [REDACTED] Indikator Kinerja [REDACTED] Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan, Persentase Kualitas Pelayanan Keprotokolan, Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Protokol dan Realisasi Anggaran Direktorat Protokol. Adapun rincian IK sebagai berikut:

- 1.2.a. Nilai persepsi kepuasan pelayanan keprotokolan [REDACTED] Nilai persepsi [REDACTED] dan dihitung dari Nilai Persepsi para pemangku kepentingan dalam angka skala 1 s.d 4. yang diperoleh dari konversi hasil survei dalam bentuk nilai yang dikelompokkan dalam nilai interval dan nilai interval konversi. Untuk memperoleh nilai persepsi, Direktorat Protokol [REDACTED] dengan pemberian kuesioner (elektronik) pada periode triwulan 1-4 tahun berjalan kepada para responden mengenai pelayanan keprotokolan. Hasil survey kemudian dijadikan sebagai data untuk memperoleh nilai persepsi kepuasan pelayanan keprotokolan. [REDACTED]

Layanan keprotokolan yang prima dan sesuai standar dilakukan berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku yaitu UU No. 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan, Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 2019, dan Peraturan Pemerintah No. 56 tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksana UU No. 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan serta ketentuan keprotokolan lainnya yang ditetapkan.

- 1.2.b. Persentase Kualitas Pelayanan Keprotokolan Kualitas pelayanan keprotokolan dinilai berdasarkan kesesuaian antara pelayanan keprotokolan yang dilaksanakan dengan proses bisnis [REDACTED] Protokol dengan satuan persentase. Penilaian kualitas pelayanan [REDACTED]

keprotokolan akan mengukur 2 (dua) aspek layanan keprotokolan sebagai sub indikator kinerja, yaitu Persentase pelayanan keprotokolan sesuai dengan protap yang berlaku dan Persentase tingkat pemahaman stakeholders mengenai keprotokolan negara yang nilainya di [REDACTED]

[REDACTED] berlaku didapatkan dengan mendapatkan persentase Jumlah pelayanan keprotokolan sesuai dengan prosedur yang berlaku yang dibandingkan dengan Jumlah pelayanan keprotokolan secara keseluruhan. Sedangkan sub IK Persentase tingkat pemahaman stakeholders mengenai keprotokolan negara yang nilainya diatas 80% didapatkan melalui kuesioner kepada para pengguna layanan yang kemudian dikonversikan menjadi angka/skala/persentase.

1.2.c. Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Protokol [REDACTED] [REDACTED]

IK Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah [REDACTED] Direktorat Protokol [REDACTED] melalui nilai AKIP tahun sebesar [REDACTED] in target capaian IK N [REDACTED] akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Protokol ditentukan merujuk pada capaian di tahun sebelumnya.

1.2.d. Realisasi Anggaran Direktorat Protokol

IK Realisasi Anggaran Direktorat Protokol merupakan persentase realisasi anggaran di [REDACTED] ga [REDACTED] arang Direktorat Protokol tahun 2024.

| | |
|------------|------------|
| [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED] | [REDACTED] |

[REDACTED]
[REDACTED]

LAPORAN KINERJA DIREKTORAT PROTOKOL 2024



BAB II

PERENCANAAN KINERJA

BAB II PERENCANAAN KINERJA

II.1 Rencana Strategis

Selaras dengan visi Ditjen Protokol dan Konsuler 2020-2024 yaitu [REDACTED]

Direktorat Protokol sebagai Satker Eselon II mempunyai visi **“Memimpin Pelayanan Publik di Bidang Keprotokolan yang Prima Untuk Mewujudkan Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian Berlandaskan Gotong Royong”**. Dalam upaya mewujudkan visi Direktorat Protokol tersebut, ditetapkan 2 (dua) misi sebagai berikut:

1. Memperkuat Peran Direktorat Protokol Dalam Pelaksanaan Pelayanan Keprotokolan Negara;
2. Menyelenggarakan Pelayanan Keprotokolan yang TEPAT (Terkoordinasi, Profesional, Akuntabel, Terpercaya);
3. Memperkuat Koordinasi dan Kerja Sama di Bidang Protokol dengan Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah dan [REDACTED] di Indonesia [REDACTED];
4. Memperkuat [REDACTED] Organisasi Direktorat Protokol yang Baik dan Meningkatkan Dukungan Manajemen, Sarana dan Prasarana serta SDM di Lingkungan Direktorat Protokol.

Direktorat Protokol telah menerapkan SAKIP yang selanjutnya disebut Sistem Manajemen Kinerja [REDACTED] dan [REDACTED] (BSC). Hal tersebut merujuk Permenlu Nomor 4 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Manajemen Kinerja (SMK) Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia.

Pada tahun anggaran [REDACTED] to [REDACTED] ah mengelola anggaran Ditjen Protokol dan Konsuler sesuai Redesain Sistem Perencanaan dan Penganggaran (RSPP) yang dituangkan dalam program/kegiatan/Klasifikasi Rincian Output (KRO) dan Rincian Output (RO) sebagai berikut:

| | |
|-----------------|--|
| Program | Program Pelindungan WNI di Luar Negeri serta Pelayanan Publik |
| Kegiatan | Pelayanan Keprotokolan dan Fasilitas Diplomatik |
| Output | Pelayanan Publik kepada lembaga |
| | Pelayanan Keprotokolan Kunjungan VVIP |
| KRO | 051. Layanan Keprotokolan dalam rangka Kunjungan Presiden/Wakil Presiden RI ke Luar Negeri |
| | 052. Layanan Keprotokolan dalam rangka Kunjungan Tamu Negara Asing ke Indonesia |
| | Pelayanan Keprotokolan Kunjungan VIP |
| KRO | 051. Layanan Keprotokolan Menlu RI dan Wakil Menlu RI [REDACTED] |

| | |
|---|--|
| | 052. Layanan keprotokolan untuk Kunjungan Tamu Pemerintah Negara Asing ke Indonesia |
| | 053. Layanan Keprotokolan untuk Pertemuan Internasional, Upacara Diplomatik dan Tanda Jasa Kehormatan |
| Pelayanan Keprotokolan untuk Pelaku Layanan Keprotokolan | |
| KRO | 051. Peningkatan kapasitas di bidang Keprotokolan melalui kegiatan sosialisasi terpadu dan pelatihan untuk Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah |
| | 052. Peningkatan kapasitas di bidang Keprotokolan melalui kegiatan sosialisasi terpadu dan pelatihan untuk Perwakilan RI |

Dalam mewujudkan [REDACTED] Di [REDACTED] kol telah menerapkan *balanced scorecard* (BSC) dalam pengelolaan kinerja dan implementasi program dan kegiatan. Hal tersebut merujuk pada Permenlu 4 tahun 2016 tentang Pedoman Sistem Manajemen Kinerja Kemenlu dan Perwakilan. Dalam hal penerapan BSC dimaksudkan agar [REDACTED] pe [REDACTED] erja dapat lebih terukur sesuai dengan target yang telah ditetapkan. [REDACTED] [REDACTED]

[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]

[REDACTED] [REDACTED]

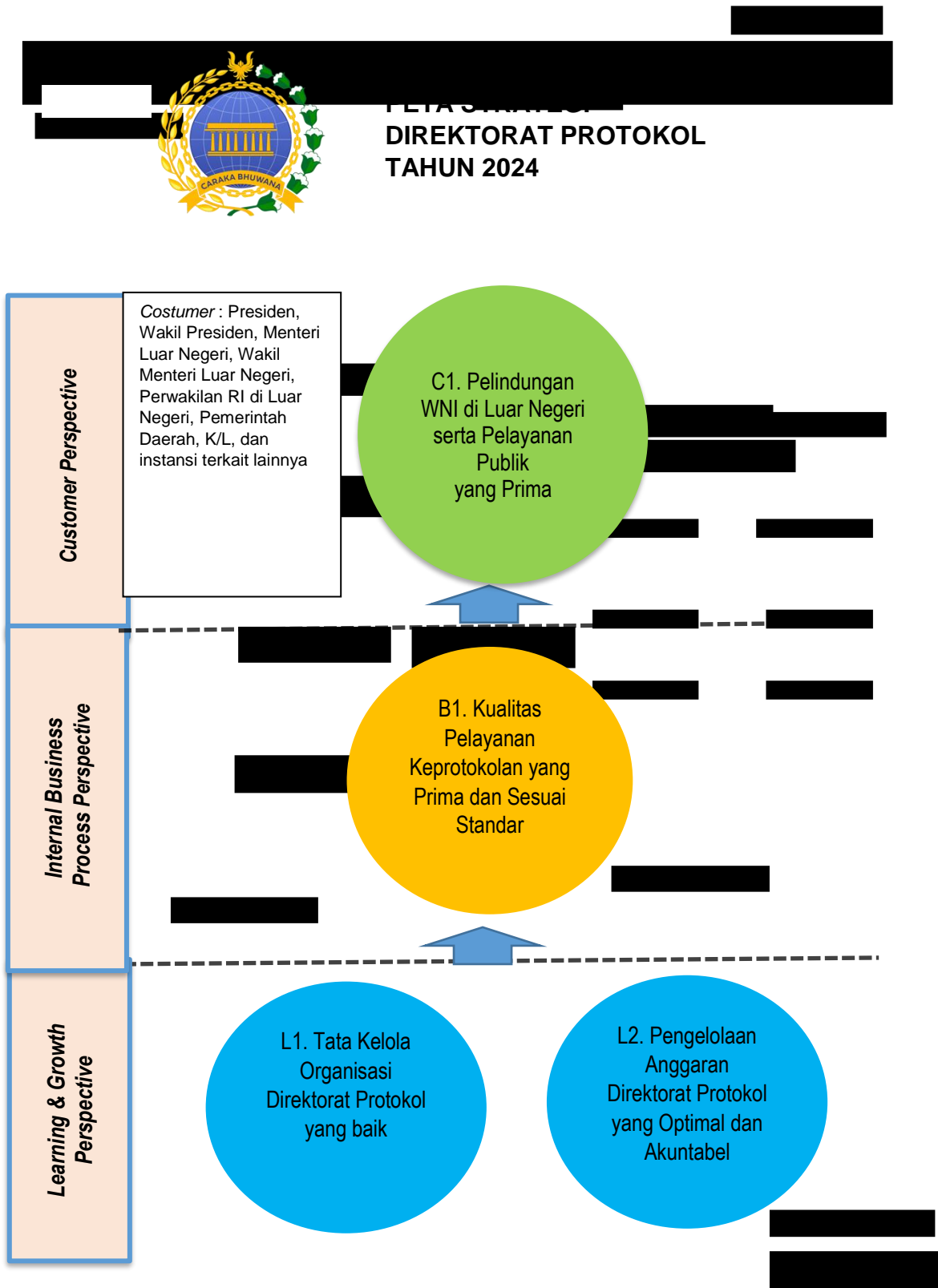
[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Pada tahun anggaran 2024, Peta Strategis Direktorat Protokol terdiri dari 3 perspektif dan 4 indikator kinerja utama, antara lain:



II.2 Perjanjian Kinerja

Penetapan Kinerja Tahun 2024

Penetapan Kinerja dalam bentuk Perjanjian Kinerja (PK) Direktorat Protokol Tahun 2024 memuat 4 Sasaran Strategis yang dijabarkan dalam 4 (er [REDACTED])

**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2024
DIREKTUR PROTOKOL**

| Kode SK | Sasaran Kegiatan | Kode IK | Indikator Kinerja | Target |
|--|---|---------|--|-------------|
| <i>Customer Perspective</i> | | | | |
| C1 | Pelindungan WNI di Luar Negeri dan Pelayanan Publik yang Prima | C1.1 | Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan | 4 (skala 4) |
| <i>Internal Business Process Perspective</i> | | | | |
| B1 | Kualitas Pelayanan Keprotokolan yang Prima dan sesuai standar | B1.1 | Persentase Kualitas Pelayanan Keprotokolan | 100% |
| | | B1.1.1 | Persentase Pelayanan Keprotokolan Sesuai dengan Protap yang Berlaku | 100% |
| | | B1.1.2 | Persentase Tingkat Pemahaman stakeholders Mengenai Keprotokolan Negara yang Nilainya di atas 80% | 94% |
| <i>Learning and Growth Perspective</i> | | | | |
| L1 | Tata Kelola Organisasi Direktorat Protokol yang Baik | L1.1 | Nilai Evaluasi AKIP Direktorat Protokol | 79,80 (BB) |
| L2 | Pengelolaan Anggaran Direktorat Protokol yang Optimal dan Akuntabel | L2.1 | Realisasi Anggaran Direktorat Protokol | 99% |

Terkait alokasi anggaran pada tahun 2024, Direktorat Protokol memiliki pagu anggaran yang dapat dilihat pada tabel berikut:

| No. | Kegiatan | Pagu Anggaran (Rp) |
|--|------------------------|--------------------|
| 1 | Pelayanan Keprotokolan | [REDACTED] |
| Pagu Anggaran Direktorat Protokol | | [REDACTED] |

Pengukuran kinerja satker menggunakan rumusan NCKO ataupun melalui aplikasi AKSI (aksi.kemlu.go.id). Nilai Kinerja Organisasi merupakan hasil penghitungan dengan membandingkan data realisasi IKU dengan data target sehingga diperoleh capaian IKU. Dalam penghitungan capaian IKU tersebut juga [REDACTED]

Dalam proses penghitungan indeks capaian IKU juga memperhitungkan jenis polarisasi IKU yang berlaku, yakni maximize, minimize dan stabilize, dengan penetapan nilai capaian IKU sebagai berikut:

1. Maksimum adalah 120
2. Minimum adalah 0

Adapun dalam formulasi penghitungan Nilai Capaian IKU setiap polarisasi, sebagai berikut:

1. Polarisasi *Maximize*, yaitu kriteria nilai terbaik pencapaian IKU adalah realisasi yang lebih tinggi dari target dengan formula [REDACTED] terhadap [REDACTED] atas kualitas IKU yang sama [REDACTED] kepada besarnya ku [REDACTED] e IKU terhadap pencapaian Sasaran Strategis:

$$\text{Capaian IKU} = \text{Realisasi/Target} \times 100\%$$

2. Polarisasi *Minimize*, yaitu kriteria nilai terbaik pencapaian IKU adalah realisasi yang [REDACTED] dari [REDACTED] formula:

$$\text{Capaian IKU} = (1 + (1 - \text{Realisasi/Target})) \times 100\%$$

3. Polarisasi *Stabilize*, yaitu kriteria nilai terbaik pencapaian IKU adalah realisasi yang berada dalam suatu rentang tertentu dibandingkan target.

Pengukuran dan evaluasi atas data capaian kinerja Direktorat Protokol tahun 2024 dilakukan dengan membandingkan data capaian kinerja serta target kinerja tahun berjalan dengan capaian kinerja dan target tahun 2023, 2022, 2021, dan 2020 atau kurun waktu 4 tahun sebelumnya.

LAPORAN KINERJA DIREKTORAT PROTOKOL 2024



BAB III

AKUNTABILITAS KINERJA

BAB III AKUNTABILITAS KINERJA

III.1 Capaian Kinerja

Selama tahun 2024, Direktorat Protokol telah melaksanakan berbagai kegiatan guna mencapai sasaran strategis sebagaimana yang telah tercantum dalam Renstra Tahun 2020-2024 dan kemudian ditegaskan kembali dalam dokumen PK Tahun 2024. Dalam penyusunan LKj 2024, Direktorat Protokol melakukan pengukuran dan analisa berdasarkan panduan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan perhitungan kinerja, diperoleh pencapaian kinerja sebagai berikut

| NCKO 2024 (100,53/ Istimewa) | | | | |
|--|--------|-----------|---------|-------------------|
| Customer Perspective (40%) | | | | |
| C1: Pelindungan WNI di Luar Negeri dan Pelayanan Publik yang Prima | | | | |
| Nama IK | Target | Realisasi | Capaian | Toleransi Capaian |
| Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan | 4 | 4 | 100% | |
| Internal Business Process Perspective (30%) | | | | |
| B1: Kualitas Pelayanan Keprotokolan yang Prima dan Sesuai Standar | | | | |
| Nama IK | Target | Realisasi | Capaian | Toleransi Capaian |
| Persentase Kualitas Pelayanan Keprotokolan | 100% | 109% | 109% | |
| - Persentase Pelayanan Keprotokolan sesuai dengan Protap yang Berlaku | 100% | 111,63% | 111.63% | |
| - Persentase Tingkat Pemahaman Stakeholders Mengenai Keprotokolan Negara Yang Nilainya di Atas 80% | 94% | 100% | 106,38% | |

| Learning & Growth Perspective (30%) | | | | |
|---|--------|-----------|---------|-------------------|
| L1 : Tata Kelola Organisasi Direktorat Protokol yang Baik | | | | |
| Nama IK | Target | Realisasi | Capaian | Toleransi Capaian |
| Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Protokol | 79,80 | 76,90 | 96,37% | |
| L2 : Pengelolaan Anggaran Direktorat Protokol yang Optimal dan Akuntabel | | | | |
| Nama IK | Target | Realisasi | Capaian | Toleransi Capaian |
| Realisasi Anggaran Direktorat Protokol | 99% | 99,98% | 100,99% | |

Customer Perspective

C1 Pelindungan Warga Negara Indonesia di Luar Negeri yang Prima

Pelindungan Warga Negara Indonesia di Luar Negeri adalah segala upaya yang dilakukan untuk melayani dan melindungi kepentingan Warga Negara Indonesia di luar negeri.

Pelindungan terhadap WNI di Luar Negeri mencakup penyediaan bantuan informasi, hukum dan/atau sosial. Prinsip yang diterapkan dalam upaya pelindungan WNI sesuai Permenlu No 5 Tahun 2018 tentang Pelindungan WNI di luar negeri, yaitu :

1. Mengedepankan keterlibatan pihak yang bertanggung jawab dan/atau berwenang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;
2. Tidak mengambil alih tanggung jawab pidana dan/atau perdata WNI;
3. Sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, hukum negara setempat serta hukum dan kebiasaan internasional.

Pelayanan publik yang prima meliputi kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara Indonesia

atau warga negara asing atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Kemenlu dan Perwakilan RI.

Masyarakat Indonesia yang berada di luar negeri membutuhkan pelayanan dan perlindungan yang responsif, cepat, tanggap, transparan dan akuntabel, sesuai amanat Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sasaran strategis perlindungan WNI di Luar Negeri dan pelayanan publik yang prima bertujuan memastikan pencapaian kinerja dalam upaya yang dilakukan oleh Kemenlu RI untuk melindungi warga negara yang berada di Luar Negeri sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, hukum negara setempat serta hukum dan kebiasaan internasional dan kualitas pelayanan publik terkait keprotokolan, kekonsuleran, fasilitas diplomatik dan perlindungan WNI.

Sasaran Strategis (SS) C1 diukur berdasarkan capaian pada 1 (satu) IK dengan rincian sebagai berikut.

1. IK C1.1: Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan [redacted] didapat [redacted] si para pemangku kepentingan [redacted] a skala 1 sampai dengan [redacted] oleh [redacted] hasil survei dalam bentuk nilai yang dikelompokkan dalam nilai interval dan nilai interval konversi [redacted]

Analisis IK C1.1

Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan

Deskripsi IK

Sasaran strategis pada *customer perspective* ditetapkan untuk mengukur capaian kinerja pelayanan publik di bidang keprotokolan dengan indikator kepuasan pelayanan keprotokolan. IK ini merupakan cascading IK Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler dan berkontribusi pada pencapaian kinerja pelayanan publik Kementerian Luar Negeri.

Kepuasan pelayanan publik dalam lingkup keprotokolan diukur dari nilai persepsi para pemangku kepentingan atas layanan keprotokolan negara yang diterima. Nilai persepsi kepuasan pelayanan keprotokolan diukur dengan indeks skala 1 s.d 4 yang merupakan hasil perhitungan dari data kuesioner yang diperoleh pada periode tertentu dengan skala liekert. Perhitungan nilai persepsi mengacu pada Tabel Nilai Interval sesuai Permenpan Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai berikut:

| Nilai persepsi | Nilai Interval Indeks | Nilai Interval Konversi (NIK) | Tingkat Kepuasan |
|----------------|-----------------------|-------------------------------|-------------------|
| 1 | 1,00 - 2,5996 | 25,00 - 64,99 | Sangat Tidak Puas |
| 2 | 2,60 - 3,064 | 65,00 - 76,6 | Tidak Puas |
| 3 | 3,0644 - 3,532 | 76,61 - 88,30 | Puas |
| 4 | 3,5324 - 4,00 | 88,31 - 100 | Sangat Puas |

Layanan keprotokolan yang disurvei meliputi layanan keprotokolan pada kunjungan Presiden/Wakil Presiden ke luar negeri, kunjungan tamu negara/pemerintah asing ke Indonesia, pelaksanaan pertemuan internasional di Indonesia, proses Agrément dan upacara penyerahan surat kepercayaan duta besar asing kepada Presiden RI. Untuk mengukur persepsi publik mengenai layanan keprotokolan, pertanyaan yang diajukan antara lain mengenai koordinasi dan kerja sama, prosedur keprotokolan negara, kejelasan informasi yang disampaikan oleh pejabat/staf protokol dan kepuasan atas layanan keprotokolan yang diterima. Pilihan jawaban yang diberikan adalah dalam interval 1 – 4, terdiri dari Sangat Tidak Setuju/Sangat Tidak Puas (1), Tidak Setuju/Tidak Puas (2), Setuju/Puas (3), Sangat Setuju/Sangat Puas (4).

Informasi Kinerja

Tabel III.1

Capaian IK C1.1 Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan

| Indikator Kinerja | | | | |
|--|------------|------------|------------|-------------|
| Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan | | | | |
| Nilai Persentase Kualitas Pelayanan Keprotokolan | Triwulan 1 | Triwulan 2 | Triwulan 3 | Triwulan 4 |
| Total Responden | 21 | 31 | 21 | 13 |
| Total Pertanyaan | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Total Bobot / Total Responden | 15,1905 | 14,9355 | 15,14286 | 16 |
| Nilai Perhitungan Kuisioner | 3,797 | 3,733 | 3,785 | 4 |
| Nilai Persepsi | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Realisasi | | | | 4 |
| Target | | | | 4 (skala 4) |
| Capaian | | | | 100% |

Sumber: AKSI

Sepanjang tahun 2024, Direktorat Protokol telah mengadakan 86 survei kepuasan yang menyangkut pelayanan keprotokolan VVIP, VIP dan pelaku layanan keprotokolan. Merujuk hasil survei, nilai persepsi kepuasan pelayanan keprotokolan tahun 2024 adalah 4 di tiap triwulan. Dengan demikian, capaian Dit. Protokol dalam Sub IK Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan mencapai 100% atau sesuai target. Kemudian, berdasarkan tabel nilai interval dalam PermenPAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka realisasi indeks yang diperoleh pada sub IK Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan dapat diinterpretasikan bahwa persepsi para pemangku kepentingan dan masyarakat terhadap pelayanan keprotokolan adalah “sangat puas”.

Perbandingan Kinerja

Tabel III.2
Target, Realisasi, dan Capaian IK Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan

| Kode IK/ SUB IK | | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-----------------|-----------|------|------|------|------|------|
| C1.1 | Target | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | Realisasi | 3,7 | 3,67 | 3,93 | 3,79 | 4 |
| | Capaian | 94% | 91% | 98% | 94% | 100% |

Sejak tahun 2020, IK Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan memiliki target 4 (skala 4), dan baru pada tahun 2024 target tersebut tercapai 100%. Pada tahun-tahun sebelumnya, capaian sub IK Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan berkisar pada 91-98%, dengan realisasi tertinggi 3,93 dan capaian 98% pada tahun 2022. Capaian pada tahun 2024 merupakan capaian tertinggi sub IK Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan selama periode Renstra.

Analisis Penyebab Keberhasilan/Kegagalan Pencapaian IK

Keberhasilan tercapainya target pada IK C1.1 didukung oleh layanan keprotokolan oleh para pejabat/staf Direktorat Protokol dilaksanakan dengan kualitas prima dan mengikuti standar keprotokolan negara sesuai peraturan perundang-undangan serta praktik keprotokolan yang berlaku. Pengetahuan dan pengalaman pejabat dan staf protokol serta koordinasi dan kolaborasi yang baik membuat layanan keprotokolan dijalankan dengan TEPAT (terkoordinasi, profesional, akuntabel dan terpercaya).

[Redacted signature area]

Target Sub IK Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan berhasil dicapai karena:

1. *Stakeholder* terutama *stakeholder* asing bersedia diminta untuk mengisi kuisisioner;
2. Kecakapan pejabat dan staf Dit. Protokol dalam melaksanakan tugas dan fungsi;
3. Koordinasi dan kerja sama yang erat antara Dit. Protokol dan pemangku kepentingan lain baik di Kemlu maupun instansi lain (Perwakilan Asing, K/L lainnya);
4. Kondisi pasca pandemi yang mulai membaik sehingga kegiatan-kegiatan yang membutuhkan layanan keprotokolan kembali diadakan selayaknya sebelum pandemi;
5. Persepsi positif dunia internasional terhadap Indonesia yang menyebabkan banyaknya tamu asing VVIP dan VIP yang melakukan kunjungan, serta undangan kunjungan kepada Presiden RI dan banyaknya konferensi internasional yang diadakan;
6. Dit. Protokol sebagai Protokol Negara merupakan rujukan dan *gold standard* bagi K/L lain di Indonesia dan *counterpart* asing.

Analisis Program yang mendukung Capaian

Hingga bulan November tahun 2024, Dit. Protokol telah melaksanakan pelayanan keprotokolan VVIP kepada 54 lembaga dari target 25 lembaga, layanan keprotokolan VIP kepada 157 lembaga dari target 135 lembaga dan layanan keprotokolan untuk pelaku layanan keprotokolan kepada 50 lembaga dari target 35 lembaga. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tercapainya program pendukung tersebut, antara lain pelantikan Presiden dan Wakil Presiden RI periode 2024-2029 dan sosialisasi layanan keprotokolan untuk Perwakilan RI di Luar Negeri. Meningkatnya realisasi program pendukung capaian tersebut mengakibatkan pada meningkatnya kapasitas pejabat dan staf Dit. Protokol sehingga mampu memberikan layanan keprotokolan yang lebih baik di setiap kesempatan.

Kendala dan Tantangan

Kendala dan tantangan yang dihadapi dalam mencapai realisasi antara lain:

1. *Stakeholder* asing (perwakilan/delegasi asing) tidak menganggap kuisisioner penting, mayoritas *stakeholder* asing merasa bahwa layanan keprotokolan merupakan hal yang sudah selayaknya bagus, sehingga kuisisioner tidak lagi diperlukan.
2. Kuisisioner jarang diisi langsung oleh penerima layanan, namun didelegasikan kepada staf yang mungkin tidak terlibat.
3. Layanan keprotokolan sangat dipengaruhi asas resiprositas, sehingga sangat dipengaruhi persepsi *stakeholder* asing terhadap asas resiprositas dimaksud.

4. Kuisoner menggunakan Google Forms, dan sempat terjadi kendala teknis dimana akun Google Drive yang menjadi induk semang kuisoner telah mencapai batas sehingga kuisoner tidak dapat diakses.

Upaya Perbaikan

Direktorat Protokol telah menyampaikan kepada Setditjen Protkons dan BPO bahwa survey layanan tidak lagi relevan karena sifat layanan keprotokolan yang diberikan bukan merupakan layanan publik dan sangat dipengaruhi faktor eksternal (asas resiprositas, arahan Presiden/ Wakil Presiden, dan arahan Menlu/ Wamenlu). Oleh sebab itu, Direktorat Protokol mengusulkan perubahan Sub IKU yang lebih relevan bagi kegiatan keprotokolan yang dilaksanakan oleh Dit. Protokol.

Proyeksi Kedepan

Dit. Protokol telah mengusulkan IK baru yang lebih relevan dengan kegiatan Dit. Protokol dan meminimalisir faktor dari *stakeholder* asing. Di tahun-tahun berikutnya, Dit. Protokol mengusulkan sekiranya Sub Ik Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan dapat diubah menjadi Tingkat Efektivitas Fasilitas Keprotokolan sesuai Standar dan Ketentuan yang Berlaku.

Dokumentasi



Foto III.1 – Presiden Joko Widodo didampingi oleh Menteri Luar Negeri Retno Marsudi dan sejumlah Menteri Kabinet Indonesia Maju serta Pejabat Tinggi lainnya dalam sesi pembukaan *High Level Meeting* KTT World Water Forum Ke-10 di Bali International Convention Center, Kabupaten Badung, Provinsi Bali pada Senin, 20 Mei 2024.
(Sumber: BPMI Setpres/Muchlis Jr)

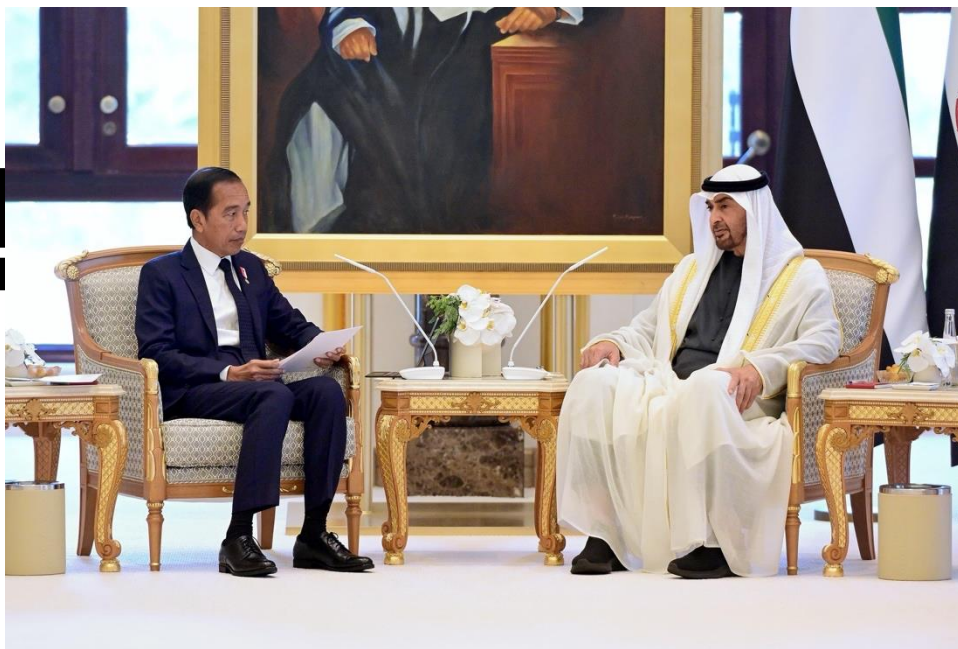


Foto III.2 – Presiden Joko Widodo dalam pertemuan bilateral dengan Presiden Persatuan Emirat Arab (PEA) Mohamed bin Zayed Al Nahyan di Qasr Al Watan, Abu Dhabi, PEA pada Rabu, 17 Juli 2024.
(Sumber: BPMI Setpres/Muchlis Jr)



Foto III.3 – Presiden Joko Widodo bersama Presiden Terpilih Prabowo Subianto menyambut Kunjungan Kenegaraan Paus Fransiskus di Istana Merdeka, Jakarta, pada Rabu, 4 September 2024.
(Sumber: BPMI Setpres/Muchlis Jr)



Foto III.4 – Prabowo Subianto dan Gibran Rakabuming Raka Resmi Dianantik Sebagai Presiden dan Wakil Presiden RI untuk masa jabatan 2024-2029 pada Minggu, 20 Oktober 2024. (Sumber: BPMI Setpres/Rusman)



Foto III.5 – Sejumlah tamu negara yang hadir dalam Sidang Paripurna Majelis Permusyawaratan Rakyat (MPR) dalam rangka Pelantikan Presiden dan Wakil Presiden Masa Jabatan 2024-2029 yang diselenggarakan di Gedung Nusantara MPR/DP RI, Jakarta pada Minggu, 20 Oktober 2024. (Sumber: BPMI Setpres/Rusman)

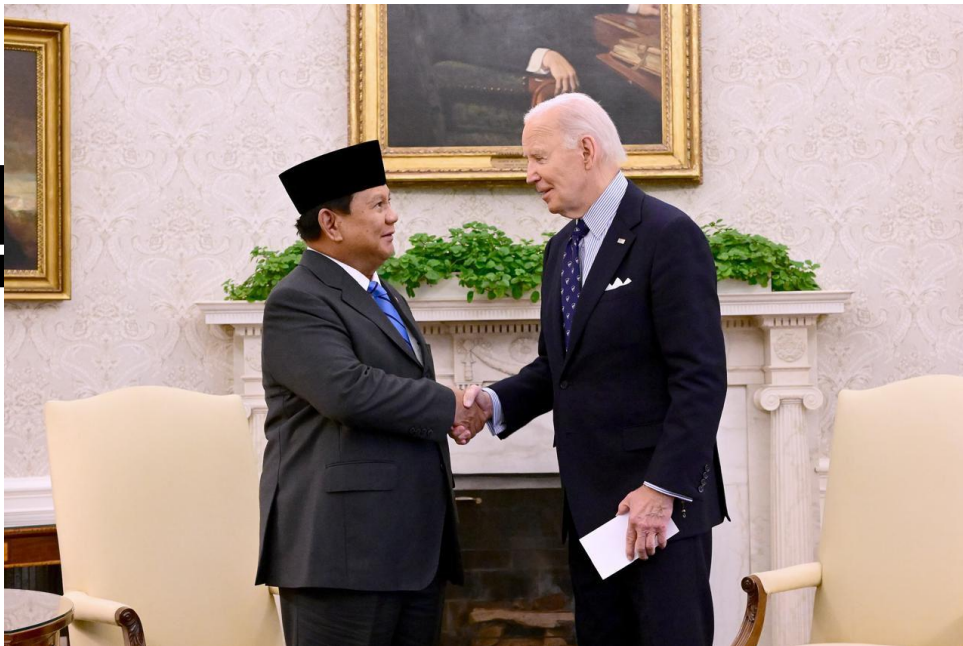


Foto III.8 – Presiden Prabowo Subianto melakukan pertemuan bilateral dengan Presiden Amerika Serikat Joe Biden di Gedung Putih, Washington D.C., Amerika Serikat pada Selasa, 12 November 2024.
(Sumber: BPMI Setpres/Muchlis Jr)



Foto III.9 – Menteri Luar Negeri Sugiono menghadiri BRICS Plus Summit sebagai Utusan Khusus Presiden RI di Kazan *Expo International Expo Centre*, Kazan, Federasi Rusia pada Kamis, 24 Oktober 2024.
(Sumber: Kemlu/Achmad Kautsar P.)

Internal Business Process Perspective**B1 Kualitas Pelayanan Keprotokolan yang Prima dan Sesuai Standar**

Keprotokolan adalah serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan aturan dalam acara kenegaraan atau acara resmi yang meliputi Tata Tempat, Tata Upacara, dan Tata Penghormatan sebagai bentuk penghormatan kepada seseorang sesuai dengan jabatan dan/atau kedudukannya dalam negara, pemerintahan, atau masyarakat.

Layanan keprotokolan yang prima dan sesuai standar dilakukan berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku yaitu UU No. 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan, Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 2019, dan Peraturan Pemerintah No. 56 tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 2018 tentang Peraturan Pelaksana UU No. 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan serta ketentuan keprotokolan lainnya yang ditetapkan.

Layanan keprotokolan yang prima dan sesuai standar dilakukan pada pengaturan acara kenegaraan dan acara resmi pada kunjungan Presiden/Wakil Presiden RI ke luar negeri, pengaturan acara kenegaraan dan acara resmi pada kunjungan tamu negara/pemennitan negara asing ke Indonesia, pada pertemuan internasional di Indonesia dan kegiatan lainnya yang menghadirkan kepala perwakilan asing dan pejabat negara asing, pelaksanaan upacara penyerahan surat kepercayaan duta besar negara asing kepada Presiden RI serta upacara penyerahan tanda jasa kehormatan, proses *Agreement* atau surat kepercayaan duta besar negara asing, fasilitasi kehadiran pejabat negara RI sebagai tamu kehormatan pada resepsi hari nasional negara asing, fasilitasi penyambutan dan pelepasan duta besar negara asing yang akan bertugas dan selesai tugas di Indonesia dan pemberian rekomendasi *VIP room* di bandara internasional di Indonesia sebagai fasilitas bagi pejabat negara asing.

Sasaran Strategis (SS) B1 diukur berdasarkan capaian pada 1 (satu) IK dimana perhitungan capaiannya merujuk pada realisasi SUB IK, dengan rincian sebagai berikut:

1. IK B1.1: Persentase Kualitas Pelayanan Keprotokolan yang capaiannya yang capaiannya merupakan agregat capaian SUB IK:
 - a. Persentase Pelayanan Keprotokolan sesuai dengan Protap yang Berlaku
 - b. Persentase Tingkat Pemahaman Stakeholders Mengenai Keprotokolan Negara Yang Nilainya di Atas 80%

Analisis IK B1.1

Persentase Kualitas Pelayanan Keprotokolan

Deskripsi IK

Kualitas pelayanan keprotokolan dinilai berdasarkan kesesuaian antara pelayanan keprotokolan yang dilaksanakan dengan proses bisnis Direktorat Protokol dengan satuan persentase. Penilaian kualitas pelayanan keprotokolan akan mengukur 2 aspek layanan keprotokolan sebagai sub indikator kinerja dengan bobot yang ditentukan dalam rapat koordinasi internal, dengan ruang lingkup sebagai berikut:

Sub IK 1: Persentase Pelayanan Keprotokolan sesuai dengan Protap yang berlaku dengan bobot 50%

Sub IK ini mengukur pelayanan keprotokolan dilakukan sesuai dengan standar prosedur yang berlaku sesuai dengan peraturan perundangan yaitu UU No. 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan dan PP No. 39 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan UU No. 9 Tahun 2010, PP No. 56 tahun 2019 tentang Perubahan PP No. 39 tahun 2018, serta ketentuan keprotokolan lainnya yang ditetapkan seperti surat edaran Menteri/ Dirjen Protokol dan Konsuler serta ketentuan SOP pelayanan keprotokolan.

Sub IK 2: Persentase Tingkat Pemahaman *Stakeholders* Mengenai Keprotokolan Negara Yang Nilainya di Atas 80% dengan bobot 50%

Sub IK ini mengukur tingkat pemahaman *stakeholders* yang dilakukan dalam kegiatan peningkatan kapasitas bidang keprotokolan bagi para pelaku layanan keprotokolan untuk mengetahui persepsi para pelaku layanan keprotokolan mengenai pemahamannya tentang peraturan dan praktik keprotokolan negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta ketentuan teknis keprotokolan lainnya.

Informasi Kinerja

Tabel III.3
Capaian IK B1.1 Persentase Kualitas Pelayanan Keprotokolan

| Indikator Kinerja | Informasi Kinerja | Nilai Capaian SUB IK | Nilai Bobot |
|--|--|----------------------|-------------|
| Persentase Kualitas Pelayanan Keprotokolan | Capaian SUB IK 1 : Persentase Pelayanan Keprotokolan sesuai dengan Protap yang Berlaku | 111,63% | 50% |

| | | | |
|------------------|--|---------|------|
| | Capaian SUB IK 2 : Persentase Tingkat Pemahaman <i>Stakeholders</i> Mengenai Keprotokolan Negara Yang Nilainya di Atas 80% | 106,38% | 50% |
| Realisasi | | | 109% |
| Target | | | 100% |
| Capaian | | | 109% |

Sumber: AKSI

Pada tahun 2024, realisasi IK B1.1 “Persentase Kualitas Pelayanan Keprotokolan” tercatat sebesar 109%, dibandingkan dengan target yang ditetapkan sebesar 100%. Dengan demikian, capaian IK mencapai 109%.

Realisasi IK S1.1 di [redacted] melalui penjumlahan bobot capaian SUB IK 1 dan SUB IK 2. Pada tahun 2024, realisasi SUB IK 1 “Persentase Pelayanan Keprotokolan sesuai dengan Protap yang Berlaku” mencapai 111,63% [redacted] sehingga capaian [redacted] mencapai 111,63%. Hal ini berdasar [redacted] pelayanan keprotokolan sesuai [redacted] sebanyak 240 dan dibagi dengan target 215 layanan dikalikan 100%. [redacted]

Realisasi SUB IK 2 “Persentase Tingkat Pemahaman Stakeholders Mengenai Keprotokolan Negara Yang Nilainya di Atas 80%” [redacted] tercatat [redacted] 100% dari target [redacted] [redacted] IK sebesar 106,38%. Hal tersebut dicapai melalui survei kepuasan pelatihan [redacted] dan sosialisasi [redacted] pelayanan keprotokolan kepada 31 responden, sebagaimana disampaikan di tabel berikut:

Tabel III.4
Survey Pelatihan dan Sosialisasi Keprotokolan

| Pertanyaan | Sangat Puas | Puas | Tidak Puas | Sangat Tidak Puas |
|---|-------------|------|------------|-------------------|
| Kejelasan [redacted] materi tentang Keprotokolan yang disampaikan | 25 | 6 | 0 | 0 |
| Penyampaian materi oleh Narasumber/Pemateri | 24 | 7 | 0 | 0 |
| Bagaimana pemahaman Anda terhadap materi Keprotokolan yang disampaikan | 17 | 14 | 0 | 0 |
| Apakah Anda memerlukan tambahan kegiatan pelatihan Pelayanan Keprotokolan | 21 | 9 | 0 | 1 |
| Nilai perhitungan | | | | 3,709 [redacted] |

| | |
|--|-------------|
| Nilai Survey pelatihan Keprotokolan | 4 (skala 4) |
| Capaian | 100% |

Perbandingan Kinerja

Tabel III.5

Target, Realisasi, dan Capaian IK Persentase Kualitas Pelayanan Keprotokolan

| Kode IK/ SUB IK | | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-----------------|------------------|------|------|------|------|------|
| B1.1 | Target | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | Realisasi | 100% | 96% | 97% | 120% | 109% |
| | Capaian | 100% | 96% | 97% | 120% | 109% |

Target IK tahun mengalami tidak mengalami perubahan apabila dibandingkan dengan tahun 2023 serta tahun-tahun sebelumnya. Target tahun 2024 ditetapkan melalui renstra Direktorat Protokol pada tahun 2020.

Target SUB IK 1 tidak mengalami perubahan apabila dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Adapun terdapat perubahan pada metode penghitungan, apabila di tahun-tahun sebelumnya penghitungan merujuk pada kompleksitas permohonan yang masuk, maka pada tahun ini penghitungan realisasi SUB IK 1 merujuk pada formula jumlah pelayanan keprotokolan sesuai dengan prosedur yang berlaku sebanyak 240 dan terdapat dengan target 240 layanan dikalikan 100% sehingga dimungkinkan capaian lebih dari 100%.

Target SUB IK 2 mengalami peningkatan di tahun 2024 dari 92% pada tahun 2023. Peningkatan ini didasari oleh realisasi dan capaian tahun 2023 yang jauh lebih tinggi dari target pada tahun tersebut.

Realisasi SUB IK 2 juga mengalami peningkatan di tahun 2024 menjadi 100% dari 94% pada tahun 2023. Hal ini disebabkan oleh metode penghitungan yang berbeda dari tahun-tahun sebelumnya.

Analisis Penyebab Keberhasilan/Kegagalan Pencapaian IK

Keberhasilan capaian IKU B.1 didukung oleh kompetensi para pejabat/staf Direktorat Protokol yang melaksanakan tugas secara profesional sesuai ketentuan yang berlaku serta tersedianya pedoman keprotokolan negara yang menjadi panduan dalam pelaksanaan tugas. Peningkatan kapasitas para pejabat dan staf Direktorat Protokol dengan tujuan memperoleh pengetahuan terkini serta

mempertajam keterampilan di bidang keprotokolan juga menjadi kunci penting untuk menjaga kualitas keprotokolan yang prima dan sesuai standar.

Pengetahuan dan pengalaman pejabat dan staf protokol serta koordinasi dan kolaborasi yang baik membuat layanan keprotokolan dijalankan dengan TEPAT (terkoordinasi, profesional, akuntabel dan terpercaya) pada kunjungan Presiden RI ke luar negeri, kunjungan tamu negara asing di Indonesia pelaksanaan kegiatan internasional, upacara kredensial, pengurusan dokumen surat persetujuan (agrément) duta besar negara asing, dokumen kertas kerja dan arsip keprotokolan serta kegiatan peningkatan kapasitas bidang protokol bagi para pelaku layanan keprotokolan Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah.

Analisis Program yang mendukung Capaian

Hingga bulan November tahun 2024, Dit. Protokol telah melaksanakan pelayanan keprotokolan VVIP kepada 54 lembaga dari target 25 lembaga, layanan keprotokolan VIP kepada 157 lembaga dari target 135 lembaga dan layanan keprotokolan untuk pelaku layanan keprotokolan kepada 50 lembaga dari target 35 lembaga. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tercapainya program pendukung tersebut, antara lain pelantikan Presiden dan Wakil Presiden RI periode 2024-2029 dan sosialisasi layanan keprotokolan untuk Perwakilan RI di Luar Negeri. Meningkatnya realisasi program pendukung capaian tersebut mengakibatkan pada meningkatnya kapasitas pejabat dan staf Dit. Protokol sehingga mampu memberikan layanan keprotokolan yang lebih baik di setiap kesempatan.

Selain itu, pada tahun 2024, Direktorat Protokol telah memberikan layanan keprotokolan untuk 14 pertemuan internasional di wilayah Indonesia dan 5 pertemuan internasional yang dihadiri Presiden RI di negara asing. Adapun tingkatan dari pertemuan tersebut yaitu dimulai dari working group sampai pertemuan tingkat tinggi. Diantara pertemuan-pertemuan yang telah mendapatkan pelayanan keprotokolan, layanan keprotokolan untuk pertemuan internasional World Water Forum, Indonesia-Africa Forum, dan High Level Forum on Multi-Stakeholder Partnerships di Bali, merupakan tiga agenda terbesar. Di tahun yang sama, upaya

Selama tahun 2024, Direktorat Protokol telah mengadakan pelatihan dan sosialisasi sebagai berikut:

1. Labuan Bajo, 31 Jan-4 Feb 2024: Sosialisasi Pelayanan Keprotokolan Presiden/Wakil Presiden RI, Kunjungan Tamu Negara Asing dan Pelaksanaan Konferensi Internasional di Pusat dan di Daerah Kawasan Indonesia Tengah;
2. Bogor, 23-25 Maret 2024: *Focus Group Discussion*: Evaluasi Pelayanan Keprotokolan dalam Rangkaian Acara Kenegaraan dan Pertemuan Internasional;

3. Bandung, 17-19 Juli 2024: *Focus Group Discussion*: Pelayanan Keprotokolan Negara di Lingkungan Pemerintah Daerah;
4. Bogor, 1-3 Nov 2024: *Focus Group Discussion*: Penyusunan Standarisasi Pelayanan Keprotokolan pada Konferensi Tingkat Tinggi di Indonesia
5. Serpong, 12-14 Des 2024: Sosialisasi Dukungan Keprotokolan Dukungan Keprotokolan Menteri Luar Negeri dan Wakil Menteri Luar Negeri.

Selain itu, Direktorat Protokol bekerja sama dengan Satker di lingkungan Ditjen Protkons bersama-sama mengadakan pelatihan, sosialisasi dan bimbingan teknis Keprotokolan, Kekonsuleran, Fasilitas Diplomatik dan PWNI untuk Perwakilan RI yang diselenggarakan berdasarkan kawasan Amerika Utara, Tengah dan Selatan; Eropa; Timur Tengah dan Afrika; Asia Tenggara serta Asia Tengah dan Selatan, Asia Timur dan Oseania selama tahun 2024.

Kendala dan Tantangan

Terlepas dari capaian yang diperoleh, pelaksanaan pelayanan keprotokolan kerap menemui berbagai tantangan. Diantaranya adalah kurangnya koordinasi antara Direktorat Protokol dan Direktorat Konsuler. Selain itu, pelaksanaan keprotokolan tidak hanya dilakukan pada saat pelaksanaan acara, tetapi juga pada tahap persiapan. Persiapan dapat berlangsung hingga beberapa bulan sebelum acara dilaksanakan, bergantung pada tingkatan acara tersebut. Oleh karena itu, tidak jarang Direktorat Protokol mengalami kekurangan personel selama tahap persiapan dan pelaksanaan kegiatan, mengingat beban kerja unit yang juga mencakup pelayanan keprotokolan yang sangat luas seperti pertemuan internasional, kunjungan tamu negara asing, bantuan representasi diplomatik, kunjungan luar negeri Presiden dan Wakil Presiden RI, serta upacara diplomatik.

Selain itu, kabinet baru menyebabkan perubahan kebiasaan keprotokolan yang mengharuskan Direktorat Protokol melakukan penyesuaian standar protokol di K/L untuk menyesuaikan diri, sehingga diperlukan standar yang diperbaharui sesuai kondisi dan keadaan terkini.

Upaya Perbaikan

Upaya perbaikan yang dilakukan oleh Direktorat Protokol antara lain:

1. permintaan penambahan jumlah staf di Direktorat Protokol;
2. Mengukuhkan landasan aturan dalam penyelenggaraan keprotokolan Konferensi Tingkat Tinggi dengan disahkannya Surat Keputusan Direktur Jenderal Protokol dan Konsuler tentang Pedoman Keprotokolan Konferensi Tingkat Tinggi;
3. Bekerja sama dengan Pusdiklat dalam menyusun modul pembelajaran keprotokolan dan gamifikasi modul pembelajaran keprotokolan.

Proyeksi Kedepan

Di tahun 2025, Direktorat Protokol akan melakukan konsolidasi dan koordinasi yang lebih kuat dengan sesama unit kerja protokol di Kementerian, Lembaga dan Pemerintah Daerah sebagai bentuk adaptasi dengan pemerintahan baru. Selain

itu Direktorat Protokol dan Pusdiklat akan menyelesaikan modul pembelajaran keprotokolan dan gamifikasi modul pembelajaran keprotokolan sebagai upaya standarisasi pembelajaran keprotokolan, yang diharapkan dapat membantu sosialisasi dan pelatihan keprotokolan di masa yang akan datang.

Dokumentasi



Foto III.12 – Presiden Joko Widodo bertemu dengan CEO *SpaceX* dan *Tesla*, *Elon Musk*, di sel [REDACTED] W [REDACTED] pada Senin, 20 Mei 2024.
(Sumber: BPPI Setpres/Muchlis Jr)



Foto III.13 – Foto bersama seluruh kepala delegasi pada Sesi Pembukaan *High-Level Forum on Multi-Stakeholder Partnerships* (HLF MSP) dan *Indonesia-Africa Forum* (IAF) ke-2 *Joint Leaders Session 2024*, yang digelar di Hotel Mulia Nusa Dua, Ba [REDACTED] pada Senin, 2 September 2024.
(Sumber: BPPI Setpres/Muchlis Jr)



Foto III.14 – Kunjungan Resmi Brunei Darussalam di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, Tangerang, pada [redacted], [redacted] Oktober 2024 jelang Pelantikan Presiden dan Wakil Presiden RI 2024-2029.
(Sumber: BPMI Setpres/Rusman)



Foto III.15 – Presiden Prabowo Subianto menyambut Kunjungan Resmi Perdana Menteri Singapura Lawrence Wong di Istana Merdeka, Jakarta, pada Rabu, 6 November 2024.
(Sumber: BPMI Setpres/Muchlis Jr)



Foto III.16 – Presiden Prabowo Subianto menghadiri dan memberikan pernyataan pada sesi *APEC Leaders Informal Dialogue with Guest* yang digelar di Lima Convention Center, Peru, pada Jumat, 15 November 2024
(Sumber: BPMI Setpres/Tim Media APEC)



Foto III.17 – Presiden Prabowo Subianto (pada layar) menghadiri sesi pertama KTT G20 yang berlangsung di Museum of Modern Art, Rio de Janeiro, Brasil pada Senin, 18 November 2024.
(Sumber: BPMI Setpres/Laily Rachev)



Foto III.18 – Presiden Prabowo Subianto didampingi Wakil Menteri Luar Negeri Arif Havas Oegroseno menghadiri sesi KTT ke-11 *Developing Eight* (D-8) di Istana Kepresidenan New Administrative Capital, Kairo, Mesir pada Kamis, 19 Desember 2024.
(Sumber: BPMI Setpres/Pool Host D-8)



Foto III.19 – Pertemuan Bilateral antara Menteri Luar Negeri Sugiono dengan PM Singapura Vivian Balakrishnan di Gedung Pancasila Kementerian Luar Negeri, Jakarta pada Rabu, 6 November 2024.
(Sumber: Kemlu/Abi)



Foto III.20 – Komandan Pasukan Pengaman Presiden (Paspampres) Grup C, Letkol. Pas. M. Misbachul Munir, menyampaikan paparannya dalam kegiatan *Focus Group Discussion: Penyusunan Standarisasi Pelayanan Keprotokolan* pada Konferensi Tingkat Tinggi di Indonesia di Hotel Grand Savero, Bogor, Provinsi Jawa Barat pada Sabtu, 2 November 2024.
(Sumber: Protokol Kemlu/Zurayda)



Foto III.21 – Foto bersama seluruh peserta dan panitia kegiatan Sosialisasi Dukungan Keprotokolan Dukungan Keprotokolan Menteri Luar Negeri dan Wakil Menteri Luar Negeri di Hotel Episode, Gading Serpong, Provinsi Banten pada Jumat, 13 Desember 2024.
(Sumber: Protokol Kemlu/Zurayda)

Learning & Growth Perspective**L1 Tata Kelola Organisasi Direktorat Protokol yang Baik**

Pelindungan Warga Negara Indonesia di Luar Negeri adalah segala upaya yang dilakukan untuk melayani dan melindungi kepentingan Warga Negara Indonesia di luar negeri.

Pelindungan terhadap WNI di Luar Negeri mencakup penyediaan bantuan informasi, hukum dan/atau sosial. Prinsip yang diterapkan dalam upaya pelindungan WNI sesuai Permenlu No 5 Tahun 2018 tentang Pelindungan WNI di luar negeri, yaitu :

1. Mengedepankan keterlibatan pihak yang bertanggung jawab dan/atau berwenang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;
2. Tidak mengambil alih tanggung jawab pidana dan/atau perdata WNI;
3. Sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, hukum negara setempat serta hukum dan kebiasaan internasional.

Pelayanan publik yang prima meliputi kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara Indonesia atau warga negara asing atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Kemenlu dan Perwakilan RI.

Masyarakat Indonesia yang berada di luar negeri membutuhkan pelayanan dan pelindungan yang responsif, cepat, tanggap, transparan dan akuntabel, sesuai amanat Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sasaran strategis pelindungan WNI di Luar Negeri dan pelayanan publik yang prima bertujuan memastikan pencapaian kinerja dalam upaya yang dilakukan oleh Kemenlu RI untuk melindungi warga negara yang berada di Luar Negeri sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, hukum negara setempat serta hukum dan kebiasaan internasional dan kualitas pelayanan publik terkait keprotokolan, kekonsuleran, fasilitas diplomatik dan pelindungan WNI.

Sasaran Strategis (SS) C1 diukur berdasarkan capaian pada 1 (satu) IK dengan rincian sebagai berikut:

1. IK C1.1: Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan yang capaiannya didapat dari nilai persepsi para pemangku kepentingan dalam angka skala 1 s.d 4, yang diperoleh dari konversi hasil survei dalam bentuk nilai yang dikelompokkan dalam nilai interval dan nilai interval konversi.

Analisis IK L1.1

Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Protokol

Deskripsi IK

fungsi dan tanggung jawab yang dilakukan oleh Direktorat Protokol dengan mengutamakan prinsip-prinsip keterbukaan (transparansi), partisipasi, akuntabilitas dan koordinasi.

Tata kelola pemerintahan yang baik tersebut diterjemahkan sebagai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) melalui Perjanjian Kinerja Direktur Protokol dengan Direktur Jenderal Protokol dan Konsuler, dan perjanjian kinerja seluruh Home Staff dengan Kepala Perwakilan yang dilakukan pada awal tahun berjalan. Perencanaan dan pertanggungjawaban AKIP tersebut dilaporkan melalui mekanisme Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP), meliputi dokumen perencanaan dan pertanggungjawaban kinerja.

Adapun nilai AKIP Direktorat Protokol pada tahun 2024 sesuai nota dinas Inspektur Wilayah IV No. 28003/PW/06/2024/71 adalah 76,90 (BB) sebagai berikut:

Informasi Kinerja

Tabel III.6

Capaian IK L1.1 Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Protokol

| Indikator Kinerja | |
|---|---------------|
| Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Protokol | |
| Realisasi | 76,90 |
| Target | 79,80 |
| Capaian | 96,37% |

Sumber: AKSI

Pada tahun 2024, realisasi IK L1.1 “Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Protokol” tercatat sebesar 76,90 yang merupakan nilai AKIP Direktorat Protokol tahun 2023, dibandingkan dengan target yang ditetapkan sebesar 79,80. Dengan demikian, capaian IK mencapai 96,37%.

Perbandingan Kinerja

Tabel III.7

Target, Realisasi, dan Capaian IK Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Protokol

| Kode IK/ SUB IK | | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-----------------|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|
| L1.1 | Target | 78 | 79 | 79,50 | 79,80 | 79,80 |
| | Realisasi | 74,60 | 76,11 | 77,23 | 77,30 | 76,90 |
| | Capaian | 95,64% | 96,34% | 97,14% | 96,86% | 96,37% |

Sejak tahun 2020, target IK Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Protokol selalu naik bersamaan dengan upaya Kementerian Luar Negeri untuk meningkatkan nilai RB. Hanya saja, Direktorat Protokol belum dan baru pada tahun 2024 target tersebut tercapai 100%. Pada tahun-tahun sebelumnya, capaian sub IK Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan berkisar pada 91-98%, dengan realisasi tertinggi 3,93 dan capaian 98% pada tahun 2022. Capaian pada tahun 2024 merupakan capaian tertinggi sub IK Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan selama periode Renstra.

Analisis Penyebab Keberhasilan/Kegagalan Pencapaian IK

IK Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Protokol tidak tercapai karena tidak sesuai dengan batang tubuh Laporan Kinerja (LKj) Direktorat Protokol tahun 2023 dengan *guidelines* yang diterbitkan oleh Inspektorat Jenderal. Selain itu, terdapat perbedaan sudut pandang dimana Direktorat Protokol mengedepankan program dan capaian *output* sedangkan dalam LKj yang dikedepankan adalah capaian kinerja.

Analisis Program yang mendukung Capaian

Untuk mendukung capaian, Direktorat Protokol mengadakan dialog kinerja secara berkala, berpartisipasi pada dialog kinerja Ditjen Protkons dan menghadiri bimtek dan sosialisasi yang berkaitan dengan perencanaan anggaran dan kinerja, monitoring dan evaluasi serta perencanaan organisasi yang diadakan oleh Biro Keuangan, BPO, Pusbinjabfung serta Biro SDM.

Kendala dan Tantangan

Kendala utama yang dihadapi Direktorat Protokol sehubungan dengan AKIP adalah:

1. Padatnya kegiatan Direktorat Protokol sehingga kerap melewati tenggat waktu pelaporan kinerja, terutama di bulan-bulan dimana satuan kerja lain tidak mendapatkan *workload* yang tinggi (Januari, Desember dan bulan

Ramadhan) sehingga mampu menyelesaikan tenggat waktu laporan kinerja tepat waktu.

2. Kurangnya sumber daya manusia di Direktorat Protokol apabila dibandingkan dengan *workload* yang dihadapi, sehingga PPK, SMKO dan tim kesulitan mencari staf yang tersedia untuk membantu membuat pelaporan.
3. Arsip Direktorat Protokol yang tersebar dimana-mana, sehingga menyulitkan tim anggaran dan kinerja untuk *tracing* kinerja tahun-tahun sebelumnya

Upaya Perbaikan

Sebagai langkah perbaikan, Direktorat Protokol telah mengikuti *guidelines* pembuatan AKIP tahun 2024, dan akan melengkapi laporan AKIP dengan mempertimbangkan evaluasi AKIP 2023. Dengan demikian, nilai AKIP tahun 2024 diharapkan dapat mencapai target yang ditetapkan.

Selain itu, untuk membenahi dan menata arsip, Direktorat Protokol telah melakukan kegiatan penataan arsip sebagai berikut:

1. Kegiatan Pembenahan dan Penataan Arsip Direktorat Protokol Cipayung, 3-5 Juni 2024
2. Kegiatan Pemindahan dan Penataan Arsip di Kreo, 27-29 Juni 2024
3. Kegiatan Pembenahan Arsip Aktif di Cipayung, 9-12 Oktober 2024
4. Kegiatan Pemutakhiran Data (*Updating*) dan Penataan Fisik Arsip Inaktif Direktorat Protokol di Kreo, 22-24 November 2024
5. Kegiatan Pemilihan dan Penyeleksian Arsip Usul Musnah Direktorat Protokol di Kreo, 19-21 Desember 2024

Proyeksi Kedepan

Pada tahun berikutnya, nilai AKIP Direktorat Protokol diharapkan dapat terus meningkat dengan kerja sama dan koordinasi erat dengan pihak terkait antara lain Biro Perencanaan Organisasi dan Sekretariat Ditjen Protokol dan Konsuler.

L2 Pengelolaan Anggaran Direktorat Protokol yang Optimal dan Akuntabel

Pelindungan Warga Negara Indonesia di Luar Negeri adalah segala upaya yang dilakukan untuk melayani dan melindungi kepentingan Warga Negara Indonesia di luar negeri.

Pelindungan terhadap WNI di Luar Negeri mencakup penyediaan bantuan informasi, hukum dan/atau sosial. Prinsip yang diterapkan dalam upaya pelindungan WNI sesuai Permenlu No 5 Tahun 2018 tentang Pelindungan WNI di luar negeri, yaitu :

4. Mengedepankan keterlibatan pihak yang bertanggung jawab dan/atau berwenang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;
5. Tidak mengambil alih tanggung jawab pidana dan/atau perdata WNI;

6. Sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, hukum negara setempat serta hukum dan kebiasaan internasional.

Pelayanan publik yang prima meliputi kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara Indonesia atau warga negara asing atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Kemenlu dan Perwakilan RI.

Masyarakat Indonesia yang berada di luar negeri membutuhkan pelayanan dan perlindungan yang responsif, cepat, tanggap, transparan dan akuntabel, sesuai amanat Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sasaran strategis perlindungan WNI di Luar Negeri dan pelayanan publik yang prima bertujuan memastikan pencapaian kinerja dalam upaya yang dilakukan oleh Kemenlu RI untuk melindungi warga negara yang berada di Luar Negeri sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, hukum negara setempat serta hukum dan kebiasaan internasional dan kualitas pelayanan publik terkait keprotokolan, konsuleran, fasilitas diplomatik dan perlindungan WNI.

Sasaran Strategis (SS) C1 diukur berdasarkan capaian pada 1 (satu) IK dengan rincian sebagai berikut:

2. IK C1.1: Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan yang capaiannya didapat dari nilai rata-rata tanggapan dalam angka skala 1 s.d 4, yang diperoleh dari konversi hasil survei dalam bentuk nilai yang dikelompokkan dalam nilai interval dan nilai interval konversi.

Analisis IK L2.1

Realisasi Anggaran Direktorat Protokol

Deskripsi IK

IK Realisasi Anggaran Direktorat Protokol tahun 2024 merupakan perbandingan antara alokasi anggaran dan penyerapan. Pada tahun 2024, capaian Direktorat Protokol mencapai 100,99% yang diperoleh dari capaian Indikator Kinerja sebagaimana tabel berikut:

Informasi Kinerja

Tabel III.8
Capaian IK L2.1 Realisasi Anggaran Direktorat Protokol

| Indikator Kinerja | |
|--|---------|
| Realisasi Anggaran Direktorat Protokol | |
| Realisasi | 99,98% |
| Target | 99% |
| Capaian | 100,99% |

Sumber: AKSI

Direktorat Protokol telah mengoptimalkan penggunaan anggaran tahun 2024 dengan realisasi mencapai 99,98% atau sebesar Rp. [redacted] dari pagu sebesar Rp. [redacted]. Hal tersebut melewati target 99% sehingga capaian Direktorat Protokol mencapai 100,99%.

Perbandingan Kinerja

Tabel III.9
Target, Realisasi, dan Capaian IK Realisasi Anggaran Direktorat Protokol

| Kode IK/ SUB IK | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | |
|-----------------|-----------|------------|------------|------|------------|---------|
| L2.1 | Target | [redacted] | [redacted] | - | - | 99% |
| | Realisasi | - | - | - | - | 99,98% |
| | Capaian | - | - | - | [redacted] | 100,99% |

IK L1.2 merupakan IK yang baru diterapkan pada tahun 2024 sehingga tidak terdapat perbandingan, sebelumnya IK L.2 hanya terdapat di Setditjen Protkons dan tingkat Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler. Adapun detail terkait anggaran akan dibahas di **III.2 Realisasi Anggaran**.

III.2 Realisasi Anggaran

Sepanjang tahun 2024, tidak dilakukan revisi pagu anggaran. Berdasarkan Perjanjian Kinerja Direktorat Protokol Tahun 2024 tanggal 31 Januari 2024, Pagu anggaran Direktorat Protokol pada tahun 2024 adalah sebesar Rp. [REDACTED]

Tabel III.10

Pagu dan Realisasi Anggaran Direktorat Protokol TA 2024 per Jenis Belanja

| Komponen | Pagu Anggaran | Realisasi Anggaran | Persentase | Sumber Pendanaan |
|--|----------------|--------------------|------------|------------------|
| Pelayanan Keprotokolan Kunjungan VVIP | Rp. [REDACTED] | Rp. [REDACTED] | 99,98% | Rupiah murni |
| Pelayanan Keprotokolan Kunjungan VIP | [REDACTED] | Rp. [REDACTED] | 99,97% | Rupiah murni |
| Pelayanan Keprotokolan untuk Pelaku Layanan Keprotokolan | Rp. [REDACTED] | Rp. [REDACTED] | 99,98% | Rupiah murni |
| Total | [REDACTED] | [REDACTED] | 99,98% | Rupiah murni |

Direktorat Protokol telah mengoptimalkan penggunaan anggaran tahun 2024 dengan realisasi mencapai 99,98% atau sebesar Rp. [REDACTED] dari pagu sebesar Rp. [REDACTED]. Persentase realisasi tersebut menurun sebesar 0,01 poin jika dibandingkan dengan persentase realisasi anggaran pada tahun 2023, yaitu sebesar 99,99%.

III.3 Analisis Efisiensi Sumber Daya

Dalam rangka reformasi birokrasi, Direktorat Protokol berkomitmen untuk meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya. Komitmen ini mencakup pengelolaan anggaran yang lebih baik, pengembangan sumber daya manusia, serta penyediaan sarana dan prasarana yang optimal. Melalui langkah-langkah ini, Direktorat Protokol bertujuan mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan [REDACTED] setiap sumber daya yang dimiliki diharapkan dapat memberikan kontribusi maksimal terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan [REDACTED]

Efisiensi Anggaran dalam Pencapaian Kinerja

Efisiensi anggaran merupakan salah satu indikator utama dalam menilai seberapa efektif Kemenlu dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

capaian kinerja dan serapan anggaran sebagai berikut:

Tabel III.11
Kuadran Efisiensi Kinerja dan Anggaran



Penilaian kriteria tinggi rendahnya capaian kinerja dan anggaran per triwulan didasarkan pada batasan angka/persentase sebagai berikut:

Tabel III.12
Kriteria Tinggi Rendahnya Capaian Kinerja dan Anggaran per Triwulan

| | Rendah | Tinggi |
|--------|--------------|-------------|
| TW I | Di bawah 25% | Di atas 25% |
| TW II | Di bawah 50% | Di atas 50% |
| TW III | Di bawah 75% | Di atas 75% |
| TW IV | Di bawah 90% | Di atas 90% |

Berdasarkan Renja Direktorat Protokol TA 2024 dan metode pengelolaan anggaran berbasis kinerja, Direktorat Protokol menetapkan 3 (tiga) Rincian Output untuk mendukung 4 (empat) Sasaran Kegiatan, 4 (empat) Indikator Kinerja dan 2 (dua) Sub Indikator Kinerja. Capaian kinerja Direktorat Protokol pada tahun 2024 telah didukung oleh anggaran sebesar Rp. 99,98%. Rincian anggaran per RO

[REDACTED]

[REDACTED]

Tabel III.13

Pagu dan Realisasi Anggaran Rincian Output atas Indikator Kinerja yang Didukung

| Sasaran Kegiatan | Indikator Kinerja (IK) | Capaian IK | Rincian Output (RO) | Pagu | Realisasi | % |
|---|--|------------|--|----------------|----------------|--------|
| Pelindungan WNI di Luar Negeri dan Pelayanan Publik yang Prima | Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan | 100% | - | - | - | - |
| Kualitas Pelayanan Keprotokolan yang Prima dan Sesuai Standar | Persentase Kualitas Pelayanan Keprotokolan | 109% | - | - | - | - |
| | Sub IK | | Pelayanan Keprotokolan Kunjungan VVIP | Rp. [REDACTED] | Rp. [REDACTED] | 99,98% |
| | Persentase Pelayanan Keprotokolan sesuai dengan Protap yang Berlaku | | Pelayanan Keprotokolan Kunjungan VVIP | Rp. [REDACTED] | Rp. [REDACTED] | 99,97% |
| | Sub IK | 106,38% | Pelayanan Keprotokolan untuk Pelaku Layanan Keprotokolan | Rp. [REDACTED] | Rp. [REDACTED] | 99,98% |
| | Persentase Tingkat Pemahaman Stakeholders Mengenai Keprotokolan Negara Yang Nilainya di Atas 80% | | | [REDACTED] | [REDACTED] | |
| Tata Kelola Organisasi Direktorat Protokol yang Baik | Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Protokol | 96,37% | - | - | - | - |
| Pengelolaan Anggaran Direktorat Protokol yang Optimal dan Akuntabel | Realisasi Anggaran Direktorat Protokol | 100,99% | - | - | - | - |

[REDACTED]

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kinerja dan anggaran Direktorat Protokol telah mencapai lebih dari 90%, sehingga Direktorat Protokol berada pada **Kuadran IV atau Ideal**. Hal ini mencerminkan efisiensi dan efektivitas dalam penggunaan anggaran untuk mencapai target kinerja.

Kemampuannya antara lain adalah:

1. **Optimalisasi Penggunaan Anggaran untuk Berbagai Kegiatan**

Salah satu faktor yang mendukung efisiensi penggunaan anggaran adalah pemanfaatan anggaran secara optimal untuk berbagai kegiatan yang dilaksanakan secara terkoordinasi. Direktorat Protokol telah melakukan optimalisasi anggaran terutama dengan hal yang terkait layanan keprotokolan Presiden dan Wakil Presiden RI. Dalam hal ini, Direktorat Protokol memaksimalkan anggaran yang tersedia dikombinasikan dengan koordinasi dan sinergi antar unit Kerja. Dengan pengelolaan anggaran yang efisien, Direktorat Protokol dapat mencapai tujuan strategis tanpa adanya pemborosan sumber daya.

2. **Koordinasi dan Sinergi Antar Unit Kerja**

Efisiensi dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pelaksanaan kegiatan serta anggaran sangat bergantung pada koordinasi yang solid di antara seluruh pegawai di Direktorat Protokol. Komitmen tinggi untuk menjalankan tugas secara terintegrasi menciptakan sinergi yang optimal mendukung pencapaian target kinerja Direktorat Protokol yang lebih efektif. Selain itu, kolaborasi lintas Satuan Kerja dalam merencanakan program dapat menghasilkan inovasi dan meningkatkan efektivitas penggunaan anggaran.

Dengan langkah-langkah tersebut, Direktorat Protokol berkomitmen untuk terus meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya. Upaya ini diharapkan tidak hanya akan mendukung pencapaian kinerja yang lebih baik, tetapi juga memberikan dampak positif bagi citra Direktorat Protokol sebagai lembaga yang profesional dan bertanggung jawab dalam mengelola anggaran.

Efisiensi Sumber Daya Manusia

Untuk mendorong efisiensi dan efektivitas sumber daya manusia dalam pencapaian kinerja, Direktorat Protokol telah menyempurnakan penjabaran kinerja yang menggambarkan kerangka logis pencapaian target hingga ke level individu. Penjabaran ini dituangkan dalam pembagian peran hasil bagi setiap pegawai, yang menjadi acuan dalam penetapan Sasaran Kerja Pegawai (SKP).

Sebagai bagian dari upaya untuk memastikan pencapaian kinerja organisasi secara keseluruhan, Direktorat Protokol juga fokus pada pengelolaan sumber daya manusia yang efisien. Langkah-langkah strategis telah diambil untuk mencapai tujuan organisasi diantaranya sebagai berikut :

1. **Penempatan Pegawai yang Tepat:** Memastikan pegawai ditempatkan sesuai kebutuhan Direktorat Protokol dengan mempertimbangkan kompetensi dan latar belakang pendidikan pegawai agar sesuai dengan tugas yang diemban.
2. **Penyederhanaan Birokrasi:** Mengkaji ulang struktur org [REDACTED]
3. **Pelatihan dan Sertifikasi:** Menyelenggarakan pelatihan daring untuk meningkatkan kompetensi pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsi.
4. **Monitoring dan Evaluasi Kinerja :** Melaksanakan Dialog Kinerja secara berkala terhadap kinerja pegawai, untuk memberikan umpan balik dan mengidentifikasi potensi pengembangan.

Tabel III.14
Pemenuhan Formasi Pegawai berdasarkan kebutuhan Organisasi

| Direktorat Protokol | Kebutuhan | Pemenuhan |
|---|---------------|--------------|
| Fungsional Dip [REDACTED] | 8 [REDACTED] | [REDACTED] |
| Fungsional Diplomat Muda [REDACTED] | 10 [REDACTED] | 3 [REDACTED] |
| Fungsional Diplomat Pertama | 12 | 6 |
| Arsiparis Ahli Muda | 1 [REDACTED] | 1 [REDACTED] |
| Arsiparis Ahli Pertama [REDACTED] | 1 [REDACTED] | 1 [REDACTED] |
| Arsiparis Terampil | [REDACTED] | [REDACTED] |
| Penata Layanan Operasional | 2 | 0 |
| Operator Layanan Operasional [REDACTED] | 5 [REDACTED] | 0 [REDACTED] |
| Total | 36 | 13 |

Merujuk pada tabel III.14, Direktorat Protokol membutuhkan 23 orang staf di berbagai jenjang jabatan. Menghadapi hal tersebut, Direktorat Protokol telah melakukan analisis beban kerja dan analisis jabatan untuk kemudian dijadikan dasar untuk pengajuan staf baru.

Melalui langkah-langkah ini, Direktorat Protokol berusaha menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan memotivasi pegawai untuk memberikan kontribusi maksimal terhadap pencapaian tujuan organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia yang efisien diharapkan dapat meningkatkan kinerja Direktorat Protokol dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai lembaga pemerintah yang akuntabel.

LAPORAN KINERJA DIREKTORAT PROTOKOL 2024



BAB IV

PENUTUP

BAB IV PENUTUP

IV.1 Simpulan Umum Capaian Kinerja

Secara keseluruhan capaian kinerja Direktorat Protokol sudah sangat [REDACTED] tergambar dari Nilai Capaian Kinerja Organisasi yang mencapai 100% dengan [REDACTED].

Capaian kinerja dan anggaran tersebut merupakan hasil upaya keberhasilan Direktorat Protokol dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam pelaksanaan pelayanan Keprorotokolan Negara.

Berbagai pelayanan keprotokolan yang telah diberikan didasarkan atas asas timbal balik, norma-norma, dan/atau kebiasaan yang berlaku dalam pergaulan internasional dengan tetap memperhatikan perkembangan nilai sosial dan budaya Indonesia. Dalam [REDACTED] tersebut, Direktorat Protokol berupaya untuk secara konsisten mengoptimalkan [REDACTED] pelayanan keprotokolan dengan kualitas yang prima dan sesuai standar [REDACTED].

IV.2 Kendala dan tantangan

Tidak ada kendala dan tantangan yang berarti yang dihadapi oleh Direktorat Protokol selama tahun 2024. Walaupun demikian, Direktorat Protokol menghadapi sejumlah kendala dan tantangan dalam menghadapi target kinerja, yaitu:

1. Padatnya jadwal kegiatan Direktorat Protokol yang dipengaruhi oleh faktor eksternal (seperti: Presiden RI, Menlu dan Wamenlu);
2. Tidak efektifnya model kuisoner sebagai metode penilaian dan pengambilan data;
3. Aspek resiprositas yang membuat jawaban kuisoner tidak sesuai kenyataan, terutama yang berkaitan dengan [REDACTED];
4. Kurangnya sumber daya manusia terutama di tingkat Diplomat Pertama.

IV.3 Langkah di Masa Mendatang untuk Peningkatan Kinerja

Pada tahun 2025, Direktorat Protokol akan berfokus pada pelayanan keprotokolan Presiden dan Wakil Presiden RI, Menlu dan Wamenlu serta peningkatan kapasitas pelaku layanan keprotokolan. Hal ini disebabkan perlunya penyesuaian yang disebabkan oleh pemerintahan baru sehingga perlu pakem dan kebiasaan keprotokolan yang menyesuaikan dengan kebiasaan baru.

Diharapkan hal-hal tersebut dapat meningkatkan kinerja Direktorat Protokol di tahun 2025.

[REDACTED]
[REDACTED]

LAPORAN KINERJA
DIREKTORAT PROTOKOL
2024



LAMPIRAN

LAPORAN KINERJA
DIREKTORAT PROTOKOL
2024



LAMPIRAN

PERJANJIAN KINERJA
DIREKTORAT PROTOKOL
2024



KEMENTERIAN LUAR NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2024

Dalam rangka mewujudkan manajemen pemerintahan yang efektif, transparan dan akuntabel serta berorientasi pada hasil, kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irvan Buchari
Jabatan : Direktur Protokol

Selanjutnya disebut Pihak Pertama

Nama : Andy Rachmianto
Jabatan : Direktur Jenderal Protokol dan Konsuler

Selaku atasan Pihak Pertama, selanjutnya disebut Pihak Kedua.

Pihak Pertama berjanji akan mewujudkan target kinerja yang seharusnya sesuai lampiran perjanjian ini, dalam rangka mencapai target kinerja jangka menengah seperti yang telah ditetapkan dalam dokumen perencanaan. Keberhasilan dan kegagalan pencapaian target kinerja tersebut menjadi tanggung jawab kami.

Pihak Kedua akan melakukan supervisi yang diperlukan serta akan melakukan evaluasi terhadap capaian kinerja dari perjanjian kinerja dan mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka pemberian penghargaan dan sanksi.

Jakarta, Januari 2024

Pihak Kedua

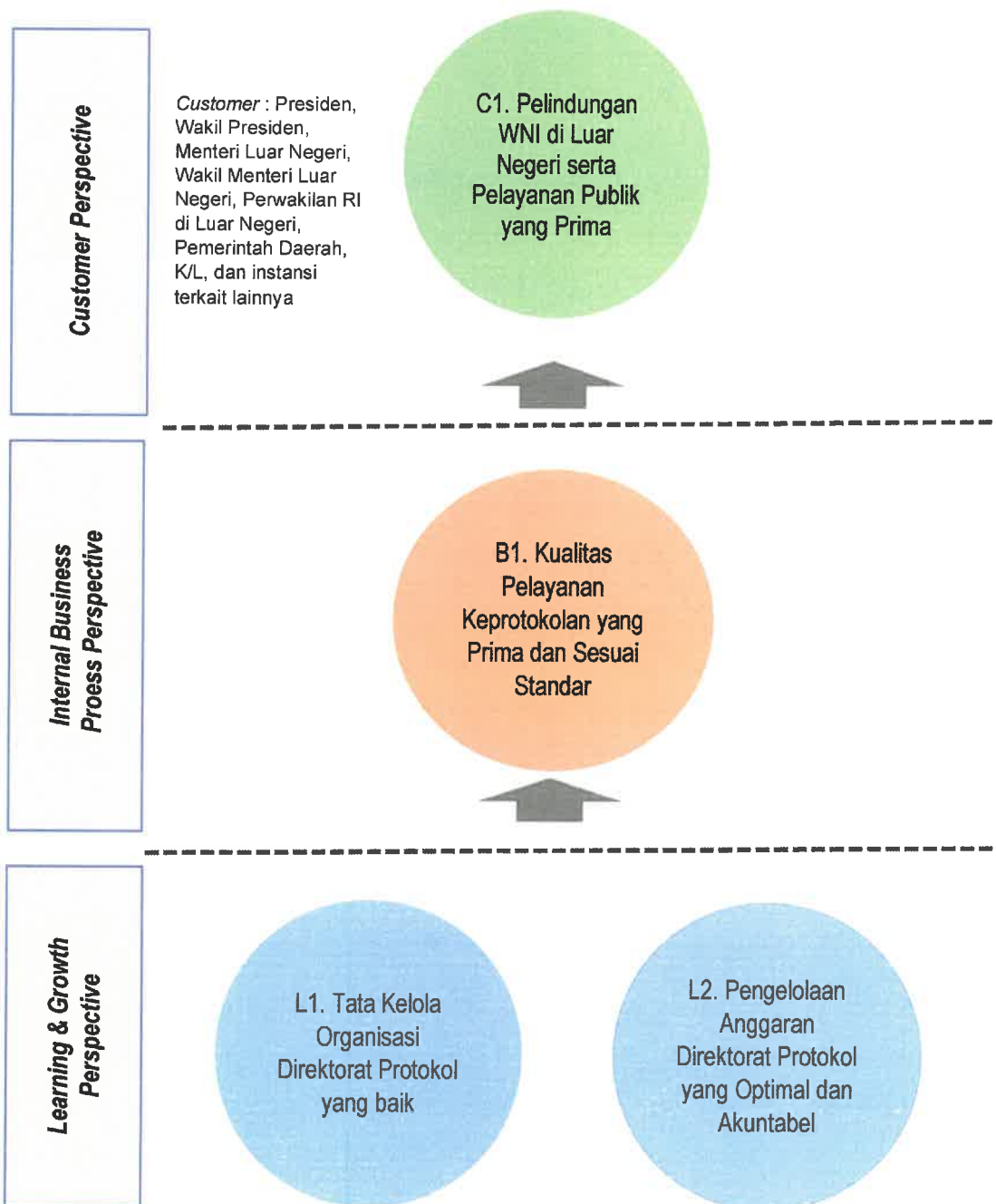
Andy Rachmianto

Pihak Pertama

Irvan Buchari



PETA STRATEGI DIREKTORAT PROTOKOL TAHUN 2024



**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2024
DIREKTUR PROTOKOL**

| Kode SK | Sasaran Kegiatan (SK) | Kode IK | Indikator Kinerja (IK) | Target 2024 |
|--|---|---------|--|-------------|
| Customer Perspective | | | | |
| C1 | Pelindungan WNI di Luar Negeri dan Pelayanan Publik yang Prima | C1.1 | Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan | 4 (skala 4) |
| Internal Business Process Perspective | | | | |
| B1 | Kualitas Pelayanan Keprotokolan yang Prima dan sesuai standar | B1.1 | Persentase Kualitas Pelayanan Keprotokolan | 100% |
| | | B1.1.1 | Persentase Pelayanan Keprotokolan Sesuai dengan Protap yang Berlaku | 100% |
| | | B1.1.2 | Persentase Tingkat Pemahaman stakeholders Mengenai Keprotokolan Negara yang Nilainya di atas 80% | 94% |
| Learning and Growth Perspective | | | | |
| L1 | Tata Kelola Organisasi Direktorat Protokol yang Baik | L1.1 | Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Protokol | 79,80 (BB) |
| L2 | Pengelolaan Anggaran Direktorat Protokol yang Optimal dan Akuntabel | L2.1 | Realisasi Anggaran Direktorat Protokol | 99% |

| No. | Kegiatan | Pagu Anggaran (Rp) |
|-----------------------------------|------------------------|--------------------|
| 1. | Pelayanan Keprotokolan | |
| Pagu Anggaran Direktorat Protokol | | |

Jakarta, Januari 2024

Direktur Jenderal
Protokol dan Konsuler



Andy Rachmianto

Direktur Protokol



Irvan Buchari

LAPORAN KINERJA
DIREKTORAT PROTOKOL
2024

LAMPIRAN

MATRIKS REALISASI
RENCANA AKSI

LAPORAN KINERJA
DIREKTORAT PROTOKOL
2024

LAMPIRAN

MATRIKS INFORMASI KINERJA

LAPORAN KINERJA
DIREKTORAT PROTOKOL
2024

LAMPIRAN

MATRIKS PENJENJANGAN KINERJA

