



**LAPORAN KINERJA
DIREKTORAT KONSULER
TAHUN 2024**



Counter

1

2



PELAYANAN KONSULERAN

1

2



KATA PENGANTAR



Puji syukur kepada Tuhan YME sehingga penyusunan Laporan Kinerja Direktorat Konsuler Tahun 2024 dapat terselesaikan.

Laporan kinerja Direktorat Konsuler ini merupakan bentuk pertanggungjawaban dan komitmen pelaksanaan tugas dan fungsi secara transparan dan akuntabel dalam rangka mencapai visi dan misi Kementerian Luar Negeri di bidang pelayanan publik.

Laporan kinerja ini disusun berdasarkan keseluruhan kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan Direktorat Konsuler dengan menggunakan mekanisme penghitungan kinerja setiap Subdirektorat dan penyusunan laporan opname fisik yang diselenggarakan setiap bulan.

Seluruh program dan kegiatan tersebut dilaksanakan dengan tujuan untuk mencapai maksud dan tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik yang prima, khususnya mengenai penerbitan paspor diplomatik dan dinas serta exit permit dan rekomendasi visa, persetujuan otorisasi visa diplomatik dan dinas, pelayanan perizinan tinggal diplomatik dan dinas, izin keluar dan masuk kembali, perizinan penerbangan asing tidak berjadwal, pelayaran asing tidak berjadwal, legalisasi dokumen asing, legalisasi dokumen Indonesia dan pelayanan jasa kekonsuleran bagi warga negara asing di Indonesia.

Pada tahun 2024 Direktorat Konsuler telah turut mendukung keberhasilan Kementerian Luar Negeri dalam memperoleh penghargaan Penganugerahan Kepatuhan Tinggi untuk Pelayanan Publik (Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik) Tahun 2024 yang diselenggarakan oleh Ombudsman RI, di mana Kementerian Luar Negeri meraih peringkat ke-3. Direktorat Konsuler juga turut memberikan dukungan berupa pengurusan *flight clearance* untuk pesawat dan izin pelayaran bagi kapal yang digunakan untuk mengirimkan bantuan kemanusiaan kepada Palestina, Papua Nugini, dan Vanuatu, termasuk penerbitan paspor diplomatik/dinas.

Paspor diplomatik elektronik telah mulai diimplementasikan secara bertahap pada tahun ini setelah peluncuran Paspor Diplomatik dan Dinas elektronik pada tahun 2023. Selain itu, Direktorat Konsuler juga telah memprakarsai dilakukannya peraturan terbaru melalui Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 8 Tahun 2024 tentang Visa Diplomatik dan Visa Dinas serta Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 9 Tahun 2024 tentang Izin Tinggal Diplomatik dan Izin Tinggal Dinas. Pada tahun 2024 ini, Direktorat Konsuler juga telah meluncurkan situs visa.kemlu.go.id

untuk pengajuan permohonan visa diplomatik dan visa dinas secara *online*, melakukan *soft-launching* visa diplomatik dan dinas elektronik (e-Visa Diplomatik dan Dinas), serta peluncuran beberapa aplikasi pelayanan kekonsuleran yang berbasis situs (*web-based*) agar dapat secara lebih mudah diakses oleh para pengguna layanan kekonsuleran.

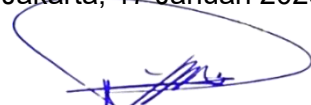
Dalam segi hubungan dengan negara sahabat RI, maka Direktorat Konsuler pada tahun 2024 telah menyelenggarakan 3 (tiga) *Consular and Diplomatic Facilities Management Dialogue* dan 1 (satu) *Consular and Diplomatic Facilities Management Pre-Dialogue*. Selain itu, telah terdapat peningkatan jumlah negara sahabat yang memiliki pengaturan aktif terkait pembebasan visa diplomatik dan dinas dengan RI, yaitu dari sebelumnya 97 negara pada tahun 2023 menjadi 102 negara pada tahun 2024, dengan penambahan berupa Republik Irlandia, Namibia, Ethiopia, Rwanda, dan Mikronesia. Australia juga telah menyepakati pengaturan resiprositas terkait pemberian visa diplomatik dan dinas *multiple-entry* dan izin tinggal diplomatik dan dinas jangka panjang dengan RI terhitung 1 Mei 2024.

Sebagai tambahan informasi, maka selama berjalannya tahun 2024 juga telah dimulai perundingan dan penyusunan *draft* perjanjian bebas visa diplomatik dengan Jerman dan Spanyol oleh Kementerian Luar Negeri RI, yang dijajaki oleh Direktorat Eropa I, Direktorat Eropa II, Direktorat HP Polkam, dan Direktorat Konsuler. Pada tahun ini juga telah dimulai penjajakan *special reciprocal arrangement* antara RI dengan Belanda dan Kanada terkait pemberian izin tinggal diplomatik dan dinas jangka panjang bagi anggota misi diplomatik dan konsuler yang sedang menjalankan penugasan jangka panjang.

Keberhasilan yang telah diraih pada tahun 2024 ini tentunya menjadi penyemangat bagi Direktorat Konsuler untuk meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai salah satu unit pelayanan publik pada Kementerian Luar Negeri di tahun-tahun mendatang. Ini semua tentunya tidak dapat diraih tanpa komitmen, dedikasi, kedisiplinan, dan sinergi serta kerja sama yang baik antara seluruh staf pelayanan kekonsuleran dan satuan kerja lain di Kementerian Luar Negeri serta para pemangku kepentingan eksternal terkait.

Sehubungan dengan hal tersebut, teriring ucapan terima kasih saya kepada seluruh jajaran Direktorat Konsuler atas prestasi dan dedikasinya sepanjang tahun 2024. Saya berharap bahwa Direktorat Konsuler dapat terus berkembang dan mencapai hasil yang lebih baik di tahun depan.

Jakarta, 17 Januari 2025


Simon D. I. Soekarno
Direktur Konsuler

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	x
RINGKASAN EKSEKUTIF	1
BAB I PENDAHULUAN	5
I.1 Latar Belakang.....	5
I.2 Tugas dan Fungsi Direktorat Konsuler.....	5
I.3 Struktur Organisasi Direktorat Konsuler	6
I.4 Aspek Strategis Organisasi Direktorat Konsuler	8
BAB II PERENCANAAN KINERJA.....	10
II.1 Rencana Strategis	10
II.2 Perjanjian Kinerja Tahun 2024.....	12
BAB III AKUNTABILITAS KINERJA.....	13
III.1 Capaian Kinerja	13
Customer Perspective	15
Internal Business Process Perspective.....	45
Learning And Growth Perspective	65
III.2 Realisasi Anggaran	68
Tantangan dan Upaya Penanganan dalam Pengelolaan Anggaran	69
III.3 Analisis Efisiensi Penggunaan Sumber Daya	70
Efisiensi Anggaran dalam Pencapaian Kinerja	70
Efisiensi Anggaran dalam Pencapaian Output.....	72
Efisiensi Sumber Daya Manusia.....	73
Sarana dan Prasarana yang Mendukung	75
Pemanfaatan Teknologi dalam Pengelolaan Kinerja Kemenlu	76
BAB IV PENUTUP	78
IV.1 Simpulan Umum Capaian Kinerja	78
IV.2 Kendala-Kendala Utama yang Dihadapi	78
IV.3 Langkah di Masa Mendatang untuk Peningkatan Kinerja	80
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Tabel Nilai Capaian Organisasi Direktorat Konsuler Tahun 2020-2024	1
Tabel 2	Tabel Pagu Anggaran Direktorat Konsuler.....	3
Tabel II.3	Perjanjian Kinerja Direktorat Konsuler Tahun 2024	12
Tabel III.4	Perhitungan Nilai Perspektif.....	13
Tabel III.5	Jumlah Responden Pelayanan Kekonsuleran Direktorat Konsuler Tahun 2024	16
Tabel III.6	Perbandingan Realisasi, Target, dan Capaian untuk Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Kekonsuleran Tahun 2022 - 2024	16
Tabel III.7	Target, Realisasi, dan Capaian IK Tahun 2020 - 2024.....	45
Tabel III.8	Tabel Persentase Hasil Evaluasi AKIP Direktorat Konsuler	65
Tabel III.9	Tabel Realisasi Anggaran Direktorat Konsuler Tahun 2024	68
Tabel III.10	Kriteria Tinggi Rendahnya Capaian Kinerja dan Anggaran per Triwulan	69
Tabel III.11	Pagu dan Realisasi Anggaran Rincian Output atas Indikator Kinerja yang Didukung	69
Tabel III.12	Perbandingan Formasi dan Bezetting Pegawai di Direktorat Konsuler.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1. Struktur Organisasi Direktorat Konsuler	6
Gambar I.2. Analisis SWOT Direktorat Konsuler	9
Gambar II.3. Rencana Strategis Direktorat Konsuler Kementerian Luar Negeri .	10
Gambar II.4. Peta Strategi Direktorat Konsuler Kementerian Luar Negeri.....	11
Gambar III.5. Nilai Capaian Kinerja Organisasi Direktorat Konsuler Tahun 2022-2024.....	13
Gambar III.6. Infografis Rekapitulasi Pelayanan Kekonsuleran 2024	14
Gambar III.7. Infografis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Konsuler Triwulan I Tahun 2024	36
Gambar III.8. Capaian Peringkat ke-3 oleh Kementerian Luar Negeri pada Penganugerahan Predikat Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2024 oleh Ombudsman RI, 14 November 2024	37
Gambar III.9. Pengambilan data biometrik Menteri Luar Negeri RI pada tanggal 5-7 Februari 2024 sebagai bagian dari Implementasi Paspor Diplomatik Elektronik dan Paspor Dinas Elektronik	38
Gambar III.10. Pengambilan data biometrik Eselon I dan II pada tanggal 5-7 Februari 2024 sebagai bagian dari Implementasi Paspor Diplomatik Elektronik dan Paspor Dinas Elektronik	38
Gambar III.11. FGD Persiapan Integrasi Database Paspor Diplomatik dan Dinas Elektronik dengan SIMKIM Kemkumham dan SIMPEL Kemensetneg, tanggal 17 Juli 2024	38
Gambar III.12. Tampilan layanan visa dan izin tinggal diplomatik dan dinas SITPROTKONS versi terbaru.....	39
Gambar III.13. Tampilan laman pengajuan visa diplomatik dan dinas online visa.kemlu.go.id	39
Gambar III.14. Tampilan FCAS versi terbaru (fcas.kemlu.go.id).....	40
Gambar III.15. Tampilan Aepsilon Web-based (aepsilon.kemlu.go.id).....	40

Gambar III.16. Penandatanganan Naskah Perjanjian Kerja Sama (PKS) Turunan Nota Kesepahaman Kemlu – Mahkamah Agung, 16 Februari 2024	40
Gambar III.17. Peluncuran Visa Diplomatik dan Dinas Elektronik, tanggal 26 November 2024	41
Gambar III.18. Pertemuan antara Direktur Konsuler dengan Direktur Lalu Lintas Keimigrasian, tanggal 15 Juli 2024 yang membahas permohonan dukungan pemberian visa dan izin masuk bagi delegasi asing Indonesia Africa Forum dan High Level Forum on Multistakeholder Partnership, serta membahas rencana penyusunan perjanjian kerjasama terbaru antara Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler dan Direktorat Jenderal Imigrasi.....	41
Gambar III.19. Rapat Harmonisasi Rancangan Peraturan Menteri Luar Negeri tentang Visa Diplomatik dan Visa Dinas serta Rancangan Peraturan Menteri Luar Negeri tentang Izin Tinggal Diplomatik dan izin Tinggal Dinas, 20-22 Juni 2024 (luring) dan 5 Juli 2024 (daring)	42
Gambar III.20. FGD Tindak Lanjut Pengesahan PBVDD dan Evaluasi Negara Subjek PBVDD, Banten, 11-12 Desember 2024.....	43
Gambar III.21. Brosur Daftar Negara Mitra yang menjalin PBVDD dengan RI ...	43
Gambar III.22. Pertukaran Nota Diplomatik Pengaturan Khusus Resiprositas Visa dan Izin Tinggal Diplomatik dan Dinas antara Pemerintah RI dan Pemerintah Australia	44
Gambar III.23. Penyaluran Bantuan Kemanusiaan kepada Palestina menggunakan Pesawat TNI AU dan KRI Radjiman Wedyodiningrat-992 TNI AL yang difasilitasi pengajuan flight clearance dan izin pelayaran oleh Direktorat Konsuler Kementerian Luar Negeri	44
Gambar III.24. Sosialisasi Layanan Kekonsuleran kepada Perwakilan Negara Asing (PNA) dan Organisasi Internasional (OI), Depok, 30 Januari 2024.....	59
Gambar III.25. Tingginya antusiasme PNA dan OI mengikuti Sesi Coaching Clinic pada Sosialisasi Layanan Kekonsuleran kepada Perwakilan Negara Asing (PNA) dan Organisasi Internasional (OI), Depok, 30 Januari 2024	60
Gambar III.26. Monitoring dan Evaluasi Izin Tinggal Diplomatik dan Dinas ke Sekolah Jerman, Banten, 25-27 Februari 2024	60

Gambar III.27. Monitoring dan Evaluasi Izin Tinggal Diplomatik dan Dinas, Yogyakarta, 23-26 Juni 2024.....	61
Gambar III.28. The Second Indonesia - The Netherlands Consular and Diplomatic Facilities Dialogue, Bandung, 12-14 Mei 2024	61
Gambar III.29. The Third Indonesia - The Philippines Joint Consular Consultation Meeting, Bogor, 10-12 Juli 2024.....	62
Gambar III.30. Pre-Consular and Diplomatic Facilities Management Dialogue RI- Amerika Serikat, Los Angeles, 29-30 Mei 2024	62
Gambar III.31. Sosialisasi dan Bimbingan Teknis Pembaruan Aplikasi Flight Clearance Information System (FCIS) dan E-Clearance and Approval for Indonesian Territory (E-CAIT), Bogor, 5-7 Desember 2024.....	62
Gambar III.32. The Second Joint Consular Committee Consultation (JCCC) Indonesia-Persatuan Emirat Arab (PEA), Jakarta, 11-12 Desember 2024.....	63
Gambar III.33. Soft Launching dan Bimbingan Teknis Aepsilon Web-Based, Tangerang, 13 Desember 2024.....	64
Gambar III.34. Pelaksanaan Dialog Kinerja Direktorat Konsuler pada tanggal 11 Januari 2024	67
Gambar III.35. Pelaksanaan Dialog Kinerja Direktorat Konsuler pada tanggal 12 November 2024	67
Gambar III.36. Pelaksanaan Dialog Kinerja Direktorat Konsuler pada tanggal 12 November 2024	68
Gambar III.37. Kuadran Efisiensi Kinerja dan Anggaran	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Matriks Realisasi Rencana Aksi (Renaksi) PK

Lampiran 2. Matriks Informasi Kinerja Direktorat Konsuler Tahun 2024

Lampiran 3. Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Konsuler Tahun 2024 dalam bentuk Tampilan Interaktif yang disajikan untuk diisi oleh Pengguna Layanan Kekonsuleran

Lampiran 4. Matriks Perjenjangan Kinerja Direktorat Konsuler Tahun 2024



RINGKASAN EKSEKUTIF

Dalam rangka melaksanakan tugas penyiapan perumusan, pelaksanaan, penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria, pelaksanaan pemberian bimbingan teknis dan supervisi, pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang konsuler, Direktorat Konsuler menetapkan Peta Strategis Tahun 2024 dengan menggunakan pendekatan Sistem Manajemen Kinerja berbasis *Balanced Scorecard* (BSC) yang terdiri dari 3 (tiga) perspektif yaitu *Customer Perspective*, *Internal Business Process Perspective* dan *Learning and Growth Perspective*.

Tabel 1. Tabel Nilai Capaian Organisasi Direktorat Konsuler Tahun 2020-2024

	2020	2021	2022	2023	2024
Nilai Capaian Kinerja Organisasi	N/A	98,99 (Baik)	99,12 (Baik)	99,23 (Baik)	100,54 (Istimewa)

Secara umum, Direktorat Konsuler telah berhasil mencapai hampir seluruh target kinerja yang telah ditetapkan pada Perjanjian Kinerja (PK) tahun 2024 dengan Nilai Capaian Kinerja Organisasi (NCKO) sebesar 100,54 pada 3 (tiga) perspektif dimaksud dengan rincian sebagai berikut:

- Indikator Kinerja Utama (IKU) C.1.1. Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Kekonsuleran** memiliki realisasi kinerja sebanyak 100 dengan target 100, maka capaian IKU sebesar 100%. Nilai persepsi Persepsi Kepuasan Pelayanan Kekonsuleran yang didapat dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara langsung setelah pelayanan untuk layanan yang diselenggarakan di loket dan secara tidak langsung setelah pelayanan untuk layanan yang tidak diselenggarakan di loket. Adapun survei yang diselenggarakan secara langsung di loket adalah survei untuk layanan Legalisasi Dokumen, Paspor Diplomatik dan Dinas, Exit Permit, Rekomendasi Visa, Izin Tinggal Diplomatik/Dinas, EPO dan Rekomendasi Izin Tinggal Asing Sementara (ITAS). Sementara survei yang diselenggarakan untuk pelayanan yang tidak dilakukan di loket adalah otorisasi Visa Diplomatik dan Dinas, Izin Diplomatik Penerbangan Asing, Izin Diplomatik Pelayanan Asing dan Jasa Kekonsuleran WNA. Pada survei yang dilakukan kepada 500 pengguna layanan, Nilai Perhitungan Kuesioner tahun 2024 sebanyak 3,72 dengan Nilai Persepsi sebesar 4 (skala 4).

2. **Indikator Kinerja Utama (IKU) B.1.1 Persentase Kualitas Pelayanan Kekonsuleran** dengan realisasi kinerja sebanyak 100 dengan target 100, maka capaian IKU sebesar 100%. Capaian tersebut diperoleh dari realisasi Sub IKU sebagai berikut:

a. **B.1.1.1 Persentase Penyelesaian Dokumen Kekonsuleran sesuai dengan Service Level Agreement.** Pada tahun 2024, Direktorat Konsuler telah menyelesaikan 218.799 dari 218.799 permohonan dokumen kekonsuleran yang terdiri dari paspor diplomatik dan dinas, *exit permit*, rekomendasi visa, otorisasi visa diplomatik dan dinas, izin tinggal diplomatik dan dinas, rekomendasi ITAS, *Exit Permit Only* (EPO), Izin Diplomatik Penerbangan Asing, dan Izin Diplomatik Pelayaran Asing. Sesuai dengan realisasi kinerja tersebut, maka capaian kinerja dari Sub IKU tersebut adalah 100%.

b. **B.1.1.2 Persentase Tingkat Pemahaman Stakeholders terhadap Pelayanan Kekonsuleran yang nilainya di atas 85%.** Sebanyak 167 dari 167 responden yang mengisi kuesioner tentang pemahaman terhadap seluruh pelayanan kekonsuleran mendapatkan nilai di atas 85%. Sesuai dengan realisasi kinerja tersebut, maka capaian kinerja dari Sub IKU tersebut adalah 100%.

c. **B.1.1.3 Persentase Pengaduan Publik yang Ditindaklanjuti.** Sebanyak 804 dari 804 pengaduan dari pengguna layanan telah ditindaklanjuti. Perlu menjadi catatan bahwa pengaduan publik yang disampaikan oleh pengguna layanan bukan hanya mengenai keluhan pengguna layanan terkait ketidaksesuaian standar pelayanan atau sikap petugas pelayanan tetapi juga mencakup pertanyaan teknis terhadap layanan yang masuk melalui berbagai platform aduan, seperti e-mail, sosial media lainnya dan website lapor.go.id yang dikoordinasikan oleh Inspektorat Jenderal, serta seluruhnya telah ditindaklanjuti. Sesuai dengan realisasi kinerja tersebut, maka capaian kinerja dari Sub IKU tersebut adalah 100%.

d. **B.1.1.4 Persentase Pemberian Notifikasi dan Fasilitasi Akses Kekonsuleran kepada Perwakilan Negara Asing.** Sebanyak 1.546 dari 1.546 notifikasi dan akses kekonsuleran serta 1.002 dari 1.002 layanan rogatori telah dilakukan kepada Perwakilan Negara Asing. Sesuai dengan realisasi kinerja tersebut, maka capaian kinerja dari Sub IKU tersebut adalah 100%.

3. **Indikator Kinerja Utama (IKU) L.1.1 Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Konsuler.** Direktorat Konsuler mendapatkan nilai hasil Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah **78,20** dengan kategori penilaian **BB**. Dengan target kinerja sebanyak **79,80**, maka capaian IKU sebesar 97,99%.

Untuk melaksanakan seluruh kegiatan selama tahun 2024, pada awal tahun Direktorat Konsuler mendapatkan pagu anggaran sebesar [] yang kemudian mengalami proses revisi karena penambahan target Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sehingga pagu revisi menjadi []. Realisasi anggaran Direktorat Konsuler sebesar [] yaitu **99,97%**.

Tabel 2. Tabel Pagu Anggaran Direktorat Konsuler

No.	Kegiatan	Pagu Anggaran (Rp)
1.	Pelayanan Publik lainnya	[]
Pagu Anggaran Direktorat Konsuler TA 2024		[]

Selain dari capaian kinerja di atas, Direktorat Konsuler juga memperoleh Peringkat 3 pada Penganugerahan Kepatuhan Tinggi untuk Pelayanan Publik (Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik) Tahun 2024 yang diselenggarakan oleh Ombudsman RI. Direktorat Konsuler juga telah memprakarsai dilakukannya peraturan terbaru melalui Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 8 Tahun 2024 tentang Visa Diplomatik dan Visa Dinas serta Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 9 Tahun 2024 tentang Izin Tinggal Diplomatik dan Izin Tinggal Dinas.

Sebagai tindak lanjut dari berpindahnya penanganan Penyampaian Dokumen Peradilan dalam Perkara Perdata Lintas Negara dari Dit. HP Sosbud ke Dit. Konsuler, maka dimulai pada tahun 2024 Direktorat Konsuler telah menangani pemberian layanan Rogatori. Layanan Rogatori oleh Direktorat Konsuler mencakup fasilitasi atas permintaan bantuan teknis hukum dalam perkara perdata lintas negara, berupa permintaan penyampaian Surat Rogatori dan Bantuan Penyampaian Dokumen Peradilan dalam Perkara Perdata Lintas Negara.

Selama tahun 2024, Direktorat Konsuler juga telah melakukan berbagai upaya peningkatan pelayanan publik melalui berbagai inovasi, penguatan kelembagaan, peningkatan fasilitas berbasis Informasi dan Teknologi, kerjasama antar K/L, kerjasama internasional, serta pengembangan SDM. Berbagai upaya peningkatan pelayanan publik dimaksud pada tahun 2024 di antaranya implementasi paspor diplomatik dan dinas elektronik secara bertahap dimulai dari paspor diplomatik elektronik terlebih dahulu, peluncuran situs visa.kemlu.go.id untuk pengajuan permohonan visa diplomatik dan visa dinas secara *online*, peluncuran visa diplomatik dan dinas elektronik (e-Visa Diplomatik dan Dinas), serta peluncuran beberapa aplikasi pelayanan kekonsuleran yang berbasis situs (*web-based*) agar dapat secara lebih mudah diakses oleh para pengguna layanan kekonsuleran.

Selain itu, telah terdapat peningkatan jumlah negara sahabat yang memiliki pengaturan aktif terkait pembebasan visa diplomatik dan dinas dengan RI, yaitu dari sebelumnya 97 negara pada tahun 2023 menjadi 102 negara pada tahun

2024, dengan penambahan berupa Republik Irlandia, Namibia, Ethiopia, Rwanda, dan Mikronesia. Australia juga telah menyepakati pengaturan resiprositas terkait pemberian visa diplomatik dan dinas *multiple-entry* dan izin tinggal diplomatik dan dinas jangka panjang dengan RI terhitung 1 Mei 2024.

Sebagai tambahan informasi, maka selama berjalannya tahun 2024 juga telah dimulai perundingan dan penyusunan *draft* perjanjian bebas visa diplomatik dengan Jerman dan Spanyol oleh Kementerian Luar Negeri RI, yang dijajaki oleh Direktorat Eropa I, Direktorat Eropa II, Direktorat HP Polkam, dan Direktorat Konsuler. Pada tahun ini juga telah dimulai penajakan *special reciprocal arrangement* antara RI dengan Belanda dan Kanada terkait pemberian izin tinggal diplomatik dan dinas jangka panjang bagi anggota misi diplomatik dan konsuler yang sedang menjalankan penugasan jangka panjang.



BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Direktorat Konsuler, sebagai salah satu entitas akuntabilitas kinerja Kementerian Luar Negeri, selalu berupaya untuk memenuhi akuntabilitas kinerja instansi pemerintah sesuai dengan Keputusan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Negara Republik Indonesia.

Setiap instansi pemerintah diharapkan dapat menyampaikan laporan pada setiap akhir anggaran tahunan dan mempertanggungjawabkan kinerjanya. Laporan Kinerja (LKj) Tahun 2024 disusun sebagai wujud tanggung jawab Direktorat Konsuler atas keberhasilan pencapaian kinerja yang telah disepakati dalam Perjanjian Kinerja.

Selain untuk tujuan tersebut, LKj ini juga akan menjadi acuan dasar penyempurnaan rencana kinerja pada tahun mendatang dan juga menjadi sumber informasi mengenai kegiatan audit kinerja yang merupakan bagian penting dalam laporan kinerja satuan kerja.

I.2 Tugas dan Fungsi Direktorat Konsuler

Sesuai Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Luar Negeri, Direktorat Konsuler memiliki tugas merumuskan, melaksanakan, dan mengoordinasikan kebijakan di bidang penyelenggaraan hubungan luar negeri dan politik luar negeri dalam lingkup kekonsuleran yang meliputi penerbitan, pendataan dan pengawasan paspor diplomatik dan dinas, izin berangkat ke luar negeri (*exit permit*), rekomendasi visa diplomatik dan dinas, otorisasi visa diplomatik dan dinas, izin tinggal diplomatik dan dinas, *exit permit only*, perizinan diplomatik penerbangan dan pelayaran asing, legalisasi dokumen, dan jasa kekonsuleran warga negara asing.

Dalam melaksanakan tugasnya, Direktorat Konsuler menyelenggarakan fungsi berupa:

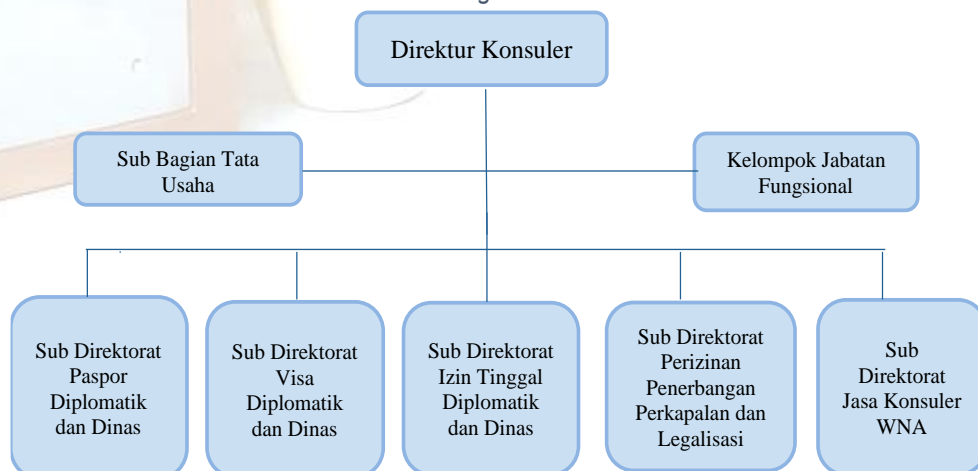
- a. perumusan kebijakan di bidang penyelenggaraan hubungan luar negeri dan politik luar negeri dalam lingkup kekonsuleran yang meliputi penerbitan, pendataan dan pengawasan paspor diplomatik dan dinas, izin berangkat ke luar negeri (*exit permit*), rekomendasi visa diplomatik dan dinas, otorisasi visa diplomatik dan dinas, izin tinggal diplomatik dan dinas, *exit permit only*,

- perizinan diplomatik penerbangan dan pelayaran asing, legalisasi dokumen, dan jasa kekonsuleran warga negara asing;
- b. pelaksanaan kebijakan di bidang penyelenggaraan hubungan luar negeri dan politik luar negeri dalam lingkup kekonsuleran yang meliputi penerbitan, pendataan dan pengawasan paspor diplomatik dan dinas, izin berangkat ke luar negeri (*exit permit*), rekomendasi visa diplomatik dan dinas, otorisasi visa diplomatik dan dinas, izin tinggal diplomatik dan dinas, *exit permit only*, perizinan diplomatik penerbangan dan pelayaran asing, legalisasi dokumen, dan jasa kekonsuleran warga negara asing;
 - c. pemberian panduan substantif dan fasilitasi kebijakan di bidang penyelenggaraan hubungan luar negeri dan politik luar negeri dalam lingkup kekonsuleran yang meliputi penerbitan, pendataan dan pengawasan paspor diplomatik dan dinas, izin berangkat ke luar negeri (*exit permit*), rekomendasi visa diplomatik dan dinas, otorisasi visa diplomatik dan dinas, izin tinggal diplomatik dan dinas, *exit permit only*, perizinan diplomatik penerbangan dan pelayaran asing, legalisasi dokumen, dan jasa kekonsuleran warga negara asing;
 - d. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan kebijakan di bidang penyelenggaraan hubungan luar negeri dan politik luar negeri dalam lingkup kekonsuleran yang meliputi penerbitan, pendataan dan pengawasan paspor diplomatik dan dinas, izin berangkat ke luar negeri (*exit permit*), rekomendasi visa diplomatik dan dinas, otorisasi visa diplomatik dan dinas, izin tinggal diplomatik dan dinas, *exit permit only*, perizinan diplomatik penerbangan dan pelayaran asing, legalisasi dokumen, dan jasa kekonsuleran warga negara asing;
 - e. pelaksanaan layanan manajemen Direktorat.

I.3 Struktur Organisasi Direktorat Konsuler

Secara umum gambaran mengenai struktur organisasi Direktorat Konsuler berdasarkan Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Luar Negeri adalah sebagai berikut:

Gambar I.1. Struktur Organisasi Direktorat Konsuler



Sesuai gambaran tersebut, terdapat 5 subdirektorat serta Subbagian Tata Usaha dan Kelompok Jabatan Fungsional di bawah Direktorat Konsuler. Tugas dan fungsi Direktorat Konsuler ditangani oleh masing-masing subdirektorat dengan pembagian kewenangan sebagai berikut:

a. Subdirektorat Paspor Diplomatik dan Dinas.

Subdirektorat Paspor Diplomatik dan Dinas mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan, pelaksanaan, dan pengoordinasian kebijakan di bidang penyelenggaraan hubungan luar negeri dan politik luar negeri dalam lingkup kekonsuleran yang meliputi penerbitan, pendataan dan pengawasan:

- paspor diplomatik dan dinas;
- izin berangkat ke luar negeri (*exit permit*); dan
- rekomendasi visa diplomatik dan dinas.

b. Subdirektorat Visa Diplomatik dan Dinas.

Subdirektorat Visa Diplomatik dan Dinas mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan, pelaksanaan, dan pengoordinasian kebijakan di bidang penyelenggaraan hubungan luar negeri dan politik luar negeri dalam lingkup kekonsuleran yang meliputi permohonan visa dari:

- pejabat pemerintah/militer negara asing;
- tenaga ahli asing yang diperbantukan kepada pemerintah Republik Indonesia; dan
- pejabat organisasi internasional yang diajukan melalui Perwakilan Republik Indonesia di luar negeri.

c. Subdirektorat Perizinan Tinggal Diplomatik dan Dinas.

Subdirektorat Perizinan Tinggal Diplomatik dan Dinas mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan, pelaksanaan, dan pengoordinasian kebijakan di bidang penyelenggaraan hubungan luar negeri dan politik luar negeri dalam lingkup kekonsuleran yang meliputi penerbitan:

- izin tinggal diplomatik dan dinas;
- *exit permit only*; serta
- surat pengantar pengurusan izin tinggal biasa bagi WNA di Indonesia dan pemegang surat perjalanan laksana paspor Perserikatan Bangsa-Bangsa.

d. Subdirektorat Perizinan Penerbangan, Pelayaran dan Legalisasi.

Subdirektorat Perizinan Tinggal Diplomatik dan Dinas mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan, pelaksanaan, dan pengoordinasian kebijakan di bidang penyelenggaraan hubungan luar negeri dan politik luar negeri dalam lingkup kekonsuleran yang meliputi:

- perizinan diplomatik bagi penerbangan dan pelayaran asing;
- legalisasi dokumen asing yang akan digunakan di Indonesia; dan
- legalisasi dokumen Indonesia yang akan digunakan di luar negeri.

e. Subdirektorat Jasa Konsuler Warga Negara Asing.

Subdirektorat Jasa Kekonsuleran WNA mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan, pelaksanaan, dan pengoordinasian kebijakan di bidang penyelenggaraan hubungan luar negeri dan politik luar negeri dalam lingkup kekonsuleran yang meliputi:

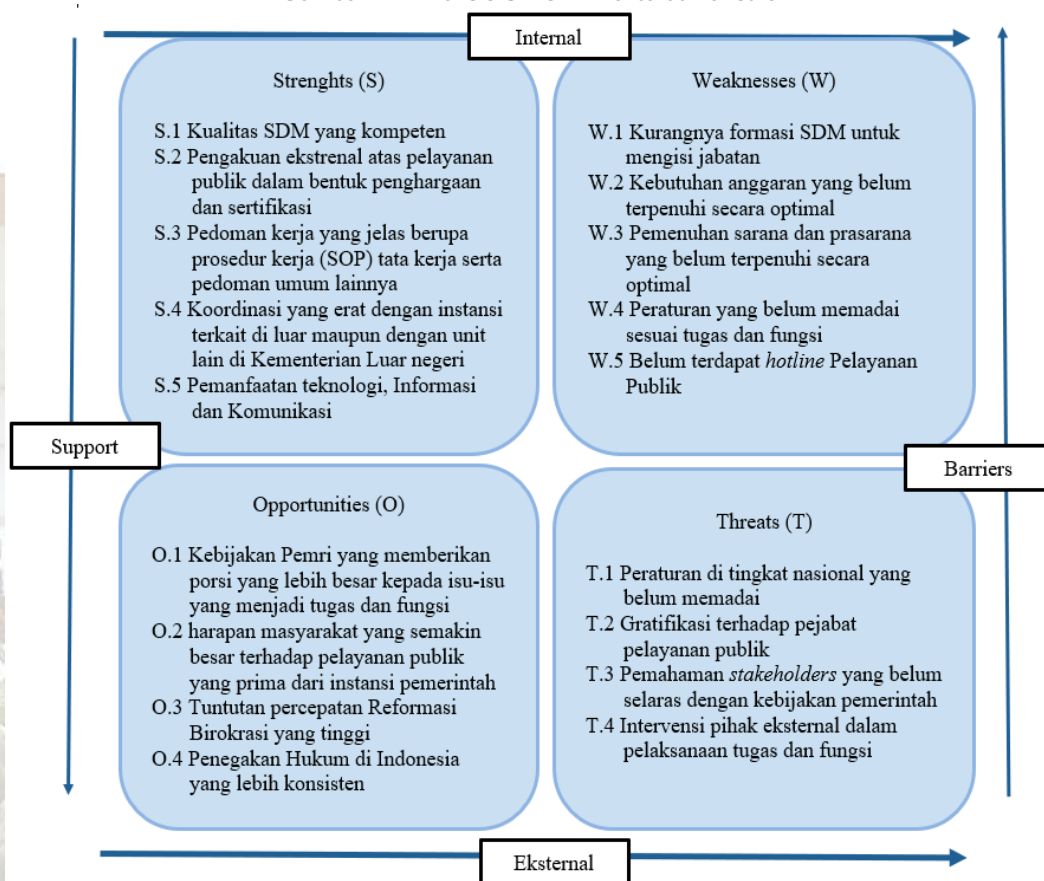
- notifikasi kekonsuleran WNA bermasalah di Indonesia,
- fasilitasi akses kekonsuleran kepada perwakilan negara asing, dan
- kerja sama kekonsuleran.

Di samping kelima subdirektorat sebagaimana dimaksud, terdapat Subbagian Tata Usaha yang memiliki tugas untuk melakukan pelaksanaan urusan keuangan, perencanaan, kepegawaian, tata laksana, kearsipan, pengelolaan barang milik negara, serta persuratan dan kerumahtanggaan Direktorat Konsuler. Selain itu, Direktorat Konsuler juga didukung oleh Kelompok Jabatan Fungsional yang pelaksanaan tugas fungsionalnya dikoordinasikan oleh pejabat fungsional dengan jenjang jabatan fungsional tertinggi dan/atau ditunjuk oleh Pimpinan Tinggi Pratama sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

I.4 Aspek Strategis Organisasi Direktorat Konsuler

Direktorat Konsuler sebagai *focal point* pemberian pelayanan kekonsuleran kepada publik dalam negeri dan entitas diplomatik negara asing, akan terus meningkatkan kapasitas kelembagaannya baik dari sisi organisasi, manajemen dan sumber daya manusianya sebagai upaya dalam mewujudkan pelayanan kekonsuleran yang profesional, cepat, akuntabel dan transparan. Analisis SWOT tersebut dapat dilihat dari tabel berikut :

Gambar 1.2. Analisis SWOT Direktorat Konsuler



BAB II

PERENCANAAN KINERJA

II.1 Rencana Strategis

Direktorat Konsuler telah menyusun Rencana Strategis yang mengacu kepada Rencana Strategis Kementerian Luar Negeri Tahun 2020 - 2024. Rencana strategis tersebut dibuat menurut pola penyusunan perencanaan kinerja sebagai berikut:

Gambar II.3. Rencana Strategis Direktorat Konsuler Kementerian Luar Negeri

Visi Direktorat Konsuler

- Penyelenggara Pelayanan Kekonsuleran yang Prima

Misi Direktorat Konsuler

- Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kekonsuleran
- Menyelenggarakan Pelayanan Kekonsuleran yang Cepat, Ramah, Mudah, Transparan dan Akuntabel

Sasaran Strategis Direktorat Konsuler

- Kualitas Pelayanan Kekonsuleran yang Prima

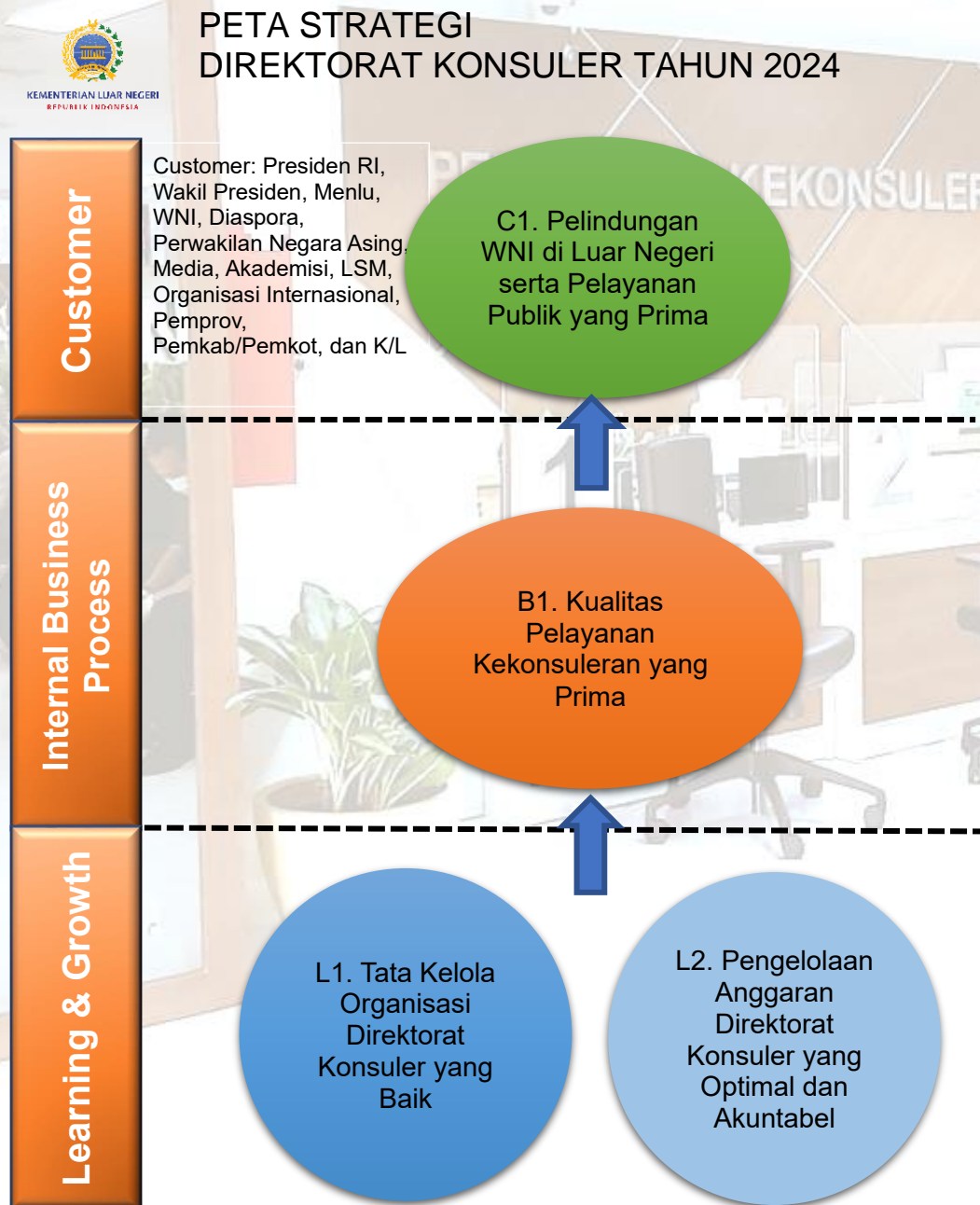
Indikator Kinerja Utama Direktorat Konsuler

- Persentase Penyelesaian Dokumen Kekonsuleran sesuai dengan *Service Level Agreement*
- Persentase Tingkat Pemahaman Stakeholders terhadap Pelayanan Kekonsuleran yang Nilainya di atas 85 %
- Persentase Pengaduan Publik yang Ditindaklanjuti
- Persentase Pemberian Notifikasi dan Fasilitasi Akses Kekonsuleran kepada Perwakilan Negara Asing

Peta Strategi

Direktorat Konsuler telah menetapkan Peta Strategis tahun 2024 berdasarkan metode manajemen kinerja berbasis *Balanced Scorecard* (BSC), dengan tujuan agar proses pencapaian kinerja dapat lebih terukur dan terarah. Berikut penjabaran Peta Strategis Direktorat Konsuler sebagai berikut:

Gambar II.4. Peta Strategi Direktorat Konsuler Kementerian Luar Negeri



Sumber : Perjanjian Kinerja Direktorat Konsuler Tahun 2024

II.2 Perjanjian Kinerja Tahun 2024

Direktorat Konsuler menetapkan Sistem Manajemen Kinerja berbasis Balanced Scorecard (BSC) yang terdiri dari 3 (tiga) perspektif yaitu *Customer Perspective*, *Internal Business Process Perspective*, dan *Learning and Growth Perspective*; 4 (empat) sasaran strategis; dan 4 (empat) IKU dan 4 (empat) Sub IKU yang dijabarkan pada Perjanjian Kinerja tahun 2024 sebagai berikut:

Tabel II.3. Perjanjian Kinerja Direktorat Konsuler Tahun 2024

Kode SS	Sasaran Strategis	Kode IKU	Indikator Kinerja Utama (IKU)	Target 2024
Customer Perspective				
C1	Perlindungan WNI di Luar Negeri dan Pelayanan Publik yang Prima	C1.1	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Kekonsuleran	4 (skala 4)
Internal Business Process Perspective				
B1	Kualitas Pelayanan Kekonsuleran yang Prima	B1.1	Persentase Kualitas Pelayanan Kekonsuleran	100%
		B1.1.1	Persentase Penyelesaian Dokumen Kekonsuleran sesuai dengan Service Level Agreement	100%
		B1.1.2	Persentase Tingkat Pemahaman Stakeholders terhadap Pelayanan Kekonsuleran yang Nilainya di atas 85 %	100%
		B1.1.3	Persentase Pengaduan Publik yang Ditindaklanjuti	100%
		B1.1.4	Persentase Pemberian Notifikasi dan Fasilitasi Akses Kekonsuleran kepada Perwakilan Negara Asing	100%
Learning and Growth Perspective				
L1	Tata Kelola Organisasi di Direktorat Konsuler yang Baik	L1.1	Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Konsuler	79,8 (BB)
L2	Pengelolaan Anggaran Direktorat Konsuler yang optimal dan Akuntabel	L2.1	Realisasi Anggaran Direktorat Konsuler	99,00

BAB III

AKUNTABILITAS KINERJA

III.1 Capaian Kinerja

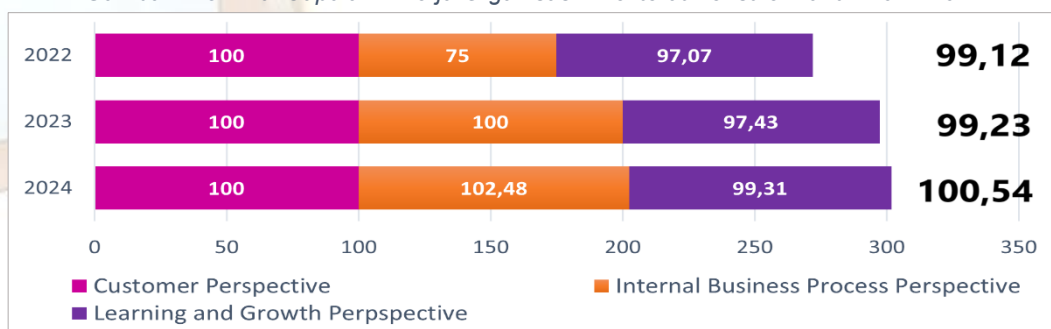
Nilai Capaian Kinerja Organisasi (NCKO) adalah nilai keseluruhan capaian IKU memperhitungkan bobot IKU dan perspektif, sehingga dapat memberikan gambaran nilai capaian kinerja organisasi secara utuh. NCKO dihitung berdasarkan capaian Indikator Kinerja Utama (IKU) dari 3 (tiga) perspektif yaitu *Customer Perspective*, *Internal Business Process Perspective* dan *Learning and Growth Perspective*. Realisasi dan capaian kinerja pada tahun 2024 berdasarkan hasil perhitungan masing-masing nilai perspektif sebagai berikut:

Tabel III.4. Perhitungan Nilai Perspektif

Perspektif	Bobot	Nilai Perspektif
<i>Customer Perspective</i>	40%	100,00
<i>Internal Business Process Perspective</i>	30%	102,48
<i>Learning and Growth Perspective</i>	30%	99,31
NCKO		100,54

Berdasarkan perhitungan tersebut maka NCKO Direktorat Konsuler yang mengacu pada Permenlu Nomor 4 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Manajemen Kinerja Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan RI, sampai dengan Triwulan IV 2024 NCKO pada Direktorat Konsuler adalah 100,54 dengan rincian perhitungan: $(100,00 \times 40\%) + (102,48 \times 30\%) + (99,31 \times 30\%) = 100,54$

Gambar III.5. Nilai Capaian Kinerja Organisasi Direktorat Konsuler Tahun 2022-2024



Adapun capaian kinerja Pelayanan Kekonsuleran tahun 2024 tergambar dalam infografis berikut:

Gambar III.6. Infografis Rekapitulasi Pelayanan Kekonsuleran 2024

REKAPITULASI PELAYANAN KEKONSULERAN 2024

221.347 LAYANAN

SUBDIT PASPOR - 108.323

Paspor Diplomatik **1.787**

Paspor Dinas **26.093**

Exit Permit **60.424**

Rekomendasi Visa **20.019**



SUBDIT VISA - 6.159

Otorisasi Visa Diplomatik
dan Dinas **6.159**

SUBDIT IZIN TINGGAL - 9.090

Penerbitan Izin Tinggal **7.473**

Rekomendasi Izin Tinggal 10

Penerbitan EPO **1.607**



SUBDIT JWNA - 2.548

Notifikasi dan Akses untuk
WNA **1.546**

Rogatori **1.002**



SUBDIT P3L - 95.227

Clearance Pesawat Militer **7.043**

Clearance Pesawat Sipil **20.120**

Clearance Kapal Laut Militer **121**

Clearance Kapal Laut Sipil **107**

Dokumen Legalisasi **67.836**



KEMENTERIAN LUAR NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT KONSULER

CUSTOMER PERSPECTIVE

Sasaran Strategis C.1.: Perlindungan WNI di Luar Negeri dan Pelayanan Publik yang Prima

C.1.1: Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Kekonsuleran

Direktorat Konsuler sebagai salah satu entitas di Kementerian Luar Negeri (Kemlu) yang menyelenggarakan pelayanan publik, melaksanakan berbagai pelayanan kekonsuleran baik di dalam maupun di luar negeri. Dalam konteks pelayanan kekonsuleran di dalam negeri, dilakukan dengan berbagai macam layanan baik bagi WNI, WNA, maupun Lembaga-Lembaga negara atau Perwakilan Negara Asing/Organisasi Internasional. Pelayanan publik dalam lingkup kekonsuleran mencakup layanan terkait pengurusan paspor, visa, perizinan tinggal, keluar, dan masuk kembali, perizinan penerbangan, pelayanan, legalisasi dan jasa konsuler warga negara asing.

Sejauh ini, guna mengukur kinerja pelayanan kekonsuleran dimaksud, Direktorat Konsuler telah melakukan survei secara berkala di loket pelayanan kekonsuleran untuk mengukur Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Kekonsuleran. Target Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Kekonsuleran ditetapkan pada angka tertinggi yaitu 4 (empat) dengan tujuan Direktorat Konsuler ingin mencapai tingkat pelayanan yang paling prima. Penentuan indikator kinerja utama pelayanan kekonsuleran diukur melalui Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Kekonsuleran dengan melakukan survei secara berkala di loket pelayanan kekonsuleran. Dan kemudian dilakukan perhitungan dengan mengacu kepada Tabel Nilai Interval dalam Permenpan Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai berikut:

Nilai Interval Konversi (NIK) Mutu Pelayanan Kinerja Unit Pelayanan

- Nilai Interval 25,00% - 64,99% dikonversi dalam Skala 1,00 - 2,5996 = Sangat Tidak Puas
- Nilai Interval 65,00% - 76,60% dikonversi dalam Skala 2,60 - 3,064 = Tidak Puas
- Nilai Interval 76,61% - 88,30% dikonversi dalam Skala 3,064 - 3,532 = Puas
- Nilai Interval 83,31% - 100% dikonversi dalam Skala 3,532 - 4,00 = Sangat Puas

Tabel III.5. Jumlah Responden Pelayanan Kekonsuleran Direktorat Konsuler Tahun 2024

Nilai persepsi kepuasan pelayanan kekonsuleran	TW I	TW II	TW III	TW IV
Total Bobot	1.432	4.925	1.485	9.038
Total Responden	43	153	44	260
Total Pertanyaan	9	9	9	9
Total Bobot ÷ Total Responden	33,30	32,19	33,75	34,76
Hasil Nilai Interval	3,70	3,58	3,75	3,86
Realisasi	4	4	4	4
Target	4	4	4	4
Capaian	100%	100%	100%	100%

Sumber : Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Direktorat Konsuler 2024

Pada tahun 2024, survei kepuasan pelayanan kekonsuleran telah dilakukan terhadap sebanyak 500 orang responden yaitu Individu/Perusahaan, Staf/Pejabat Kementerian/Lembaga, Organisasi Internasional, Pemda dan Perwakilan Negara Asing. Pada survei yang dilakukan kepada 500 pengguna layanan, Nilai Interval Kuesioner tahun 2024 sebanyak 3,72 dengan Nilai Persepsi sebesar 4 (skala 4) Mutu Pelayanan: A, dan Kinerja Unit Pelayanan: Sangat Baik. (*Lampiran Matriks Informasi Kinerja Terlampir pada Lampiran*).

Dari sebanyak 500 pengguna layanan yang mengisi survei, terdapat 489 pengguna layanan yang menyatakan sangat puas dan puas dan 11 pengguna layanan menyatakan kurang puas dan tidak puas. Berdasarkan data tersebut, maka 97,80% pengguna layanan kekonsuleran menyatakan puas dan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan Direktorat Konsuler atau setara dengan penghitungan indeks Nilai Persepsi : 4.0 (skala 75-100%) > (88,31-100%) merujuk ke Permenpan Nomor 14 tahun 2017 mengenai Survei Kepuasan Masyarakat.

Perbandingan Kinerja

Tabel III.6. Perbandingan Realisasi, Target, dan Capaian untuk Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Kekonsuleran Tahun 2022 - 2024

Informasi Kinerja	2022	2023	2024
Jumlah Responden	2.266	4.035 ↑	500 ↓
Nilai Interval Indeks Kepuasan	3,88	3,94 ↑	3,72 ↓
Nilai Persepsi Kepuasan	4 (Skala 4)	4 (Skala 4)	4 (Skala 4)
Realisasi	4 (Skala 4)	4 (Skala 4)	4 (Skala 4)
Target	4 (Skala 4)	4 (Skala 4)	4 (Skala 4)
Capaian	100%	100%	100%

Sumber : Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Direktorat Konsuler 2024

Tabel di atas menunjukkan perbandingan target, realisasi, dan capaian IKU C1.1 dan Sub IK C1.1.1 selama periode 2020-2024. Dalam rentang waktu tersebut, target IKU C1.1 tidak mengalami perubahan yaitu 4 (skala 4) dan realisasi Direktorat Konsuler adalah 100% yaitu 4 (skala 4). Apabila diperbandingkan dengan tahun sebelumnya, maka berdasarkan survei kepuasan pelayanan kekonsuleran pada tahun 2022, sebanyak 2.263 pengguna layanan menyatakan puas dan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan (99,86% dari total 2.266 pelanggan yang mengembalikan kuesioner). Pada tahun 2023 telah terdapat peningkatan pada jumlah responden dan juga nilai interval indeks kepuasan. Pada tahun 2024, telah terdapat penurunan jumlah responden sebesar 87,61% dan juga penurunan nilai interval indeks kepuasan sebesar 5,59%.

Analisis Keberhasilan Pencapaian IK

Penurunan nilai interval indeks kepuasan sebesar 5,59% dari tahun sebelumnya disebabkan karena menurunnya jumlah responden yang mengisi survei kepuasan pelayanan kekonsuleran sebesar 87,61% dari jumlah responden pada tahun sebelumnya. Jumlah responden survei merujuk pada Lampiran II Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan tabulasi pengambilan sampel Morgan dan Krejcie. Mengingat pada tahun 2024 jumlah pelayanan kekonsuleran sebesar 221.347 layanan, maka jumlah responden sebesar 500 orang belum memenuhi 10% dari populasi pengguna layanan.

Meskipun nilai interval indeks kepuasan Direktorat Konsuler menurun pada tahun 2024, namun Direktorat Konsuler tetap memiliki realisasi yang penuh yaitu dengan nilai 4 dari skala 4 dengan capaian sebesar 100%. Faktor-faktor yang mendukung keberhasilan dari pencapaian kinerja di antaranya:

1. SDM yang kompeten, berintegritas, dan berdedikasi tinggi;
2. Dukungan dari pengguna layanan yang mengapresiasi pelayanan publik Direktorat Konsuler;
3. Koordinasi dan komunikasi yang baik dengan para stakeholders terkait;
4. Meningkatnya partisipasi unit kerja di lingkungan Kementerian Luar Negeri dan pemangku kepentingan dalam penganganan pelayanan Direktorat Konsuler; dan
5. Terbangunnya infrastruktur sistem informasi pelayanan publik yang baik sehingga membuat kinerja pelayanan efektif dan efisien.

Program dan Kegiatan yang Mendukung Capaian

1. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kementerian Luar Negeri telah kembali berhasil meraih penghargaan bidang pelayanan publik, yaitu Penganugerahan Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik) Tahun 2024 yang diselenggarakan oleh Ombudsman RI pada tanggal 14 November 2024 bertempat di Hotel Le Meridien Jakarta.

Hasil dari proses penilaian oleh Ombudsman RI, maka Kementerian Luar Negeri memperoleh nilai 89,39 dan telah meraih Peringkat 3 Penganugerahan Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik tahun 2024. Dalam meraih penghargaan ini membuktikan pelayanan berkualitas yang diberikan Kementerian Luar Negeri kepada publik, khususnya dalam layanan Legalisasi Dokumen.

Penilaian yang dilakukan mencakup 4 dimensi yaitu Dimensi Input (Penilaian Kompetensi serta Penilaian Sarana dan Prasarana), Dimensi Proses (Penilaian Standar Pelayanan), Dimensi Output (Penilaian Persepsi Maladministrasi berupa wawancara terhadap responden), dan Dimensi Pengaduan (penilaian pengelolaan pengaduan).

Pada tahun sebelumnya (2023), nilai yang diperoleh Kementerian Luar Negeri yaitu 94,85 (Zona Hijau) Kategori A (Kualitas Tertinggi). Sementara pada tahun 2022, nilai yang diperoleh Kementerian Luar Negeri yaitu 78,92 (Zona Hijau) Kategori B (Kualitas Tinggi).

2. Inovasi Pelayanan Publik

Direktorat Konsuler senantiasa melakukan pengembangan terhadap berbagai Aplikasi Pelayanan Kekonsuleran. Selama tahun 2024, Direktorat Konsuler berkoordinasi dengan Pusat Teknologi Informasi Komunikasi Kementerian dan Perwakilan (Pustik KP) dalam mengadakan berbagai inovasi dan peningkatan (*upgrade*) terhadap Aplikasi Pelayanan Kekonsuleran untuk memastikan kepuasan pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Konsuler. Inovasi dan upaya peningkatan telah dilakukan sebagai berikut:

Uji Coba Paspor Diplomatik dan Dinas Elektronik

Proses uji coba Paspor Diplomatik Elektronik RI telah berhasil dilakukan di Bandara Melbourne, Canberra dan Sydney di Australia pada 27 Februari – 1 Maret 2024. Dalam uji coba tersebut, Paspor Diplomatik Elektronik RI telah berhasil dapat terbaca dengan baik pada sistem keimigrasian Australia. Paspor diplomatik elektronik RI dapat digunakan pada *autogate*

imigrasi Bandar Udara Internasional Melbourne dan Canberra, Australia setelah pemegang paspor terlebih dahulu melakukan perekaman data dan informasi saat kedatangan di bandara setempat.

Dalam kunjungan ini juga dibicarakan sejumlah usulan penguatan kerja sama kekonsuleran, antara lain finalisasi perjanjian visa 5 tahun (selain untuk mempermudah pelaksanaan tugas, *long term* visa ini dapat pula digunakan untuk kelancaran proses pemberian bantuan/evakuasi WNI dalam masa krisis), simplifikasi pengajuan visa Australia bagi WNI, peninjauan kembali *bridging visa*, serta tawaran kerjasama dalam penanganan *IUU Fishing* dan *Crisis Management Training* dari Pemerintah Australia.

Pelaksanaan uji coba paspor juga dilakukan di Tokyo pada 22 -25 Oktober 2024. Proses uji coba Paspor Diplomatik Elektronik RI telah berhasil dilakukan di Bandara Haneda, Tokyo, Jepang. Dalam pertemuan terpisah dengan otoritas terkait di Jepang, disampaikan bahwa Paspor Diplomatik Elektronik RI telah memenuhi seluruh parameter yang dipersyaratkan oleh ICAO dan terbaca dengan baik pada sistem keimigrasian Jepang.

Implementasi Paspor Diplomatik dan Dinas Elektronik RI secara bertahap

Pada tanggal 7 Desember 2023, Kementerian Luar Negeri telah secara resmi meluncurkan Paspor Diplomatik dan Dinas elektronik Indonesia sebagai upaya pengembangan dan perbaikan standar dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh Kemlu, sesuai dengan standar dokumen perjalanan yang ditetapkan oleh *International Civil Aviation Organization (ICAO)*.

Menindaklanjuti peluncuran paspor elektronik tersebut, Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler c.q. Direktorat Konsuler telah menyelenggarakan Pengambilan Data Biometrik Paspor Diplomatik Elektronik RI tahap pertama bagi Menteri Luar Negeri dan Wakil Menteri Luar Negeri beserta spouse, serta bagi seluruh Pejabat Eselon 1 dan 2 Kemlu pada tanggal 5-7 Februari 2024 di Gedung Kementerian Luar Negeri.

Selanjutnya Dit. Konsuler secara bertahap juga telah melakukan penerbitan Paspor Diplomatik Elektronik bagi Pejabat Kementerian Luar Negeri yang akan mutasi ke luar negeri sejak Juli 2024. Adapun selama masa transisi, Paspor Diplomatik dan Dinas non-elektronik RI akan tetap digunakan sebagai dokumen perjalanan RI yang sah.

Selain itu, untuk memperkuat implementasi Paspor Diplomatik dan Dinas Elektronik RI, Direktorat Konsuler telah mengirimkan nota diplomatik beserta spesimen paspor diplomatik dan dinas elektronik ke seluruh perwakilan negara asing (PNA) di Indonesia yang berjumlah 103 PNA

(tidak termasuk EU dan Vatikan). Pengiriman spesimen paspor telah dilakukan ke seluruh Perwakilan RI melalui mekanisme pengiriman kantong diplomatik oleh Biro Hukum dan Administrasi Kementerian dan Perwakilan (BHA KP).

Upgrade Aplikasi Layanan Visa dan Izin Tinggal SITPROTKONS

Sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan kekonsuleran bagi PNA/OI, pada awal tahun 2024 Kemlu telah meluncurkan sistem aplikasi baru yang merupakan *upgrade* dari sistem sebelumnya. Aplikasi baru tersebut meliputi layanan visa dan izin tinggal Sitprotkons 2.0 serta layanan izin penerbangan pesawat tidak berjadwal *Flight Clearance Application System (FCAS) 2.0*.

Perbaikan dan transformasi layanan kekonsuleran dilakukan agar PNA/OI mendapatkan manfaat dari prosedur yang efisien dan mekanisme yang transparan. Selain memiliki tampilan visual yang lebih baik, sistem aplikasi yang baru juga lebih mengedepankan aspek keamanan data.

Selain itu, layanan untuk izin tinggal diplomatik dan dinas telah terintegrasi dengan data pengajuan visa. Hal ini dinilai lebih efisien karena memangkas proses pengisian data sehingga PNA/OI bisa langsung mengunggah dokumen persyaratan pengajuan izin tinggal.

Peluncuran visa.kemlu.go.id untuk Pengajuan Online Visa Diplomatik dan Visa Dinas

Kemlu telah meluncurkan situs *online* untuk pengajuan visa melalui visa.kemlu.go.id sehingga pemohon tidak perlu lagi datang ke Perwakilan RI untuk menyerahkan dokumen kelengkapan dan formulir. Pemohon baru datang ke Perwakilan RI setelah permohonan *online* disetujui oleh Kemlu.

Peluncuran Aplikasi Flight Clearance Application System (FCAS) 2.0 Web-Based

Sistem *Flight Clearance Application System (FCAS)* untuk pengajuan izin penerbangan pesawat tidak berjadwal telah dibuat sejak tahun 2013. Pada tahun 2024, aplikasi tersebut diubah tampilannya dari aplikasi berbasis mobile menjadi aplikasi berbasis web pada laman fcas.kemlu.go.id. Hal ini menjadikan aplikasi tersebut lebih aksesibel bagi semua jenis perangkat yang digunakan pemohon. Aplikasi FCAS baru telah diluncurkan sejak 1 Januari 2024.

Soft Launching Aepsilon Web-Based

Direktorat Konsuler pada 13 Desember 2024, telah menyelenggarakan *Soft Launching Aepsilon Web-Based* yang diikuti oleh perwakilan dari K/L/I

terkait. Sosialisasi Aepsilon Web-Based secara umum membahas fitur-fitur terbaru dari Aepsilon Web-Based melalui laman aepsilon.kemlu.go.id, yang dapat diakses melalui perangkat mobile maupun komputer desktop karena menggunakan peramban web, terdapat fitur *draft* dan revisi permohonan, serta fitur-fitur lain yang terdapat pada versi sebelumnya. Selanjutnya agenda *soft-launch* dilanjutkan dengan Bimbingan Teknis Aepsilon Web-Based yang dilakukan dengan *hands on training* dan demo aplikasi terkait penggunaan aplikasi yang meliputi proses pengajuan dan verifikasi permohonan. Kegiatan dilanjutkan dengan diskusi interaktif berupa tanya jawab dan penerimaan saran masukan dari seluruh peserta kegiatan. Pada kesempatan ini, juga dilaksanakan survey kepuasan layanan kepada seluruh peserta kegiatan yang hadir baik luring maupun daring.

Peluncuran Visa Diplomatik dan Dinas Elektronik (e-Visa DD)

Selama tahun 2024, seiring dengan penyusunan Peraturan Menteri Luar Negeri terbaru tentang Visa Diplomatik dan Dinas (Permenlu No. 8 tahun 2024), maka Direktorat Konsuler telah berkoordinasi secara erat dengan Pustik KP untuk melakukan penyusunan Visa Diplomatik dan Dinas Elektronik (e-Visa DD). Hasil penyusunan e-Visa DD telah diluncurkan melalui *Soft-Launching* Visa Diplomatik dan Dinas Elektronik, yang diadakan Direktorat Konsuler pada tanggal 26 November 2024, yang diikuti dengan kegiatan Focus Group Discussion (FGD) Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan Direktorat Jenderal Imigrasi terkait implementasi visa diplomatik dan dinas elektronik pada hari yang sama.

Kegiatan Soft-Launching dan FGD diadakan secara hybrid di Ruang Rapat Kairo, Lt. 3 Gedung Ditjen Protkons, Kemlu. Kegiatan dihadiri unsur-unsur Kemlu yaitu Dit. Konsuler, Pustik KP, Dit. Fasdip, dan Setditjen Protkons. Sementara itu Ditjen Imigrasi diwakili oleh wakil dari Direktorat Kerja Sama Keimigrasian (Dit. Kermakim), Direktorat Sistem dan Teknologi dan Informasi Keimigrasian (Dit. Sistikim), serta Direktorat Lalu Lintas Keimigrasian (Dit. Lantaskim).

Pada kegiatan tersebut, Direktur Konsuler telah memperkenalkan desain visa diplomatik dan dinas digital yang memuat data-data pemilik visa, data pejabat di Perwakilan RI yang menerbitkan visa, serta QR Code yang terhubung ke laman visa.kemlu.go.id untuk verifikasi keaslian visa. Visa digital tersebut dirancang oleh Pustik KP dengan masukan dari Dit. Lantaskim Ditjen Imigrasi.

3. Penguatan Kelembagaan

Penyusunan Peraturan Menteri Luar Negeri tentang Visa Diplomatik dan Visa Dinas serta Peraturan Menteri Luar Negeri tentang Izin Tinggal Diplomatik dan Izin Tinggal Dinas

Direktorat Konsuler telah melakukan serangkaian rapat harmonisasi dalam rangka menyelesaikan penyusunan Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 8 tahun 2024 tentang Visa Diplomatik dan Visa Dinas dan Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 9 Tahun 2024 tentang Izin Tinggal Diplomatik dan Izin Tinggal Dinas. Kedua peraturan tersebut telah ditetapkan sebagai Permenlu pada tanggal 2 Oktober 2024, serta telah diundangkan pada tanggal 7 Oktober 2024. Terdapat beberapa perubahan maupun penambahan substansi dalam kedua Permenlu tersebut antara lain:

- pasal-pasal yang mengatur aspek teknis serta alur kerja penerbitan visa, termasuk visa elektronik.
- penambahan pasal yang mengatur mengenai integrasi sistem informasi Kemlu untuk penerbitan Visa Diplomatik dan Visa Dinas (SITPROTKONS) dengan SIMKIM, dengan target waktu penyelesaian integrasi paling lambat 1 (satu) tahun sejak RPermenlu diundangkan.
- penambahan pasal mengenai pemberian visa beberapa kali perjalanan dengan jangka waktu tertentu berdasarkan asas resiprokal sesuai ketentuan PP No. 40/2023 tentang Perubahan Keempat atas PP No. 31/2013.
- Reformulasi pasal yang mengatur perpanjangan izin tinggal untuk kunjungan dimana sesuai PP No. 31 Tahun 2013, perpanjangan izin tinggal kunjungan hanya bisa dilakukan 1 (satu) kali untuk jangka waktu 30 hari.
- perpanjangan izin tinggal kunjungan karena alasan medis dan keadaan kahar, rapat menyepakati perpanjangan bisa diberikan lebih dari 1 (satu) kali untuk jangka waktu 30 hari setiap kali perpanjangan.

Pembahasan Opsi Pembentukan Dasar Hukum Pengesahan Perjanjian Bebas Visa Diplomatik dan Dinas (PBVDD)

Pembahasan mengenai pembentukan suatu regulasi sebagai dasar hukum yang mengatur pemberlakuan PBVDD yang dijalin Pemri dengan negara sahabat menjadi salah satu perhatian Direktorat Konsuler di tahun 2024. Hal ini mengingat bahwa Kemlu dan Perwakilan RI selalu mengupayakan perluasan negara subjek PBVDD sehingga sudah semestinya terdapat suatu bentuk regulasi sebagai landasan penetapan jumlah dan daftar negara sahabat yang menjalin PBVDD dengan RI. Selain itu maka terdapat kepentingan secara mutual antara Pemri dengan negara sahabat agar PBVDD yang telah atau baru ditandatangani dapat segera diberlakukan dan tidak memakan waktu yang terlampaui lama untuk pengesahannya, karena ketentuan Peraturan Presiden No. 95 tahun 2024 tentang BVK hanya memberikan fasilitas bebas visa kepada 13 (tiga belas) negara

sehingga perlu disusun landasan hukum pengesahan PBVDD pasca pencabutan Peraturan Presiden No. 21 tahun 2016 tentang BVK.

Pembahasan mengenai opsi pembentukan dasar hukum pengesahan PBVDD telah dilakukan oleh Direktorat Konsuler melalui rapat secara daring pada tanggal 11 November 2024 dengan unit internal Kemlu terkait dan secara luring pada tanggal 11-14 Desember 2024 dengan mengundang Dit HP Polkam Kemlu, Kantor Asdep Administrasi Hukum Kemensetneg, dan Dit Visa dan Dokumen Perjalanan (perubahan nomenklatur dari sebelumnya yaitu Dit Lantaskim) Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan (Kemenimpas) sebagai narasumber. Dalam FGD tersebut, Direktur Konsuler menyampaikan bahwa kegiatan bertujuan untuk mengidentifikasi opsi-opsi dasar hukum yang relevan untuk pengesahan PBVDD pasca pemberlakuan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2024 yang menggantikan Peraturan Presiden No. 21 Tahun 2016. Terdapat urgensi untuk membentuk payung hukum yang secara spesifik mengatur PBVDD, yang mana payung hukum tersebut dapat berwujud Perpres atau Permenlu, baik Permenlu tersendiri atau menggunakan Permenlu No. 8 Tahun 2024 tentang Visa Diplomatik dan Dinas. Namun demikian, proses pembentukan payung hukum tersebut membutuhkan waktu, anggaran, dan perencanaan yang tidak sedikit. Oleh karena itu, mekanisme pemberlakuan PBVDD perlu dikaji dan disepakati bersama oleh Kemlu, Kementerian Hukum, Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan, serta Kementerian Sekretariat Negara. Sebagai tindak lanjut, Direktorat Konsuler bersama dengan unit-unit kerja terkait akan mengkaji opsi-opsi pembentukan payung hukum pengesahan PBVDD sebelum diadakan rapat lanjutan dengan K/L terkait pada tahun mendatang.

4. Kerja sama antar Kementerian/Lembaga

Focus Group Discussion (FGD) Evaluasi Pelaksanaan PBVDD

Daftar mengenai negara yang memiliki PBVDD dengan Pemerintah RI dikelola oleh Direktorat Konsuler dan disosialisasikan oleh Direktorat Konsuler kepada para pemangku kepentingan terkait. Untuk pemutakhiran daftar PBVDD, maka Direktorat Konsuler telah melaksanakan kegiatan FGD Evaluasi Pelaksanaan PBVDD. Selama tahun 2024, FGD Evaluasi Pelaksanaan PBVDD telah dilaksanakan Direktorat Konsuler dalam beberapa kesempatan, yaitu di Depok pada tanggal 29 Januari – 1 Februari 2024 dan di Tangerang pada tanggal 11-14 Desember 2024.

FGD telah dihadiri oleh perwakilan dari seluruh unit regional di lingkungan Kemlu serta menghadirkan beberapa narasumber, yaitu dari Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan (sebelumnya

Kementerian Hukum dan HAM), Kantor Asisten Deputi Administrasi Hukum Kementerian Sekretariat Negara, dan Direktorat Hukum dan Perjanjian Politik dan Keamanan Kemlu. Fokus pembahasan pada kegiatan FGD di antaranya pembahasan terkait:

- Status PBVDD yang sudah habis masa berlaku;
- PBVDD yang sudah ditandatangani namun belum terimplementasi karena belum diratifikasi oleh salah satu pihak; dan
- Penjajakan PBVDD baru dengan negara sahabat.

Update Penambahan Negara Sahabat yang menjalin PBVDD dengan Pemerintah RI

Hasil pembahasan dan masukan para peserta dan narasumber pada FGD Evaluasi Pelaksanaan PBVDD yang telah diadakan selama tahun 2024 telah dicatat dan menghasilkan daftar negara sahabat yang menjalin PBVDD dengan Pemerintah RI yaitu sejumlah **102 negara** dan yang dipublikasikan Direktorat Konsuler pada situs resmi Kemlu pada laman <https://kemlu.go.id/etc/informasi-bebas-visa-diplomatik-dan-dinas-antara-republik-indonesia-dan-negara-sahabat>. Dengan demikian telah terdapat peningkatan jumlah negara sahabat yang menjalin PBVDD dengan Pemerintah RI dan pelaksanaan bebas visa diplomatik dan dinasnya telah aktif, yaitu dari sebelumnya 97 negara pada tahun 2023 menjadi 102 negara pada tahun 2024. Penambahan negara sahabat yang pelaksanaan bebas visa diplomatik dan dinasnya mulai aktif pada tahun 2024 yaitu: Republik Irlandia, Namibia, Ethiopia, Rwanda, dan Mikronesia.

Sebagai tambahan informasi, maka selama berjalannya tahun 2024 juga telah dimulai perundingan dan penyusunan *draft* perjanjian bebas visa diplomatik dengan Jerman dan Spanyol oleh Kemlu, yang dijajaki oleh Direktorat Eropa I, Direktorat Eropa II, Direktorat HP Polkam, dan Direktorat Konsuler.

Special Reciprocal Arrangement regarding Diplomatic and Service Visa and Stay Permit

Menyusul pengaturan resiprokal yang telah dijalin antara RI dengan Amerika Serikat di penghujung tahun 2023, Australia telah menyepakati pengaturan resiprositas terkait pemberian visa dan izin tinggal diplomatik dan dinas dengan RI. Pengaturan tersebut dilakukan melalui mekanisme pertukaran nota diplomatik (*exchange of notes*) antara Kemlu RI dengan *Department of Foreign Affairs and Trade of Australia* (DFAT). Berdasarkan pengaturan tersebut, maka terhitung tanggal 1 Mei 2024 RI dan Australia saling memberikan:

- ➔ Visa diplomatik dan dinas untuk beberapa kali perjalanan (*multiple-entry visas*) diberikan dengan durasi paling lama hingga 5 (lima) tahun untuk tujuan kunjungan singkat (*short visit*).
- ➔ Izin tinggal diplomatik dan dinas diberikan dengan durasi paling lama hingga 4 (empat) tahun kepada anggota misi diplomatik dan konsuler yang sedang menjalankan penugasan jangka panjang (*posting*).

Pada tahun ini juga telah mulai dijajaki *special reciprocal arrangement* dengan Belanda dan Kanada terkait pemberian izin tinggal diplomatik dan dinas jangka panjang kepada anggota misi diplomatik dan konsuler yang sedang menjalankan penugasan jangka panjang (*posting*).

Penandatanganan Naskah Perjanjian Kerja Sama (PKS) Turunan Nota Kesepahaman Kemlu – Mahkamah Agung

Sebagai tindak lanjut dari berpindahnya penanganan Penyampaian Dokumen Peradilan dalam Perkara Perdata Lintas Negara dari Dit. HP Sosbud ke Dit. Konsuler, maka pada tanggal 16 Februari 2024 telah ditandatangani 5 PKS antara Kemlu dengan Mahkamah Agung.

- a. Mekanisme Pengiriman dan Biaya Surat Rogatori dan Penyampaian Dokumen Peradilan dalam Perkara Perdata Lintas Negara;
- b. Standardisasi Surat Rogatori dan Surat Pengantar Bantuan Penyampaian Dokumen Peradilan dalam Perkara Perdata Lintas Negara;
- c. Pengiriman Surat Rogatori dan Penyampaian Dokumen Peradilan dalam Perkara Perdata Lintas Negara;
- d. Prosedur Operasional Standar Penanganan Permintaan Bantuan Teknis Hukum dalam Perkara Perdata Lintas Negara; dan
- e. Standardisasi Bukti Penerimaan Dokumen Peradilan dalam Perkara Perdata Lintas Negara.

Dengan ditandatanganinya kelima PKS tersebut maka diharapkan pemberian Layanan Rogatori dapat dilakukan secara *digital*. Pemanfaatan teknologi informasi terkait Layanan Rogatori telah dikembangkan secara bersama oleh Direktorat Konsuler dan PUSTIK KP melalui pertukaran *Application Programming Interface* (API) dengan MA.

Rencana Integrasi Database Paspor Diplomatik dan Dinas Elektronik dengan SIMKIM Kemkumham dan SIMPEL Kemensetneg

Pada tanggal 16-18 Juli 2024 Direktorat Konsuler telah menyelenggarakan kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD) Persiapan integrasi Database Paspor Diplomatik dan Dinas Elektronik dengan SIMKIM Kemkumham dan SIMPEL Kemensetneg. Rapat dihadiri oleh perwakilan dari Direktorat

Sistem Teknologi Informasi Komunikasi dan Direktorat Lalu Lintas Keimigrasian, Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan HAM; Biro Kerjasama Teknik Luar Negeri, Kementerian Sekretariat Negara; Pusat TIK KP dan tim pengembang aplikasi SIMPEL.

Tujuan Integrasi database paspor diplomatik dan dinas elektronik dengan SIMKIM salah satunya untuk menambahkan fitur paspor diplomatik dan dinas elektronik yaitu penggunaan autogate di Bandara Soekarno-Hatta dan Bandara Ngurah Rai. Selain itu, FGD juga menajaki pemberian akses data perlintasan untuk pengawasan penggunaan paspor diplomatik dan dinas.

Sementara, integrasi database dengan aplikasi SIMPEL Kemensetneg bertujuan untuk memberikan akses kepada Direktorat Konsuler untuk dapat membaca dokumen Surat Persetujuan Perjalanan Dinas Luar Negeri (SPLN) yang diterbitkan oleh Biro KTLN Kemensetneg pada aplikasi AEPSILON untuk mempermudah petugas verifikasi dalam melakukan pengecekan keabsahan dokumen SPLN, yang merupakan salah satu persyaratan dalam pengajuan penerbitan paspor diplomatik dan dinas, exit permit, dan rekomendasi visa.

Adapun capaian FGD adalah sebagai berikut:

- Aplikasi SIMPEL secara sistem telah siap untuk integrasi dengan aplikasi AEPSILON melalui pemberian akses data *Application Programming Interface* (API) dari SIMPEL. Proses integrasi akan dimulai setelah penandatanganan Berita Acara Serah Terima (BAST) pemberian akses data oleh kedua Eselon II.
- Terkait pemanfaatan data untuk autogate, pada prinsipnya dapat difasilitasi mengingat saat ini penerbitan paspor elektronik diplomatik dan dinas telah dilakukan pada *environment* SIMKIM.

Dukungan pengiriman Bantuan Kemanusiaan

Kemlu turut memfasilitasi pengiriman bantuan kemanusiaan ke negara yang membutuhkan berupa pengurusan *flight clearance* untuk pesawat, dan izin pelayaran bagi kapal yang digunakan untuk mengirimkan bantuan kemanusiaan serta untuk melakukan evakuasi WNI termasuk penerbitan paspor diplomatik/dinas, rekomendasi visa serta exit permit bagi personil Indonesia yang terdiri dari para pejabat dan staf berbagai K/L serta pihak-pihak terkait lainnya, di antaranya:

- Izin pelayaran bagi KRI dr. Wahidin Sudirohusodo-991 TNI AL dalam rangka Pengiriman Obat dan *Port Visit* negara-negara di Kawasan Pasifik pada tanggal 9 Oktober – 25 November 2024;
- *Flight Clearance* bagi pesawat Garuda Indonesia untuk misi Pasukan Garuda UN Peacekeeper ke Lebanon pada tanggal 2-9 Maret 2024;

- fasilitasi pengurusan *flight clearance* dan izin pelayaran untuk bantuan kemanusiaan kepada Pemerintah Palestina
 - Izin pelayaran bagi KRI Radjiman Wedyodiningrat-992 TNI AL untuk pengiriman bantuan, tanggal 18 Januari - 14 Maret 2024;
 - *Flight Clearance* bagi 1 pesawat Hercules C-130 TNI AU untuk bantuan kemanusiaan dengan metode *Airdrop*, tanggal 29 Maret - 7 April 2024;
 - *Flight Clearance* bagi 1 pesawat A330-900 Neo Garuda Indonesia untuk bantuan kemanusiaan dari BNPB, tanggal 3-6 April 2024; dan
 - *Flight Clearance* bagi 1 pesawat B737-800 BBN Airlines untuk bantuan kemanusiaan tahap kedua ke Palestina, tanggal 21-23 November 2024.
- fasilitasi pengurusan *flight clearance* untuk bantuan kemanusiaan kepada Pemerintah Papua Nugini:
 - *Flight Clearance* bagi 1 pesawat B-737-800 BBN Airlines untuk bantuan kemanusiaan tahap pertama ke Papua Nugini, tanggal 8-10 Juli 2024; dan
 - *Flight Clearance* bagi 1 pesawat B-737-800 BBN Airlines untuk bantuan kemanusiaan tahap kedua ke Papua Nugini, tanggal 12-14 Juli 2024.
- fasilitasi pengurusan *flight clearance* dan izin pelayaran untuk bantuan kemanusiaan kepada Pemerintah Vanuatu:
 - *Flight Clearance* bagi 1 pesawat B737-800 Garuda Indonesia untuk pengiriman bantuan kemanusiaan ke Vanuatu, tanggal 27-29 Desember 2024

Dukungan Fasilitasi Kekonsuleran untuk Pelaksanaan Konferensi Internasional dan Kunjungan Tamu Negara

Kemlu telah memberikan dukungan fasilitasi kekonsuleran yaitu otorisasi visa diplomatik dan dinas bagi pejabat, narasumber, moderator, dan delegasi; Pelayanan perizinan terbang (*flight clearance*); dan Pemantauan ketibaan para pejabat, narasumber, moderator, dan delegasi pada bandara internasional RI untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul pada saat ketibaan di RI melalui pintu Tempat Pemeriksaan Keimigrasian (TPI), pada sejumlah konferensi internasional di RI selama tahun 2024, di antaranya:

- 5-10 Mei 2024: Joint Ministerial Commission RI-PNG, Jayapura
- 22-26 Juli 2024: Indonesia-Pacific Parliamentary Partnership (IPPP), Jakarta
- 29 Agustus-5 September 2024: Indonesia-Africa Forum (IAF), Bali
- 8-14 September 2024: APRCOPA Bappenas, Bali
- 18-20 September 2024: ASEAN-IORA and ASEAN PIF Dialogue (IPD), Jakarta

- 29 September-5 Oktober 2024: Mini Conference IORA IUU Fishing, Bali
- 5-9 Oktober 2024: INASCA Business Forum, Jakarta
- World Water Forum ke-10, Bali, 18-25 Mei 2024
- Fasilitasi perizinan penerbangan bagi pesawat kenegaraan pada *Indonesia-Africa Forum ke-2*, tanggal 1-3 September 2024 di Bali

Kemlu juga telah memberikan dukungan fasilitasi kekonsuleran yaitu otorisasi visa diplomatik dan dinas serta pelayanan perizinan terbang (*flight clearance*) bagi kunjungan tamu negara, di antaranya Kunjungan Paus Fransiskus ke Indonesia pada tanggal 3-6 September 2024, dan Kunjungan Kepala Negara Asing dan Pejabat Asing sebagai Tamu Negara dalam rangka menghadiri Pelantikan Presiden RI dan Wapres RI, tanggal 18-23 Oktober 2024

Untuk memastikan kelancaran keberangkatan dan ketibaan para delegasi asing, Direktorat Konsuler mengadakan pertemuan dengan pejabat Direktorat Jenderal Imigrasi (Direktorat Lantaskim atau Dit Visa dan Dokumen Perjalanan, dan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Soetta dan I Gusti Ngurah Rai) sebelum terlaksananya konferensi internasional. Pertemuan dimaksudkan untuk melakukan koordinasi sehubungan dengan visa dan izin masuk delegasi asing dan saling bertukar informasi serta informasi *contact person* yang dapat dihubungi untukantisipasi penanganan masalah yang muncul.

Kendala dan Tantangan

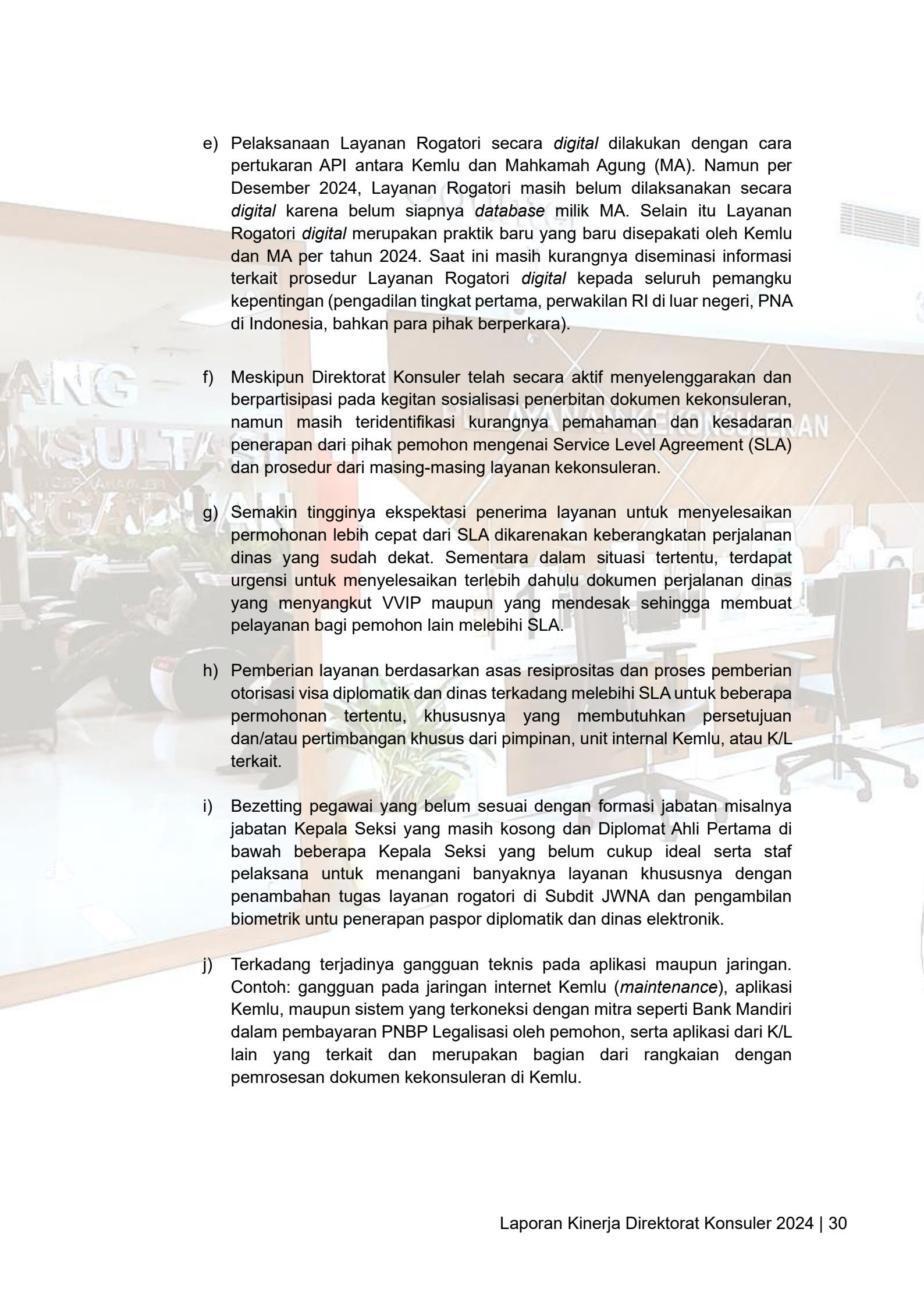
Dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan kekonsuleran, maka ditemui kendala dan tantangan dalam pemberian/peningkatan pelayanan kekonsuleran sebagai berikut:

- a) Beberapa kendala yang ditemui dalam pelaksanaan survei adalah tidak semua responden berkenan mengisi tab/aplikasi survei yang berada di loket mengingat mayoritas di antara pengguna layanan adalah *Focal Point* dari K/L terkait yang hampir setiap hari melakukan permohonan layanan dokumen kekonsuleran, dan selain itu terkadang masih terjadi permasalahan teknis pada aplikasi survei yang berada di loket sehingga responden tidak dapat melakukan pengisian.
- b) Perubahan pada peraturan perundang-undangan dapat berdampak terhadap peraturan perundang-undangan yang diampu oleh Kemlu. Sebagai contoh, selama tahun 2022-2024 Kementerian Hukum dan HAM cq. Direktorat Jenderal Imigrasi telah melakukan reformasi besar-besaran terhadap regulasi keimigrasian atas instruksi Presiden RI Joko Widodo.

Perubahan tersebut telah mengakibatkan Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 6 Tahun 2018 tentang Visa Diplomatik dan Visa Dinas serta Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 8 Tahun 2018 tentang Izin Tinggal Diplomatik dan Izin Tinggal Dinas perlu diubah untuk menyesuaikan dengan kebijakan keimigrasian terbaru. Selain itu, dicabutnya Peraturan Presiden No. 21 tahun 2016 tentang Bebas Visa Kunjungan (BVK), dan digantikan dengan peraturan baru yaitu Peraturan Presiden No. 95 tahun 2024 tentang BVK yang memberikan fasilitas bebas visa kepada 13 (tiga belas) negara telah mengakibatkan bahwa setiap PBVDD yang baru ditandatangani oleh Pemri dengan negara sahabat wajib dilakukan ratifikasi sebelum dapat diberlakukan. Dengan demikian, terdapat waktu tunggu yang cukup lama bagi pemberlakuan PBVDD yang telah ditandatangani Pemri dengan negara sahabat.

- c) *Update* terhadap regulasi keimigrasian sebagaimana yang telah disebutkan di atas terkadang tidak diinformasikan/tersosialisasikan oleh Ditjen Imigrasi kepada Dit Konsuler, sehingga terdapat keterlambatan informasi mengenai *update* kebijakan keimigrasian yang seharusnya disampaikan Dit Konsuler kepada seluruh Perwakilan RI dan seluruh PNA dan OI sehingga berakibat orang asing atau peserta/delegasi asing mengalami permasalahan keimigrasian. Sebagai contoh, *update* pada kebijakan e-Visa¹ dan *update* perubahan pada daftar negara subjek Visa Kunjungan Saat Kedatangan (*Visa on Arrival/VOA*). Atas hal tersebut, Kemlu cq. Dit Konsuler seringkali menerima permohonan fasilitasi diskresi izin masuk dari kementerian/lembaga, Perwakilan RI, ataupun PNA dan OI untuk penyelesaian permasalahan keimigrasian orang asing atau peserta/delegasi asing dimaksud.
- d) Inovasi pelayanan publik pada Direktorat Konsuler harus bersinergi dengan kementerian dan lembaga terkait lainnya, sehingga membutuhkan koordinasi yang intensif. Sebagai contoh, meskipun telah dilakukan *soft-launching* Visa Diplomatik dan Dinas Elektronik, implementasi e-Visa Diplomatik dan Dinas masih menunggu tersusunnya PKS terbaru antara Ditjen Protkons dengan Ditjen Imigrasi, mengingat bahwa PKS yang *existing* antara Ditjen Protkons dengan Ditjen Imigrasi sudah/akan habis masa berlaku.

¹ Permohonan e-Visa untuk kunjungan singkat (*tourism* atau menghadiri pertemuan/konferensi internasional) melalui laman evisa.imigrasi.go.id seharusnya dapat dilakukan oleh pemohon dari semua negara tanpa perlu memiliki penjamin. Namun kenyataannya, terdapat kebijakan imigrasi yang tidak tertulis bahwa negara tertentu (seperti Bangladesh, Kamerun, dll) permohonan visanya hanya dapat dilajukan oleh sponsor dari Indonesia, sehingga dalam hal ini prosedurnya menjadi mirip prosedur *calling visa* sementara negara tersebut bukan merupakan subjek *calling visa*. Hal ini menjadi menyulitkan khususnya apabila terdapat pelaksanaan acara/konferensi internasional yang mengundang pembicara ataupun peserta dari negara tertentu, khususnya dari negara di mana tidak terdapat Perwakilan RI terdekat.

- 
- e) Pelaksanaan Layanan Rogatori secara *digital* dilakukan dengan cara pertukaran API antara Kemlu dan Mahkamah Agung (MA). Namun per Desember 2024, Layanan Rogatori masih belum dilaksanakan secara *digital* karena belum siapnya *database* milik MA. Selain itu Layanan Rogatori *digital* merupakan praktik baru yang baru disepakati oleh Kemlu dan MA per tahun 2024. Saat ini masih kurangnya diseminasi informasi terkait prosedur Layanan Rogatori *digital* kepada seluruh pemangku kepentingan (pengadilan tingkat pertama, perwakilan RI di luar negeri, PNA di Indonesia, bahkan para pihak berperkara).
- f) Meskipun Direktorat Konsuler telah secara aktif menyelenggarakan dan berpartisipasi pada kegiatan sosialisasi penerbitan dokumen kekonsuleran, namun masih teridentifikasi kurangnya pemahaman dan kesadaran penerapan dari pihak pemohon mengenai Service Level Agreement (SLA) dan prosedur dari masing-masing layanan kekonsuleran.
- g) Semakin tingginya ekspektasi penerima layanan untuk menyelesaikan permohonan lebih cepat dari SLA dikarenakan keberangkatan perjalanan dinas yang sudah dekat. Sementara dalam situasi tertentu, terdapat urgensi untuk menyelesaikan terlebih dahulu dokumen perjalanan dinas yang menyangkut VVIP maupun yang mendesak sehingga membuat pelayanan bagi pemohon lain melebihi SLA.
- h) Pemberian layanan berdasarkan asas resiprositas dan proses pemberian otorisasi visa diplomatik dan dinas terkadang melebihi SLA untuk beberapa permohonan tertentu, khususnya yang membutuhkan persetujuan dan/atau pertimbangan khusus dari pimpinan, unit internal Kemlu, atau K/L terkait.
- i) Bezetting pegawai yang belum sesuai dengan formasi jabatan misalnya jabatan Kepala Seksi yang masih kosong dan Diplomat Ahli Pertama di bawah beberapa Kepala Seksi yang belum cukup ideal serta staf pelaksana untuk menangani banyaknya layanan khususnya dengan penambahan tugas layanan rogatori di Subdit JWNA dan pengambilan biometrik untuk penerapan paspor diplomatik dan dinas elektronik.
- j) Terkadang terjadinya gangguan teknis pada aplikasi maupun jaringan. Contoh: gangguan pada jaringan internet Kemlu (*maintenance*), aplikasi Kemlu, maupun sistem yang terkoneksi dengan mitra seperti Bank Mandiri dalam pembayaran PNBPN Legalisasi oleh pemohon, serta aplikasi dari K/L lain yang terkait dan merupakan bagian dari rangkaian dengan pemrosesan dokumen kekonsuleran di Kemlu.

- k) Perlu adanya penguatan dukungan infrastruktur dan penganggaran pengadaan dan perawatan peralatan pelayanan seperti printer dan komputer yang terkadang mengalami gangguan teknis akibat banyaknya memproses permohonan

Upaya Perbaikan

Atas kendala dan tantangan yang dialami, telah dilakukan upaya perbaikan oleh Direktorat Konsuler antara lain:

- a) Direktorat Konsuler terus berupaya memberikan pelayanan terbaik serta mendorong para penerima layanan untuk dapat berkenan mengisi survei kepuasan masyarakat. Sementara saat terjadi gangguan teknis aplikasi, Direktorat Konsuler berkoordinasi dengan Pustik-KP untuk melakukan perbaikan *server* khususnya pada aplikasi survei kepuasan pelayanan Kekonsuleran.
- b) Direktorat Konsuler berkonsultasi dengan para unit regional Kemlu, BHAKP, dan Direktorat HP Polkam terkait pembentukan dasar hukum baik di tingkat peraturan Presiden (*perpres*) ataupun peraturan menteri (*permenlu*) untuk menetapkan daftar negara subjek PBVDD secara resmi dan tanpa perlu dilakukan ratifikasi untuk setiap PBVDD. Namun sampai dengan disepakati dan tersusunnya dasar hukum dimaksud, maka PBVDD yang telah ditandatangani seperti St. Lucia, Irak, Suriah, Nepal, dan Eswatini perlu dilakukan ratifikasi agar dapat diberlakukan secepatnya.
- c) Dit Konsuler rutin melakukan koordinasi dengan Ditjen Imigrasi serta Kantor Imigrasi khususnya yang membawahi Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) pada bandara internasional dalam upaya mengetahui kebijakan keimigrasian terbaru yang berlaku di lapangan dan untuk penanganan penyelesaian yang dialami peserta/delegasi asing pada TPI, dan mengangkat isu/kendala yang dialami kepada Ditjen Imigrasi.
- d) Perlunya pemetaan atau inventarisasi terhadap PKS yang dimiliki Ditjen Protkons dengan Ditjen Imigrasi dan K/L lain untuk memastikan apakah PKS tersebut masih berlaku atau apakah masih bersesuaian dengan kebutuhan terkini dan kebutuhan di masa mendatang terkait inovasi pelayanan publik oleh Dit Konsuler.
- e) Dit Konsuler akan melakukan evaluasi dan monitoring dengan MA agar permasalahan pertukaran API cepat selesai dan pelaksanaan Layanan Rogatori *digital* dapat segera dilaksanakan. Kemlu dan MA sama-sama berkomitmen untuk melaksanakan diseminasi informasi kepada seluruh otoritas terkait, dalam hal ini Dit. Konsuler akan melakukan sosialisasi

kepada Perwakilan RI di luar negeri, sedangkan Kepaniteraan MA akan melakukan sosialisasi kepada seluruh pengadilan tingkat pertama di Indonesia.

- f) Penguatan penyelenggaraan kegiatan sosialisasi, diseminasi informasi, serta mengkomunikasikan kepada pengguna layanan melalui kanal media sosial mengenai *Service Level Agreement* (SLA), prosedur pelayanan kekonsuleran, dan *update* peraturan terbaru atau *update* aplikasi pelayanan kekonsuleran kepada pengguna layanan.
- g) Melakukan manajemen ekspektasi kepada penerima layanan dengan menjelaskan batasan-batasan layanan yang dapat diberikan, serta memberikan informasi lebih awal sekiranya terdapat mundurnya penerbitan dokumen sesuai SLA.
- h) Melakukan *follow up* dan koordinasi tambahan ke K/L atau pihak terkait terhadap permohonan yang membutuhkan tambahan waktu di luar SLA agar dapat diselesaikan dan tidak *pending* dalam waktu yang terlalu lama.
- i) Pengajuan penambahan dukungan SDM sesuai dengan Analisa Jabatan di Direktorat Konsuler, dan mengupayakan peningkatan jumlah SDM sesuai kebutuhan mengingat semakin banyaknya kekosongan pengisian jabatan/ pegawai sementara justru terdapat peningkatan permohonan layanan kekonsuleran pada masing-masing Subdit, penambahan proses bisnis pengambilan biometrik dalam penerapan paspor diplomatik dan dinas elektronik serta penambahan tupoksi rogatori bagi Subdit JWNA.
- j) Berkoordinasi dengan Pustik-KP dan stakeholders terkait untuk mengatasi gangguan-gangguan teknis pada aplikasi pelayanan kekonsuleran dan melakukan perbaikan/upgrade aplikasi sesuai dengan kebutuhan dan masukan dari pengguna layanan.
- k) Memetakan kebutuhan peralatan dan jasa dan meningkatkan alokasi anggaran belanja persediaan barang dan jasa khususnya untuk pengadaan blangko paspor dinas mengingat semakin meningkatnya kerja sama dengan instansi mitra di luar negeri, pengiriman misi pasukan perdamaian PBB serta kebutuhan penambahan dan jasa perawatan peralatan layanan

Proyeksi ke Depan

Untuk ke depannya, maka perlu perhatian terhadap pengisian survei kepuasan masyarakat yaitu jumlah responden yang mengisi survei agar dapat mencapai target jumlah responden, yaitu sebesar 10% dari angka total layanan

kekonsuleran yang diberikan. Selain itu maka perlu diadakan perbaikan dan pemeliharaan terhadap perangkat survei kepuasan masyarakat yang berada di loket supaya dapat berfungsi dengan baik, serta menyediakan opsi/alternatif pengisian survei secara *online* melalui tautan yang dapat diakses pemohon melalui *smartphone* pribadi dalam hal perangkat aplikasi survei pada loket tidak dapat dioperasikan.

Direktorat Konsuler perlu mempertahankan faktor-faktor yang mendukung keberhasilan dari pencapaian kinerja pada tahun ini, yaitu di antaranya meningkatkan kompetensi, integritas, serta dedikasi SDM pelayanan publik. Perlunya juga melakukan interaksi yang baik dengan pengguna layanan dan mendorong mereka untuk melakukan pengisian terhadap kuesioner layanan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan kekonsuleran sebagai bentuk evaluasi atas penyediaan layanan oleh Direktorat Konsuler.

Selanjutnya, maka perbaikan dan pemeliharaan terhadap aplikasi kekonsuleran perlu dilakukan secara berkala dan tanggap terhadap kebutuhan pelayanan, dengan mengedepankan inovasi terhadap pelayanan publik. Di samping itu, penyediaan pelayanan kekonsuleran yang berbasis aplikasi dan jaringan internet harus senantiasa memperhatikan aspek keamanan sebagai bentuk pertanggungjawaban publik. Aspek keamanan dan kecanggihan perlu diperhatikan secara lebih khusus dalam penerbitan dokumen kekonsuleran sebagai produk layanan kekonsuleran seperti Paspor Diplomatik dan Dinas Elektronik, dan wacana mendatang lainnya (Visa Diplomatik dan Dinas Elektronik, Izin Tinggal Diplomatik dan Dinas Elektronik, serta e-EPO).

Untuk ke depannya, Direktorat Konsuler berencana:

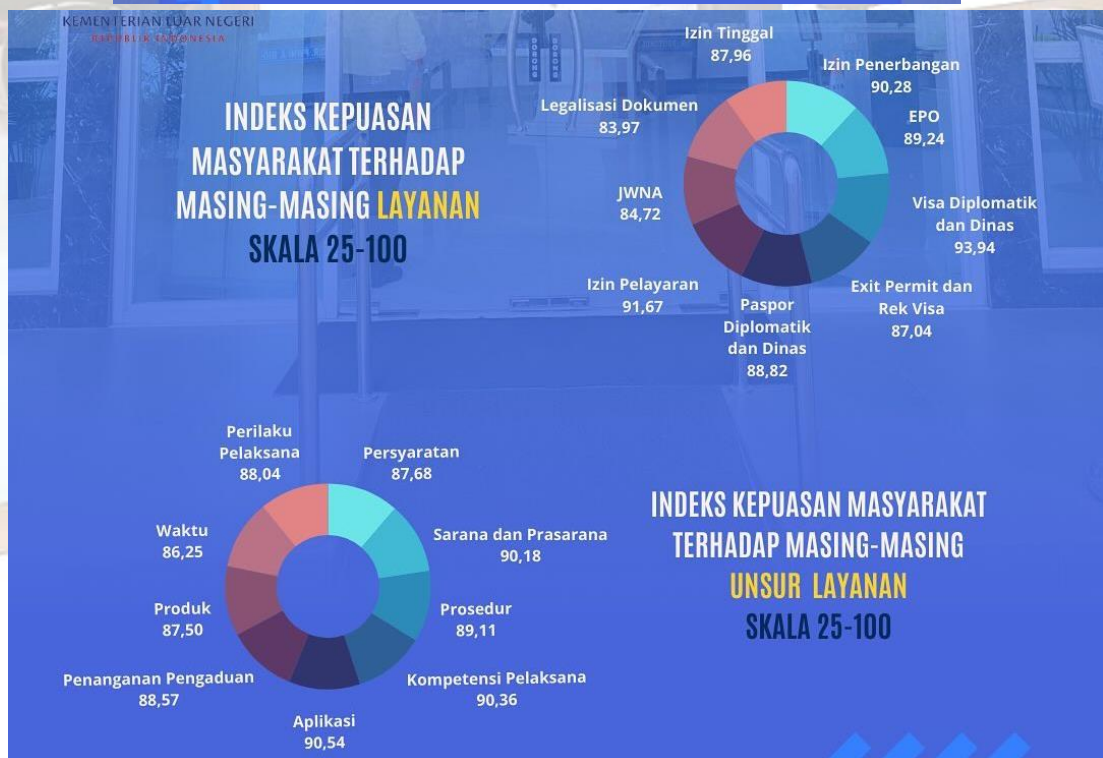
- Memastikan agar layanan rogatori dan Pemeriksaan Saksi dan/atau Ahli dalam Perkara Perdata Lintas Negara (*e-court*) di-*update* ke dalam SOTK Direktorat Konsuler sebagai dasar kewenangan penanganan rogatori dan pemberian layanan *e-court*.
- Melakukan pengembangan izin tinggal elektronik dan EPO elektronik yang akan mulai dilaksanakan setelah pembaruan sistem terbaru selesai.
- Pada tahun 2025 akan melaksanakan sosialisasi dan diseminasi informasi ke 3 Perwakilan Indonesia dengan jumlah layanan rogatori terbanyak (berdasarkan dashboard Jasa Konsuler WNA, yaitu RRT, Singapura, dan Malaysia). Selain itu, akan dilaksanakan juga sosialisasi dan diseminasi informasi ke 3 wilayah pengadilan tingkat pertama dengan jumlah layanan rogatori terbanyak (Jabodetabek, Jawa Tengah, dan Jawa Timur).

- Pelaksanaan penguatan kerja sama untuk memastikan penerapan paspor diplomatik dan dinas elektronik di luar negeri, khususnya di negara-negara hub/kunci.
- Penguatan kelembagaan:
 - Memastikan agar layanan rogatori di-*update* ke dalam SOTK Direktorat Konsuler sebagai dasar kewenangan penanganan rogatori.
 - Penyusunan Kepmenlu sebagai Lampiran Permenlu Visa Diplomatik dan Visa Dinas dan Permenlu Izin Tinggal Diplomatik dan Izin Tinggal Dinas
 - Mendorong penyusunan dasar hukum untuk Pengesahan PBVDD tanpa ratifikasi. Kepentingan untuk dapat mengimplementasikan setiap PBVDD yang baru ditandatangani Pemri dengan negara sahabat di masa mendatang dalam waktu yang cepat tanpa melalui mekanisme ratifikasi perlu segera didorong dengan melakukan pembentukan dasar hukum untuk memberlakukan PBVDD (bentuk dasar hukum dimaksud perlu mendapatkan pembahasan bersama antara Direktorat Konsuler dan unit internal Kemlu yang terkait) dengan Kementerian Sekretariat Negara dan Kementerian Hukum dan HAM.
 - Menjajaki penambahan negara lainnya yang ingin menjalin *Special Reciprocal Arrangement regarding Diplomatic and Service Visa and Stay Permit*, dalam hal ini Belanda dan Kanada telah menyatakan intensi untuk segera melakukan pertukaran nota diplomatik dengan Pemri terkait hal ini di tahun 2025.
- Kerjasama antar Kementerian/Lembaga
 - Penyusunan PKS antara Ditjen Protkons dengan Ditjen Imigrasi dan Kemensetneg, apabila diperlukan, untuk segera mewujudkan rencana integrasi Database Paspor Diplomatik dan Dinas Elektronik dengan SIMKIM Kemkumham dan SIMPEL Kemensetneg.
 - Perlunya penyusunan lebih lanjut PKS antara Ditjen Protkons dengan Ditjen Imigrasi terkait implementasi visa diplomatik dan dinas elektronik dan integrasi Sitprotkons dengan SIMKIM. Pembentukan PKS diharapkan dapat meningkatkan koordinasi erat antara Ditjen Protkons dengan Ditjen Imigrasi di bidang keimigrasian agar mengeliminasi hambatan/kendala bagi petugas imigrasi dalam melakukan pemeriksaan terhadap orang asing pemegang e-Visa DD RI, dan bagi korps diplomatik/dinas asing pemegang e-Visa DD RI untuk memasuki wilayah RI. Mengingat terdapatnya poin kerja sama

lainnya yang memerlukan saling koordinasi antara Ditjen Protkons, maka diusulkan pembentukan PKS yang memuat cakupan poin kerja sama, di antaranya:

- pertukaran data terkait penerbitan visa dan izin tinggal diplomatik dan dinas melalui Integrasi SITPROTKONS dengan SIMKIM.
 - implementasi e-Visa Diplomatik dan Dinas.
 - pertukaran data perlintasan Orang Asing (WNA) pemegang Paspor Diplomatik, Paspor Dinas, dan paspor lainnya.
 - pertukaran data orang asing yang masuk daftar cekal/tangkal.
 - pertukaran data jumlah orang asing yang masuk ke wilayah Indonesia, serta jumlah pemegang ITK, ITAP, dan ITAS.
- Perlunya penguatan kerja sama hasil penandatanganan PKS *existing* dengan Kementerian lain, di antaranya:
- Ditjen Pemasayarakatan Kementerian Imigrasi dan Pemasayarakatan untuk pertukaran data Warga Binaan Pemasayarakatan WNA di Indonesia; serta
 - Ditjen PSDKP Kementerian Kelautan dan Perikanan untuk pertukaran data tindak pidana *illegal, unreported, and unregulated fishing* (IUU Fishing) yang dilakukan oleh kapal berbendera asing dan/atau berawak kapal WNA di perairan Indonesia.

Dokumentasi



Gambar III.7. Infografis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Konsuler Triwulan I Tahun 2024



Gambar III.8. Capaian Peringkat ke-3 oleh Kementerian Luar Negeri pada Penganugerahan Predikat Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2024 oleh Ombudsman RI, 14 November 2024



Gambar III.9. Pengambilan data biometrik Menteri Luar Negeri RI pada tanggal 5-7 Februari 2024 sebagai bagian dari Implementasi Paspor Diplomatik Elektronik dan Paspor Dinas Elektronik



Gambar III.10. Pengambilan data biometrik Eselon I dan II pada tanggal 5-7 Februari 2024 sebagai bagian dari Implementasi Paspor Diplomatik Elektronik dan Paspor Dinas Elektronik



Gambar III.11. FGD Persiapan Integrasi Database Paspor Diplomatik dan Dinas Elektronik dengan SIMKIM Kemkumham dan SIMPEL Kemensetneg, tanggal 17 Juli 2024

SISTEM INFORMASI TERPADU
DIREKTORAT JENJIR PROTOKOL DAN KONSULER

Home Data Personal Perincian Tinggal Index Visa

Selamat Datang di Website Sistem Informasi Terpadu
Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler
Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia

Memunggu Persetujuan 23, Revisi Perawatan 01, Revisi Pemohon 17

NO	NAMA	PERINGKILAN	NO. OTIVIS	NO. PERMOHONAN	NO. KONSEP	PASPOR	STATUS	AKSI
1	NISHIMURA YUMIKO	KBRI Tokyo		OFFLINE APPLICATION	000033/RUPN-TKY12/2024	RD206271	Menunggu Pusat	
2	YAMADA FUTOSHI	KBRI Tokyo		OFFLINE APPLICATION	000032/RUPN-TKY12/2024	TR596271	Menunggu Pusat	
3	SHIMIZU TAKAHIRO	KBRI Tokyo		OFFLINE APPLICATION	000031/RUPN-TKY12/2024	TT330097	Menunggu Pusat	
4	SHIRASHI AKIHIRO	KBRI Tokyo	OTVIS/0000255KEMLU/12/2024	OFFLINE APPLICATION	000030/RUPN-TKY12/2024	TT330047	Disetujui	
5	SEJIMA RYUTARO	KBRI Tokyo	OTVIS/0000254KEMLU/12/2024	OFFLINE APPLICATION	000029/RUPN-TKY12/2024	TT748204	Disetujui	

Gambar III.12. Tampilan layanan visa dan izin tinggal diplomatik dan dinas SITPROTKONS versi terbaru

Subdit Visa DD Direktorat Konsuler

List of Application

+ Create new Application

Application Status: Nothing selected

Position: Nothing selected

Show 10 entries

APPLICATION NO	STATUS
Draft	Draft
0002972/MYS-KPR/09/2024	Approved
Draft	Draft

visa.kemlu.go.id/login

Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia

Diplomatic and Service Online Visa Application

Username / Email: *****

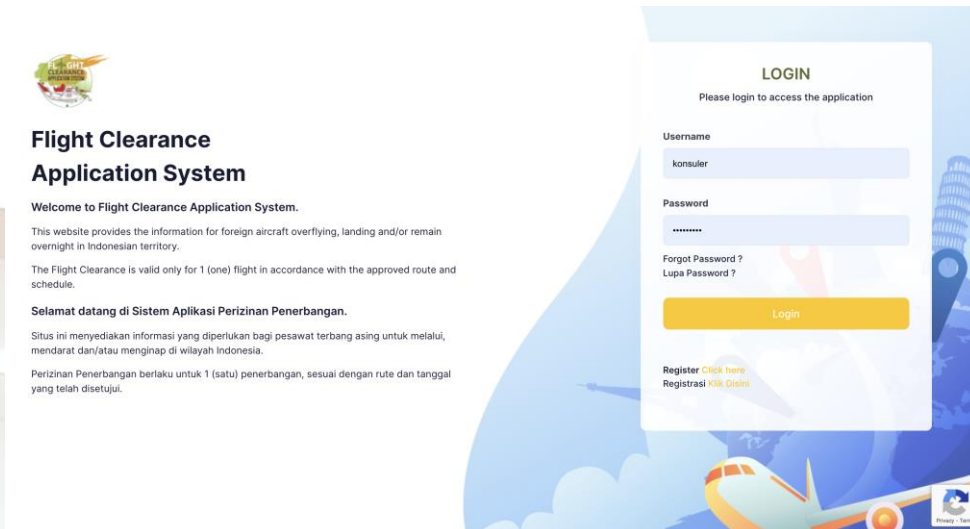
Password: *****

Calculate From Captcha

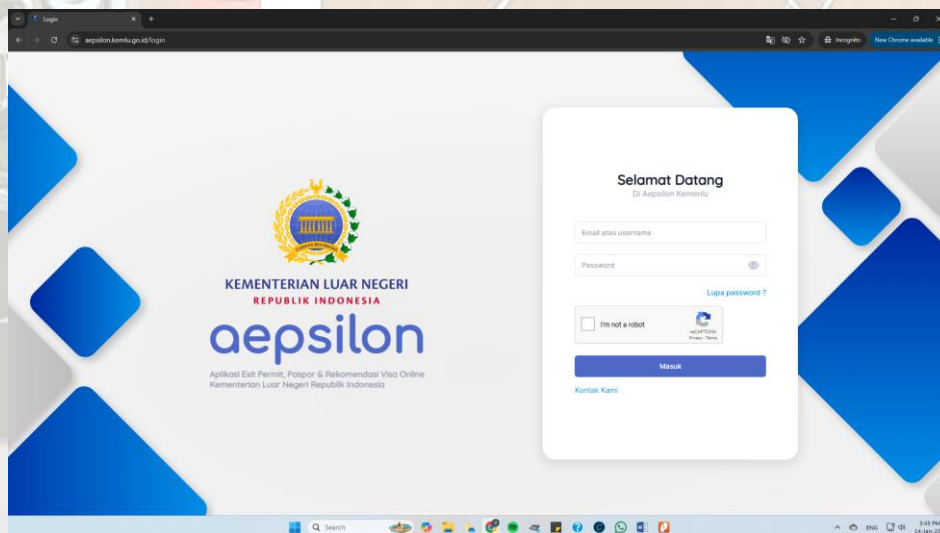
Login

Don't have account yet? [Register Here](#)
Forgot Password? [Reset Password](#)

Gambar III.13. Tampilan laman pengajuan visa diplomatik dan dinas online visa.kemlu.go.id



Gambar III.14. Tampilan FCAS versi terbaru (fcas.kemlu.go.id)



Gambar III.15. Tampilan Aepsilon Web-based (aepsilon.kemlu.go.id)



Gambar III.16. Penandatanganan Naskah Perjanjian Kerja Sama (PKS) Turunan Nota Kesepahaman Kemlu – Mahkamah Agung, 16 Februari 2024

DIPLOMATIC AND SERVICE ELECTRONIC VISA

NITA ANDITA

A. VISA DATA
 Application Number : 1/R/DEU-BRL/11/2024
 Authorization Number : 1/KEMLU/11/2024
 Number of Entries : SINGLE ENTRIES
 Length of Stay : 30 DAY(S)
 Visa Index : 10-1-S
 Date of Issue : 09-NOV-2024
 Date of Expiry : 07-FEB-2025

B. APPLICANT DATA
 Passport Number : D6237
 Sex : FEMALE
 Date of Birth : 05-JUN-1986
 Nationality : UNITED STATES

C. ISSUING AUTHORITY
 Place of Issue : BERLIN
 Consulate Office : GERMANY

VISA TYPE
DIPLOMATIC

VISA INDEX
10-1-S

NO OF ENTRIES
SINGLE

LENGTH OF STAY
30 DAY(S)

SOFT LAUNCH
PENINGKATAN LAYANAN VISA DIPLOMATIK DAN DINAS MELALUI TRANSFORMASI DIGITAL DI DJEN PROTCONS

Simon D.I. Soekarno
 Direktur Konsuler
 Opening Remarks

Oki Yanuar
 Kasubdit Visa Diplomatik dan Dinas
 Moderator

SELASA
26 NOVEMBER 2024 ID: 831 6053 4760
10.00 WIB - SELESAI Passcode: eVisaDD
 Via **zoom**



Gambar III.17. Peluncuran Visa Diplomatik dan Dinas Elektronik, tanggal 26 November 2024



Gambar III.18. Pertemuan antara Direktur Konsuler dengan Direktur Lalu Lintas Keimigrasian, tanggal 15 Juli 2024 yang membahas permohonan dukungan pemberian visa dan izin masuk bagi delegasi asing Indonesia Africa Forum dan High Level Forum on Multistakeholder Partnership, serta membahas rencana penyusunan perjanjian kerjasama terbaru antara Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler dan Direktorat Jenderal Imigrasi



Gambar III.19. Rapat Harmonisasi Rancangan Peraturan Menteri Luar Negeri tentang Visa Diplomatik dan Visa Dinas serta Rancangan Peraturan Menteri Luar Negeri tentang Izin Tinggal Diplomatik dan izin Tinggal Dinas, 20-22 Juni 2024 (luring) dan 5 Juli 2024 (daring)



Gambar III.20. FGD Tindak Lanjut Pengesahan PBVDD dan Evaluasi Negara Subjek PBVDD, Banten, 11-12 Desember 2024

DAFTAR 102 NEGARA MITRA DENGAN PERJANJIAN BEBAS VISI DIPLOMATIK & DINAS (PBVDD)

PER 22 NOVEMBER 2024

Berikut adalah daftar **102 negara mitra** yang membebaskan pemegang paspor diplomatik dan paspor dinas RI dari kewajiban memiliki visa untuk berkunjung ke negaranya, dan sebaliknya.

Informasi terkini mengenai Bebas Visa Diplomatik dan Dinas

Durasi Lama Tinggal PBVDD

Berkas Perjanjian (dapat diakses juga melalui laman treaty.kemlu.go.id)

Direktorat Konsuler
Kementerian Luar Negeri
Republik Indonesia

1. AFRIKA SELATAN	35. IRLANDIA (KHUSUS PASPOR DIPLOMATIK)	71. PERSATUAN EMIRAT ARAB *
2. ALBANIA	36. ITALIA	72. PERU *
3. ANGOLA	37. JEPANG	73. PRANCIS
4. ANTIGUA & BARBUDA	38. KAMBOJA	74. POLANDIA
5. ARGENTINA	39. KAZAKHSTAN	75. PORTUGAL *
6. ARMENIA	40. KEPULAUAN SOLOMON	76. QATAR *
7. AUSTRIA	41. KOLOMBIA	77. ROMANIA
8. AZERBAIJAN	42. KOREA SELATAN	78. RUSIA
9. BAHRAIN *	43. KOREA UTARA	79. RWANDA
10. BANGLADESH	44. KOSTA RIKA	80. SAINT KITTS & NEVIS
11. BELANDA	45. KROASIA	81. SENEGAL
12. BELARUSIA	46. KUBA	82. SERBIA
13. BELGIA	47. KUWAIT *	83. SINGAPURA
14. BOSNIA & HERZEGOVINA	48. KYRGYZSTAN	84. SLOVENIA
15. BRAZIL	49. LAOS	85. SLOWAKIA
16. BRUNEI DARUSSALAM	50. LITHUANIA	86. SRI LANKA
17. BULGARIA	51. LUXEMBURG	87. SURINAME
18. BURUNDI	52. MAKEDONIA	88. SWEDIA (KHUSUS PASPOR ELEKTRONIK)
19. Ceko	53. MALAYSIA	89. SWISS
20. CHILE	54. MAROKO	90. TAJIKISTAN
21. DENMARK (KHUSUS PASPOR ELEKTRONIK)	55. MEKSIKO	91. TANZANIA
22. EKUADOR	56. MESIR *	92. THAILAND
23. EL SALVADOR	57. MIKRONESIA	93. TIMOR LESTE
24. ETHIOPIA	58. MOLDOVA	94. TIONGKOK
25. FIJI	59. MONGOLIA	95. TUNISIA *
26. FILIPINA	60. MONTENEGRO	96. TURKI
27. FINLANDIA	61. MOZAMBIK	97. UKRAINA
28. GEORGIA	62. MYANMAR	98. URUGUAY
29. GUINEA EKUATORIAL	63. NAMIBIA	99. VENEZUELA
30. GUYANA	64. NIGER	100. VIETNAM
31. HONGARIA	65. NIKARAGUA	101. YORDANIA *
32. INDIA	66. NORWEGIA	102. YUNANI
33. INGGRIS (KHUSUS PASPOR DIPLOMATIK)	67. PAKISTAN	
34. IRAN	68. PANAMA	
	69. PAPANUGUNI	
	70. PARAGUAY	

*) Bebas visa berlaku juga untuk paspor khusus (special passport)

Gambar III.21. Brosur Daftar Negara Mitra yang menjalin PBVDD dengan RI

INTERNAL BUSINESS PROCESS PERSPECTIVE

Pada perspektif *Internal Business Process*, sasaran strategis diarahkan pada peningkatan kualitas pelayanan kekonsuleran dengan mengukur 4 (empat) sub IKU yang mencerminkan kegiatan pelayanan kekonsuleran dari segi kuantitatif, yaitu Persentase penyelesaian dokumen kekonsuleran sesuai dengan *Service Level Agreement*, Persentase tingkat pemahaman *stakeholders* terhadap proses dan pelayanan kekonsuleran yang nilainya di atas 85%, Persentase pengaduan publik yang ditindaklanjuti, dan Persentase Pemberian Notifikasi dan Fasilitasi Akses Kekonsuleran Kepada Perwakilan Negara Asing.

Indikator Kinerja Utama B1.1: Persentase Kualitas Pelayanan Kekonsuleran, yang terdiri dari:

- Sub IKU B1.1.1 Persentase penyelesaian dokumen kekonsuleran sesuai dengan *Service Level Agreement*;
- Sub IKU B1.1.2 Persentase tingkat pemahaman *stakeholders* terhadap pelayanan kekonsuleran yang nilainya di atas 85%;
- Sub IKU B1.1.3 Persentase pengaduan publik yang ditindaklanjuti;
- Sub IKU B1.1.4 Persentase Pemberian Notifikasi dan Fasilitasi Akses Kekonsuleran Kepada Perwakilan Negara Asing.

Perbandingan Kinerja

Tabel III.7. Target, Realisasi, dan Capaian IK Tahun 2020 - 2024

Kode IK/ SUB IK	2020	2021	2022	2023	2024	
B1.1	Target	100%	100%	100%	100%	100%
	Realisasi	100%	100%	100%	100%	100%
	Capaian	100%	100%	100%	100%	100%
SUB IK 1	Permintaan Dokumen	141.616	187.430 ↑	226.458 ↑	223.475 ↓	218.799 ↓
	Penyelesaian Dokumen	141.616	187.430 ↑	226.458 ↑	223.475 ↓	218.799 ↓
	Target	100%	100%	100%	100%	100%
	Realisasi	100%	100%	100%	100%	100%
SUB IK 2	Jumlah peserta yang mengembalikan kuesioner	305	218 ↓	137 ↓	209 ↑	167 ↓

	Jumlah peserta yang nilainya di atas 85%	305	218 ↓	137 ↓	209 ↑	167 ↓
	Target	100%	100%	100%	100%	100%
	Realisasi	100%	100%	100%	100%	100%
SUB IK 3	Jumlah pengaduan yang diterima	1	2.022 ↑	1.341 ↓	594 ↓	804 ↑
	Jumlah pengaduan yang dir espon	1	2.022 ↑	1.341 ↓	594 ↓	804 ↑
	Target	100%	100%	100%	100%	100%
	Realisasi	100%	100%	100%	100%	100%
SUB IK 4	Jumlah WNA yang bermasalah	1.925	2.425 ↑	2.717 ↑	2.688 ↓	2.548 ↓
	Jumlah WNA bermasalah yang difasilitasi	1.925	2.425 ↑	2.717 ↑	2.688 ↓	2.548 ↓
	Target	100%	100%	100%	100%	100%
	Realisasi	100%	100%	100%	100%	100%

Selama periode 5 tahun Renstra 2020-2024, maka capaian Direktorat Konsuler untuk IKU B1.1 Persentase Kualitas Pelayanan Kekonsuleran telah secara konsisten menunjukkan capaian sebesar 100%, dengan realisasi 100% dari target 100%.

Analisis Keberhasilan Pencapaian IK

Faktor-faktor yang mendukung keberhasilan dari pencapaian kinerja di antaranya:

1. SDM yang kompeten, berintegritas, dan berdedikasi tinggi;
2. Dukungan dari pengguna layanan yang mengapresiasi pelayanan publik Direktorat Konsuler;
3. Koordinasi dan komunikasi yang baik dengan para stakeholders terkait;
4. Meningkatnya partisipasi unit kerja di lingkungan Kementerian Luar Negeri dan pemangku kepentingan dalam penganganan pelayanan Direktorat Konsuler; dan
5. Terbangunnya infrastruktur sistem informasi pelayanan publik yang baik sehingga membuat kinerja pelayanan efektif dan efisien.

Program dan Kegiatan yang Mendukung Capaian

Guna memastikan Persentase Kualitas Pelayanan Kekonsuleran yang optimal, terdapat serangkaian program dan kegiatan yang dilaksanakan Direktorat

Konsuler selama tahun 2024. Program dan kegiatan tersebut telah mendukung keberhasilan pencapaian IK melalui masing-masing Sub IKU, sebagaimana yang terinci sebagai berikut:

B1.1.1 Persentase penyelesaian dokumen kekonsuleran sesuai dengan Service Level Agreement.

Sub IKU B.1.1.1 mengukur tingkat penyelesaian dokumen sesuai dengan *Service Level Agreement* yang sesuai dengan jumlah permohonan dokumen kekonsuleran pada tahun 2024. Kegiatan utama pada Sub IKU tersebut adalah pencetakan dokumen yang dilakukan setiap hari pada seluruh jenis layanan kekonsuleran. Kegiatan yang mendukung capaian adalah pelayanan kekonsuleran untuk penerbitan paspor diplomatik dan dinas serta exit permit dan rekomendasi visa, persetujuan otorisasi visa diplomatik dan dinas, pelayanan perizinan tinggal diplomatik dan dinas, izin keluar dan masuk kembali, perizinan penerbangan asing tidak berjadwal, pelayaran asing tidak berjadwal, legalisasi dokumen asing, dan legalisasi dokumen Indonesia. Rincian Capaian Kinerja sebagai berikut:

Pelayanan Perizinan Penerbangan

Sepanjang tahun 2024, Direktorat Konsuler telah melakukan verifikasi terhadap 4.612 (empat ribu enam ratus dua belas) permohonan pesawat militer asing, serta 23.491 (dua puluh tiga ribu empat ratus sembilan puluh satu) permohonan pesawat sipil asing tidak berjadwal. Selain itu, Direktorat Konsuler juga memfasilitasi permohonan perizinan penerbangan dalam rangka mendukung kunjungan kerja Presiden RI dan Wakil Presiden RI ke luar negeri sepanjang tahun 2024 sebanyak 6 (enam) kali kunjungan Presiden dan 5 (lima) kali kunjungan Wakil Presiden ke Luar Negeri.

Pelayanan Perizinan Pelayaran

Pada layanan perizinan pelayaran bagi kapal asing tidak berjadwal sepanjang tahun 2024, Direktorat Konsuler telah memberikan *diplomatic clearance* terhadap 127 permohonan kapal militer asing, serta 107 permohonan kapal sipil asing.

Pelayanan Legalisasi Dokumen

Direktorat Konsuler telah menerbitkan 67.418 stiker legalisasi dokumen sepanjang tahun 2024, Stiker legalisasi diterbitkan berdasarkan permohonan untuk dokumen Indonesia yang hendak digunakan di luar wilayah Indonesia, dan dokumen asing yang akan digunakan di wilayah Indonesia.

Otorisasi Visa Diplomatik dan Visa Dinas

Direktorat Konsuler telah menerbitkan 6.159 otorisasi visa diplomatik dan visa dinas sepanjang tahun 2024, dengan rincian: 2.413 visa diplomatik dan 3.746 visa dinas. Otorisasi visa diplomatik dan dinas telah diberikan berdasarkan permohonan yang diajukan melalui Perwakilan RI di luar negeri ataupun secara daring melalui laman visa.kemlu.go.id, yang diberikan berdasarkan tujuan/kepentingan permohonan visa yaitu dalam rangka penugasan jangka panjang, penugasan sementara/singkat, kunjungan singkat, ataupun kunjungan beberapa kali perjalanan. Direktorat Konsuler juga telah memberikan fasilitasi otorisasi visa diplomatik dan visa dinas bagi delegasi asing yang berpartisipasi dalam konferensi/seminar/pertemuan internasional yang diadakan di Indonesia ataupun dalam rangka kunjungan resmi ke Indonesia, dan sebagainya.

Pelayanan Perizinan Tinggal Diplomatik dan Dinas dan Exit Permit Only

Selama tahun 2024, Direktorat Konsuler telah menerbitkan sebanyak 7.473 izin tinggal diplomatik dan dinas dan 1.607 *Exit Permit Only* (EPO) diplomatik dan dinas bagi Perwakilan Negara Asing, Organisasi Internasional dan Tenaga Ahli Asing (TAA) dibawah mekanisme kerjasama teknis yang bertugas dan bekerja di Indonesia. Selain itu, Direktorat Konsuler juga memfasilitasi permohonan surat pengantar perpanjangan izin tinggal ITAS bagi staf PNA dan OI sebanyak 10 dokumen.

Monitoring dan Evaluasi Izin Tinggal Diplomatik dan Dinas

Sebagai bentuk pengawasan terhadap orang asing pemegang izin tinggal diplomatik dan dinas, Direktorat Konsuler secara berkala melakukan kegiatan *monitoring* dan evaluasi (monev) dalam rangka koordinasi dan bertukar informasi mengenai keberadaan WNA Asing pemegang izin tinggal dinas yang bekerja dan tinggal di wilayah Indonesia. Hal ini mengingat bahwa Kemlu memiliki tanggungjawab terhadap penerbitan izin tinggal dinas kepada WNA yang bekerja di Indonesia sehingga merupakan kewajiban bagi Kemlu untuk melakukan pengawasan terhadap WNA pemegang izin tinggal dinas untuk mencegah terjadinya pelanggaran peraturan di Indonesia. Pengawasan tersebut antara lain untuk memastikan masih berlakunya izin tinggal dinas WNA dan memastikan kesesuaian penggunaan izin tinggal dinas dengan peruntukan dan fungsi keberadaan WNA tersebut di Indonesia. Kegiatan Monev juga melibatkan Ditjen Imigrasi dan Kementerian/Lembaga terkait lainnya terutama KL yang menjadi pengampu keberadaan WNA asing dimaksud. Pada tahun 2024, telah dilakukan 2 (dua) kali kegiatan monev yaitu pada 25-27 Februari 2024 di Banten terhadap guru-guru Sekolah Jerman yang merupakan tenaga ahli asing (TAA) di bawah supervisi Kedutaan Besar Jerman dan Tenaga Ahli

Asing (TAA) Warga Negara (WN) Jepang yang ditugaskan oleh JICA dan TAA WN Australia yang ditugaskan oleh World Bank di Yogyakarta pada tanggal 23-26 Juni 2024.

Pertemuan dengan Peruri terkait Pencetakan Dokumen Kekonsuleran

Untuk memastikan penyelesaian dokumen kekonsuleran agar sesuai dengan SLA, maka Direktorat Konsuler perlu mengadakan pencetakan dokumen kekonsuleran serta memperhatikan ketersediaan dokumen kekonsuleran, di antaranya: blanko paspor diplomatik dan dinas, stiker *exit permit*, stiker legalisasi, stiker *exit permit only*, serta blanko stiker visa diplomatik dan visa dinas.

Pada tanggal 20 Mei 2024, Direktorat Konsuler bersama Sekretariat Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler mengadakan pertemuan dengan Perusahaan Umum Percetakan Uang Republik Indonesia (Peruri). Pertemuan membahas kontrak payung pencetakan dokumen kekonsuleran guna mendukung kelancaran pelayanan publik. Pertemuan juga membahas mekanisme pembayaran dalam tiga tahap yang lebih fleksibel berdasarkan ketersediaan anggaran. Melalui pertemuan ini, Direktorat Konsuler bersama Peruri menunjukkan komitmen bersama untuk memastikan efisiensi dan kualitas dalam penyediaan dokumen kekonsuleran demi pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Selanjutnya, pada tanggal 2-3 Desember 2024 Direktorat Konsuler telah melaksanakan Kunjungan Kerja ke Kawasan Produksi Perum Peruri di Karawang, Jawa Barat selaku penyedia blanko paspor diplomatik, paspor dinas, dan dokumen kekonsuleran lainnya. Tujuan kunjungan adalah untuk meninjau proses produksi dokumen kekonsuleran serta membahas rencana kerja sama Kemlu dan Peruri di masa mendatang. Dalam kunjungan tersebut, telah dilakukan sejumlah kegiatan serta pertemuan yang membahas berbagai hal terkait pengembangan kerja sama di masa mendatang, bahwa Peruri siap mendukung Kemlu sekiranya akan ditambahkan fitur data biometrik lain seperti data retina mata dan data lainnya.

Dalam hal proses pengadaan paspor diplomatik dan dinas, Kemlu dan Peruri memiliki 2 (dua) perjanjian payung yakni untuk pengadaan paspor diplomatik dan dinas biasa yang berlaku hingga 2028 dan pengadaan paspor diplomatik dan dinas elektronik yang berlaku hingga 2026. Kedua belah pihak sepakat untuk memperkuat koordinasi dan kerja sama terutama dalam upaya implementasi paspor diplomatik dan dinas elektronik sejalan dengan keputusan Pemri untuk menjadikan Peruri sebagai BUMN yang ditugaskan sebagai penyelenggara Sistem Pemerintah Berbasis

Elektronik (SPBE). Selanjutnya, Direktorat Konsuler berharap agar kiranya kerja sama yang telah terjalin selama ini dapat terus diperkuat dan diperdalam khususnya terkait evaluasi penerapan *Certificate Authority (CA)* yang selama ini sudah digunakan oleh Kemlu.

Persiapan Implementasi Paspor Diplomatik dan Dinas Elektronik

Sebagai tindak lanjut atas diluncurkannya Paspor Diplomatik dan Dinas Elektronik pada tahun 2023, maka perlu diadakannya persiapan yang matang agar implementasi Paspor Diplomatik dan Dinas Elektronik dapat terlaksana secara menyeluruh. Salah satu persiapan yang dilakukan Direktorat Konsuler yaitu mengadakan Rapat Persiapan Implementasi Paspor Elektronik, Permohonan Arah dan Izin Prinsip Tindak Lanjut Implementasi Paspor Elektronik pada tanggal 24 Juni 2024 di Jakarta. Secara umum, rapat membahas 4 (empat) agenda utama implementasi paspor elektronik yakni:

- a. Integrasi database paspor elektronik dengan Ditjen Imigrasi dan Biro KTLN, Setneg;
- b. Penyelenggaraan kegiatan sosialisasi dan diseminasi informasi terkait paspor elektronik;
- c. Pelatihan pengoperasian aplikasi dan peralatan pendukung paspor elektronik bagi staf pelaksana Dit. Konsuler dan
- d. Penerbitan Keputusan Dirjen Protkons terkait terjemahan bahasa Inggris nomenklatur Kementerian/Lembaga/Instansi paspor diplomatik dan dinas.

Proses integrasi database dengan Ditjen Imigrasi dan Biro KTLN merupakan bagian dari upaya peningkatan pelayanan publik Ditjen Protkons dan sejalan dengan upaya reformasi birokrasi dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE.

Rapat Koordinasi Mekanisme Penerbitan Dokumen Perjalanan Dinas Luar Negeri bagi WNI yang ditempatkan di Luar Kantor Perwakilan Diplomatik dan Konsuler RI di Luar Negeri

Terdapat permohonan penerbitan paspor dinas, exit permit, dan rekomendasi visa bagi WNI yang ditempatkan di lembaga internasional seperti BI, World Bank, IMF, dan ADB. Namun, mekanisme ini belum diatur dalam Permenlu Nomor 2 Tahun 2019 sehingga permohonan tersebut belum dapat ditindaklanjuti dengan penerbitan dokumen perjalanan dinas luar negeri sesuai SLA. Untuk membahas hal dimaksud, maka Direktorat

Konsuler telah melaksanakan rapat daring terkait mekanisme penerbitan dokumen perjalanan dinas luar negeri bagi WNI yang ditempatkan di luar kantor perwakilan diplomatik dan konsuler RI. Rapat ini telah dihadiri oleh perwakilan Setditjen Multilateral, BHAKP, BSDM, dan BPO, dan menghasilkan rekomendasi dari unit internal Kemlu terkait bahwa:

- a. **Setditjen Multilateral:** Pentingnya pengaturan terpusat untuk memonitor pelaksanaan polugri dan melibatkan K/L terkait.
- b. **BHAKP:** Usulan revisi Permenlu Paspor untuk mengakomodasi kebutuhan ini, dengan diskresi sebagai solusi sementara.
- c. **BPO:** Dukungan terhadap revisi Permenlu untuk mengatur mekanisme penempatan WNI di luar perwakilan resmi.
- d. **BSDM:** Penegasan bahwa mutasi pejabat di luar perwakilan bukan kewenangan BSDM.

Selanjutnya Direktorat Konsuler memandang perlu diadakan rapat lanjutan dengan melibatkan lebih banyak unit dan K/L terkait untuk menyusun regulasi yang komprehensif.

Pemantapan dan Finalisasi Aplikasi Aepsilon versi Web

Agar permohonan dokumen perjalanan dinas luar negeri dapat lebih menjangkau khususnya bagi pemohon yang tidak memiliki perangkat berbasis Android, Direktorat Konsuler c.q. Subdirektorat Paspor Diplomatik dan Dinas telah menyelenggarakan rapat teknis pemantapan dan finalisasi aplikasi AEPSILON versi web pada tanggal 14 Agustus 2024 bersama dengan tim Pusat TIK KP dan PT. Kurasi Media Nusantara selaku pihak pengembang.

Untuk finalisasi Aplikasi Aepsilon versi Web, maka telah dilaksanakan uji coba dan penelusuran terhadap seluruh fitur aplikasi dengan menjalankan berbagai skenario pengajuan yang meliputi permohonan Paspor Diplomatik/Dinas biasa maupun elektronik, pengajuan Exit Permit, dan Rekomendasi Visa. Dalam rangka mendapatkan *insight* dan pengalaman dari pengguna, maka aplikasi AEPSILON versi web ini telah diujicobakan secara langsung kepada para operator dari Kementerian/Lembaga/Instansi lain di Loket Konsuler selama 1 (satu) minggu. Saran dan masukan dari para pengguna kemudian telah dikompilasi serta ditindaklanjuti untuk penyempurnaan aplikasi sehingga akhirnya Aplikasi Aepsilon versi Web telah diluncurkan pada tanggal 13 Desember 2024 bagi para pengguna.

B1.1.2 Persentase tingkat pemahaman stakeholders terhadap pelayanan kekonsuleran yang nilainya di atas 85%

Pada Sub IKU B.1.1.2 terdapat penghitungan seberapa besar pemahaman stakeholders mengenai proses dan pelayanan kekonsuleran yang dilakukan secara berkala melalui penyebaran kuesioner. Setiap tahun, secara berkala, pelayanan direktorat Konsuler dilakukan evaluasi dan hasilnya menjadi masukan untuk meningkatkan inovasi maupun efisiensi proses layanan. Untuk itu, setiap *stakeholders* wajib diinformasikan mengenai perubahan persyaratan maupun maksud dan tujuan peningkatan standar layanan. Hasil sosialisasi kemudian diukur untuk mengetahui pemahaman pengguna layanan terhadap standar layanan yang diperbaiki.

Sosialisasi Layanan Kekonsuleran kepada Perwakilan Negara Asing (PNA) dan Organisasi Internasional (OI)

Direktorat Konsuler juga menyelenggarakan kegiatan Sosialisasi Layanan Kekonsuleran (*Dissemination on Updated Consular Services*) kepada Perwakilan Negara Asing (PNA) dan Organisasi Internasional (OI) pada 30 Januari 2024. Kegiatan sosialisasi ini telah diikuti oleh 181 peserta dari 137 PNA/OI. Pada kesempatan tersebut telah dibuka sesi *coaching clinic* bagi peserta yang ingin melakukan konsultasi langsung dengan petugas dan pejabat Direktorat Konsuler terkait pelayanan kekonsuleran yang diberikan bagi PNA dan OI mencakup pemberian otorisasi visa diplomatik dan dinas, izin tinggal diplomatik dan dinas, *exit permit only* (EPO), dan perizinan penerbangan atau pelayaran. Kegiatan tersebut mendapatkan respons yang baik dan antusiasme yang tinggi dari kalangan PNA dan OI.

Sosialisasi dan Bimbingan Teknis Pembaruan Aplikasi Flight Clearance Information System (FCIS) dan E-Clearance and Approval for Indonesian Territory (E-CAIT)

Pada tanggal 6 Desember 2024, Direktorat Konsuler telah melaksanakan kegiatan Sosialisasi dan Bimbingan Teknis sehubungan dengan Pembaruan Aplikasi FCIS dan E-CAIT. Kegiatan dilakukan sebagai tindak lanjut pembaruan aplikasi E-CAIT dan FCIS yang dilakukan pada tahun 2024. Kegiatan ini dihadiri oleh perwakilan dari Kementerian Perhubungan dan Mabes TNI sebagai pemangku kepentingan yang berperan sebagai pemberi persetujuan bagi pesawat asing dan kapal asing tidak berjadwal. Secara umum, kegiatan ini terbagi dalam dua sesi, yaitu sesi sosialisasi dan bimbingan teknis yang diselingi dengan diskusi. Melalui kegiatan ini, para pemangku kepentingan telah mendapatkan penjelasan serta informasi tata cara penggunaan fitur-fitur terbaru pada kedua aplikasi dimaksud. Selain itu, kegiatan ini juga telah menjadi sarana untuk mendiskusikan pengembangan yang akan dilakukan pada tahap berikutnya.

Soft Launching dan Bimbingan Teknis Aepsilon Web-Based

Direktorat Konsuler juga menyelenggarakan *Soft Launching* dan *Bimbingan Teknis Aepsilon Web-Based* yang diikuti oleh perwakilan dari K/L/I terkait pada 13 Desember 2024 dan sosialisasi pembaruan aplikasi E-CAIT dan FCIS yang dilakukan pada tahun 2024. Kegiatan ini dihadiri oleh perwakilan dari Kementerian Perhubungan dan Mabes TNI sebagai pemangku kepentingan yang berperan sebagai pemberi persetujuan bagi pesawat asing dan kapal asing tidak berjadwal pada 6 Desember 2024.

Survei Pemahaman Stakeholders

Penyelenggaraan survei pemahaman stakeholders terhadap layanan kekonsuleran dilakukan setelah penyelenggaraan Sosialisasi maupun *Bimbingan Teknis* mengenai aplikasi yang diselenggarakan secara langsung maupun penyelenggaraan survei pemahaman yang dilakukan dengan menyebarkan link pertanyaan kepada pengguna layanan.

B1.1.3 Persentase pengaduan publik yang ditindaklanjuti

Pengaduan merupakan unsur penting untuk ditindaklanjuti dalam pelayanan kekonsuleran, karena pengaduan memiliki informasi yang dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sejalan dengan fungsi pengawasan yang dilaksanakan oleh pengguna layanan. Pada Sub IKU B1.1.3 dihitung berapa laporan pengaduan yang ditindaklanjuti selama satu tahun. Apabila terdapat pengaduan yang sama maka Direktorat dapat melakukan perbaikan secara sistem untuk mencegah pengaduan serupa di masa mendatang.

Pada tahun 2024, sebanyak 804 dari 804 pengaduan dari pengguna layanan telah ditindaklanjuti. Perlu menjadi catatan bahwa pengaduan publik yang disampaikan oleh pengguna layanan bukan hanya mengenai keluhan pengguna layanan terkait ketidaksesuaian standar pelayanan atau sikap petugas pelayanan tetapi juga mencakup pertanyaan teknis terhadap layanan yang masuk melalui berbagai platform aduan, yaitu e-mail, media sosial, dan website lapor.go.id (SP4N LAPOR) yang dikoordinasikan oleh Inspektorat Jenderal, serta seluruhnya telah ditindaklanjuti. Sesuai dengan realisasi kinerja tersebut, maka capaian kinerja dari Sub IKU tersebut adalah 100%.

Berdasarkan tabel selama 3 (tiga) tahun terakhir, setiap pengaduan yang diterima oleh Direktorat Konsuler selalu ditindaklanjuti (direspon). Sehingga tingkat realisasi tindak lanjut pengaduan yang diterima berhasil dijaga pada angka 100%.

Pada tahun 2024, Direktorat Konsuler mencatat seluruh jenis aduan yang masuk melalui berbagai *platform* aduan, yaitu e-mail, media sosial, dan website

lapor.go.id (SP4N LAPOR) yang dikoordinasikan oleh Inspektorat Jenderal, serta seluruhnya telah ditindaklanjuti. Pada umumnya pengaduan yang diterima berupa pertanyaan atau kebutuhan konsultasi mengenai layanan yang ada di Direktorat Konsuler, yang kebanyakan seputar layanan legalisasi dokumen, penerbitan paspor dinas, *exit permit*, dan surat rekomendasi visa.

B1.1.4 Persentase Pemberian Notifikasi dan Fasilitas Akses Kekonsuleran Kepada Perwakilan Negara Asing

Subdit Jasa Kekonsuleran WNA merupakan penanggungjawab Sub IKU B1.1.4 yaitu persentase pemberian notifikasi dan fasilitas akses kekonsuleran kepada Perwakilan Negara Asing. Penanganan fasilitas kasus WNA merupakan amanat dari Konvensi Wina 1963 mengenai hubungan kekonsuleran yang tercantum pada pasal 37. Data yang terkumpul juga penting sebagai bahan Dialog Konsuler yang dilakukan secara bilateral kepada negara-negara tertentu yang dipandang perlu untuk membahas hal-hal teknis yang berkembang dalam penanganan masing-masing warga negara.

Pemberian Notifikasi dan Akses

Direktorat Konsuler secara aktif memberikan layanan notifikasi dan akses kekonsuleran kepada WNA bermasalah melalui Perwakilan Kedubes/Konsulat Jenderal asing yang ada di Indonesia. Adapun permasalahan yang dihadapi oleh WNA tersebut di antaranya tindak masalah keimigrasian, pidana kelautan pelanggaran batas wilayah, pidana narkoba, pidana umum, pidana pencurian, kasus kecelakaan, perdata, pidana pencurian dan pelaksanaan deportasi. Pada tahun 2024, Direktorat Konsuler telah melakukan pemberian 473 notifikasi dan 415 akses.

Penyelenggaraan Dialog Kekonsuleran

Direktorat Konsuler memiliki tugas untuk melaksanakan kerja sama kekonsuleran dengan negara-negara sahabat melalui forum *Bilateral Consular Dialogue* yang tempat pelaksanaannya saling bergantian. *Bilateral Consular Dialogue* memiliki peran strategis guna menjembatani dan menyelesaikan berbagai permasalahan kekonsuleran, termasuk perlindungan WNI di luar negeri. Pada tahun 2024, Direktorat Konsuler telah menyelenggarakan beberapa kali Dialog Konsuler dengan negara-negara sahabat antara lain:

- a. *The 2nd Indonesia - The Netherlands Consular and Diplomatic Facilities Dialogue* yang diselenggarakan pada 12 - 14 Mei 2024 di Bandung. Adapun pokok-pokok pembahasan dalam Dialog RI-Belanda antara lain: (i) Kerja Sama Kekonsuleran (*Mandatory Consular Notification*); (ii) Keamanan Premis RI di Belanda; (iii) Kolaborasi Penanganan Krisis/Situasi Darurat; (iv) Imigrasi dan Visa; dan (v) agenda lain

(*Transfer of Foreign Prisoners*, Akses *auto-gate* bagi Paspor Diplomatik dan Dinas RI, Akses parkir VIP di Bandara Schipol, WN Belanda *overstayer*, Hague Conference on Private International Law).

- b. *The 3rd Indonesia - The Philippines Joint Consular Consultation Meeting* di Bogor, pada tanggal 10 - 12 Juli 2024. Dalam kegiatan tersebut beberapa hal yang disepakati antara lain : sepakat akan melakukan reviu terhadap *Agreement on Consular Notification and Access (ACNA)* RI-Filipina yang ditandatangani pada tahun 2014, saling menyampaikan *best practices* terkait penanganan kasus TPPO korban *online scam* dan Diskusi terkait Imigrasi dan Visa antara lain perpanjangan PBVDD RI-Filipina, *working visa* bagi *spouse* pejabat diplomatik, dan peningkatan koordinasi dalam hal diskresi izin memasuki wilayah negara masing-masing dengan validitas paspor di bawah 6 bulan khususnya untuk alasan kemanusiaan.
- c. *Pre-Consular and Diplomatic Facilities Management Dialogue RI- Amerika Serikat* di Los Angeles pada 29-30 Mei 2024. Kedua pihak membahas isu-isu kekonsuleran antara lain terkait kemungkinan peninjauan *Agreement on Consular Notification and Access (ACNA)*, *Hague Convention on International Parental Child Abduction (IPCA)*, Alih Status Visa, dan Pemindahan Narapidana Lintas Negara dan kunjungan Delegasi AS ke Konsuler Jenderal RI di LA sebagai upaya minimalisasi vandalisme di premis RI.
- d. *The 2nd Joint Consular Committee Consultation (JCCC)* Indonesia-Persatuan Emirat Arab (PEA) pada tanggal 11-12 Desember 2024 di Jakarta. Pertemuan ini mengangkat isu-isu penting antara lain isu-isu kekonsuleran khususnya dalam hal perlindungan PMI, pertukaran data keimigrasian, fasilitas diplomatik, dan bebas visa kunjungan bagi pemegang paspor biasa yang ditargetkan dapat memajukan sektor bisnis dan juga pariwisata kedua negara, di mana WNI dapat pengguna paspor biasa dapat berkunjung ke PEA tanpa menggunakan visa, namun juga menjamin bebas visa tersebut tidak dapat di konversi menjadi visa untuk kepentingan bekerja.

Pelaksanaan Rogatori oleh Direktorat Konsuler

Sebagai tindak lanjut dari berpindahnya penanganan Penyampaian Dokumen Peradilan dalam Perkara Perdata Lintas Negara dari Dit. HP Sosbud ke Dit. Konsuler, maka dimulai pada tahun 2024 Direktorat Konsuler memiliki tambahan tugas yang diampu. Layanan Rogatori oleh Direktorat Konsuler mencakup fasilitasi atas permintaan bantuan teknis hukum dalam perkara perdata lintas negara, berupa permintaan penyampaian Surat Rogatori dan Bantuan Penyampaian Dokumen Peradilan dalam Perkara Perdata Lintas Negara. Pada tahun 2024,

Direktorat Konsuler telah melakukan pemberian layanan rogatori sebanyak 1.002 layanan baik layanan dari pengadilan Indonesia kepada pihak yang berada di luar Indonesia maupun dari pengadilan asing kepada pihak yang berdomisili di wilayah Indonesia.

Setelah layanan rogatori mulai diampu oleh Dit. Konsuler, Dit. Konsuler bersama dengan PUSTIK KP telah menyusun sistem penyampaian rogatori secara elektronik dengan cara pertukaran API (*Application Program Interface*) antara Kemlu dan MA. Berdasarkan sistem ini, MA, Kemlu c.q. Dit. Konsuler dan Perwakilan RI di luar negeri dapat melakukan verifikasi dokumen rogatori secara digital. *Shared API* merupakan *tier* kerjasama tertinggi dari bagian dari sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE).

Pendampingan Kekonsuleran Kedutaan Asing

Sebagai tindak lanjut arahan Menlu bahwa non-pengungsi (tidak terdaftar di UNHCR Sebagai pengungsi) yang ikut dalam rombongan Rohingya yang harus dipulangkan, Direktorat Konsuler melakukan pendampingan terhadap Kedubes Bangladesh dalam melakukan Pendataan dan Verifikasi Kewarganegaraan terhadap terduga WN Bangladesh di Penampungan Pengungsi Kabupaten Aceh Timur. 26 WN Bangladesh telah dipulangkan ke Bangladesh pada 13 Maret 2023 dengan biaya IOM atas permintaan pihak Bangladesh.

Kendala dan Tantangan

Dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kekonsuleran, maka ditemui kendala dan tantangan dalam pemberian pelayanan kekonsuleran sebagai berikut:

- a) Dalam melaksanakan rapat koordinasi dan pembahasan yang melibatkan para pemangku kepentingan, maka terdapat kesulitan dalam penentuan waktu untuk melakukan rapat bersama para pemangku kepentingan, khususnya dari Kementerian/Lembaga lain.
- b) Masukan yang beragam dari setiap pemangku kepentingan membuat pengembangan aplikasi membutuhkan periode yang cukup lama.
- c) Terkait pengajuan *flight clearance* baik untuk kepentingan kunjungan pejabat asing ke wilayah RI dan sebaliknya (kunjungan Presiden/Wapres RI ke luar negeri), sangat diperlukan koordinasi antar Kementerian/Lembaga bersama dengan pihak Maskapai dan Perwakilan RI terkait sehingga butuh fokus dan perencanaan yang matang. Namun, pengajuan permohonan sering kali dilakukan dalam waktu singkat atau mendesak dengan waktu keberangkatan.

- d) Dialog RI-AS ditargetkan dilaksanakan pada semester ke-2 tahun 2024, namun hal ini tidak dapat dilaksanakan karena kurangnya kesiapan kedua negara, terutama dalam semester kedua 2024 kedua negara tengah melaksanakan pemilihan presiden baru.
- e) Dalam pelaksanaan pelayanan pemberian izin tinggal, masih terdapat ketidakpahaman PNA dan OI terkait dengan prosedur pemberian izin tinggal di mana permohonan izin tinggal dilakukan secara mendadak. Dalam beberapa kasus, terdapat ketidakpedulian pemohon dalam perpanjangan izin tinggal yang sudah melewati masa berlaku sehingga mengalami permasalahan di imigrasi. Hal ini mengingatkan bahwa PNA dan OI pemegang izin tinggal diplomatik dan dinas merasa memiliki *privilege* sehingga kebal terhadap pengenaan denda *overstay*.
- f) Meskipun peraturan dan prosedur pengajuan izin tinggal telah disampaikan kepada PNA dan OI, namun masih terdapat kasus pemohon yang masuk ke Indonesia dengan menggunakan Bebas Visa dan *Visa on Arrival* sehingga tidak dapat diberikan izin tinggal diplomatik dan dinas.
- g) Izin tinggal diplomatik dan dinas yang diterbitkan Direktorat Konsuler saat ini belum terkoneksi dengan sistem di Imigrasi, sehingga banyak pekerja TAA pemegang izin tinggal dinas yang berada di daerah-daerah di Indonesia yang tidak diketahui keberadaannya oleh Imigrasi maupun pemerintah setempat.
- h) Untuk pelaksanaan layanan rogatori mengalami kendala karena belum siapnya sistem MA. Akibatnya penarikan data peradilan secara API masih belum dapat dilaksanakan sampai akhir tahun 2024. Sedangkan dalam pelaksanaan layanan rogatori secara manual ini memakan waktu cukup lama karena harus melalui pemeriksaan fisik dokumen oleh 3 verifikator berbeda (Kepaniteraan MA, Dit. Konsuler, dan Perwakilan RI yang wilayah kerjanya meliputi alamat pihak tertuju).

Upaya Perbaikan

Atas kendala dan tantangan yang dialami, telah dilakukan upaya perbaikan oleh Direktorat Konsuler antara lain:

- a) Direktorat Konsuler berupaya menjalin komunikasi aktif dengan para pemangku kepentingan agar bisa melakukan penentuan/sinkronisasi terkait agenda dan jadwal pelaksanaan kegiatan.
- b) Direktorat Konsuler telah mencatat berbagai masukan yang diusulkan oleh para pemangku kepentingan maupun pengguna layanan. Masukan yang bukan merupakan revisi signifikan pada aplikasi akan segera ditindaklanjuti,

sedangkan revisi yang bersifat pengembangan atau penambahan fitur akan dimasukkan dalam pengembangan tahap berikutnya.

- c) Agar terus dilakukan koordinasi dengan seluruh pihak terkait. Sebagai tindakan antisipasi jika terdapat permohonan flight clearance yang mendesak, terutama untuk bantuan kemanusiaan, Direktorat Konsuler terlebih dahulu akan menginfokan secara informal kepada seluruh Perwakilan RI terkait untuk mengirimkan flight plan dan memohon bantuan untuk menghubungi Otoritas Terkait di masing-masing negara akreditasi
- d) Sementara itu, koordinasi antara RI dan AS terus dilakukan dalam langkah persiapan Dialog RI-AS yang direncanakan dilaksanakan pada semester pertama tahun 2025. Berbagai pertemuan antara Dit. Konsuler dengan Kedubes AS telah dilakukan.
- e) Direktorat Konsuler mengupayakan penyelesaian masalah keimigrasian yang dialami oleh PNA dan OI dengan berkoordinasi dengan Direktorat Jenderal Imigrasi, dan memberikan teguran kepada PNA/OI yang terkait.
- f) Direktorat Konsuler senantiasa memberikan *update* terkait peraturan, prosedur pemberian izin tinggal kepada PNA dan OI antara lain melalui sosialisasi dan bimtek sehingga dapat meminimalisir kasus-kasus pelanggaran yang terjadi.
- g) Direktorat Konsuler akan melakukan koordinasi dengan Imigrasi dalam rangka pengawasan TAA yang berada di wilayah Indonesia dan segera melakukan kerjasama pembentukan akses untuk sinkronisasi data antara Kemlu dan Imigrasi bagi pemegang izin tinggal diplomatik dan dinas.
- h) Terkait pelaksanaan layanan rogatori secara digital dan *e-court* merupakan hal yang baru, maka dari itu Dit. Konsuler bersama-sama dengan MA perlu melakukan *monitoring* dan evaluasi terkait pelaksanaannya secara aktif dan rutin.

Proyeksi ke Depan

Bagi beberapa layanan, pemberian layanan selain memperhatikan SLA maka perlu memperhatikan resiprositas, khususnya dalam hal pemberian otorisasi visa diplomatik dan visa dinas serta izin tinggal diplomatik dan dinas. Sehingga dalam hal ini, pentingnya terdapat sistematisa pengelolaan pencatatan *database* resiprositas yang baik agar dapat dijadikan rujukan bagi seluruh pejabat dan pegawai Direktorat Konsuler.

Direktorat Konsuler akan terus berkomitmen dalam memberikan pelayanan kekonsuleran yang berintegritas dan sesuai dengan SLA untuk menjaga mutu

elayanan kekonsuleran. Diseminasi informasi, sosialisasi, maupun bimbingan teknis perlu dilakukan secara berkala kepada para *stakeholders* dari layanan kekonsuleran sebagai bentuk dari komitmen pelayanan publik yang menjunjung profesionalisme dan *good governance*. Untuk menjaga komitmen tersebut, maka perlu ditunjang dengan dukungan SDM yang memadai baik dari segi jumlah dan kualitas. Dari segi SDM, maka sepatutnya juga memberikan penghargaan/apresiasi terhadap petugas pelayanan kekonsuleran yang menunjukkan integritas dan berdedikasi tinggi. Selain itu, catatan hal lainnya untuk tahun mendatang yaitu:

- Akan dilakukan penajakan untuk integrasi dengan Sistem Radar TNI baik untuk perizinan penerbangan dan perizinan pelayaran.
- Direktorat Konsuler akan terus mendukung fasilitasi pengurusan *flight clearance* dan perizinan pelayaran sesuai ketentuan yang berlaku
- Dialog RI-AS tahun 2025 akan dilaksanakan di Indonesia dengan RI sebagai Host.
- Perlunya dilakukan bimbingan teknis kepada pejabat/petugas Perwakilan RI terkait pelayanan kekonsuleran pada Perwakilan RI yang beririsan dengan tugas pokok dan fungsi Direktorat Konsuler, khususnya terkait paspor diplomatik dan dinas, otorisasi visa diplomatik dan dinas, legalisasi khususnya *apostille*, dan pengakhiran izin tinggal diplomatik dan dinas.

Dokumentasi



Gambar III.24. Sosialisasi Layanan Kekonsuleran kepada Perwakilan Negara Asing (PNA) dan Organisasi Internasional (OI), Depok, 30 Januari 2024



Gambar III.25. Tingginya antusiasme PNA dan OI mengikuti Sesi Coaching Clinic pada Sosialisasi Layanan Kekonsuleran kepada Perwakilan Negara Asing (PNA) dan Organisasi Internasional (OI), Depok, 30 Januari 2024



Gambar III.26. Monitoring dan Evaluasi Izin Tinggal Diplomatik dan Dinas ke Sekolah Jerman, Banten, 25-27 Februari 2024



Gambar III.27. Monitoring dan Evaluasi Izin Tinggal Diplomatik dan Dinas, Yogyakarta, 23-26 Juni 2024



Gambar III.28. The Second Indonesia - The Netherlands Consular and Diplomatic Facilities Dialogue, Bandung, 12-14 Mei 2024



Gambar III.29. The Third Indonesia - The Philippines Joint Consular Consultation Meeting, Bogor, 10-12 Juli 2024



Gambar III.30. Pre-Consular and Diplomatic Facilities Management Dialogue RI-Amerika Serikat, Los Angeles, 29-30 Mei 2024



Gambar III.31. Sosialisasi dan Bimbingan Teknis Pembaruan Aplikasi Flight Clearance Information System (FCIS) dan E-Clearance and Approval for Indonesian Territory (E-CAIT), Bogor, 5-7 Desember 2024



Gambar III.32. The Second Joint Consular Committee Consultation (JCCC) Indonesia-Persatuan Emirat Arab (PEA), Jakarta, 11-12 Desember 2024



Gambar III.33. Soft Launching dan Bimbingan Teknis Epsilon Web-Based, Tangerang, 13 Desember 2024

LEARNING AND GROWTH PERSPECTIVE

Sasaran Strategis L.1: Tata Kelola Organisasi di Direktorat Konsuler yang Baik

L1.1: Nilai evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Konsuler

Nilai evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Konsuler diperoleh dari hasil evaluasi yang dilakukan oleh Inspektorat Jenderal selaku Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP). Dasar hukum bagi APIP untuk melaksanakan evaluasi adalah Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 12 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi atas Implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Pemerintah (SAKIP). Evaluasi SAKIP dilaksanakan terhadap 5 komponen dasar manajemen kinerja yang meliputi perencanaan kinerja, pengukuran kinerja, pelaporan kinerja, evaluasi internal, dan capaian kinerja organisasi.

Tabel III.8. Tabel Persentase Hasil Evaluasi AKIP Direktorat Konsuler

	2020	2021	2022	2023-2024
Target	78	79 ↑	79,5 ↑	79,8 ↑
Realisasi	74,95 (BB)	76,33 (BB) ↑	77,17 (BB) ↑	78,20 (BB) ↑
Capaian	96,09%	96,09%	97,07% ↑	97,99% ↑

Perbandingan Kinerja

Hasil Capaian Nilai Evaluasi AKIP Direktorat Konsuler meningkat pada tahun 2023-2024 apabila dibandingkan dengan tahun 2020, 2021, dan 2022. Peningkatan tersebut seiring dengan target yang ditetapkan oleh Direktorat Konsuler yang juga semakin ditingkatkan pada setiap tahunnya. Pada tahun 2023-2024, Nilai Evaluasi AKIP Direktorat Konsuler adalah 78,20 dengan predikat Sangat Baik (BB) dan capaian sebesar 97,99%, sehingga terdapat peningkatan nilai dari tahun 2022 yaitu 77,17 (97,07%) dan tahun 2021 yaitu 76,33 (96,09%).

Analisis Keberhasilan/Kegagalan Pencapaian IK

Salah satu faktor penting dalam keberhasilan tersebut adalah adanya komunikasi dan koordinasi mengenai pencapaian kinerja dengan unit terkait di Kemlu dan K/L terkait dalam rangka perencanaan, penyelenggaraan, serta pelaporan anggaran dan kinerja. Pelaksanaan Dialog Kinerja yang rutin telah membangun komunikasi dan koordinasi yang baik di internal Direktorat Konsuler khususnya untuk bekerja sama dalam meningkatkan akuntabilitas dan kinerja unit.

Selain itu peningkatan capaian atau realisasi pada IKU ini dapat berhasil disebabkan karena berbagai upaya perbaikan dan evaluasi yang telah

dilakukan oleh Direktorat Konsuler dalam aspek perencanaan kinerja, pengukuran kinerja, dan pelaporan kinerja, yang semuanya telah diformalkan dan dipublikasikan pada website Kemenlu.

Program dan Kegiatan yang Mendukung Capaian

Meningkatnya keberhasilan capaian nilai AKIP Direktorat Konsuler pada tahun 2024 merupakan hasil dari pelaksanaan tindak lanjut Direktorat Konsuler terhadap rekomendasi evaluasi SAKIP tahun sebelumnya. Selain itu, telah dilakukan Dialog Kinerja secara rutin dengan melibatkan pimpinan hingga level staf untuk mendorong evaluasi pelaksanaan program dan kegiatan guna mencapai kinerja pegawai yang optimal.

Kendala dan Tantangan

Dalam mempertahankan dan meningkatkan nilai evaluasi AKIP, maka ditemui kendala dan tantangan berupa rendahnya *awareness* atau tingkat pemahaman mengenai AKIP di kalangan pegawai Direktorat Konsuler, khususnya pada tingkat staf pelaksana/teknis. Hal ini dikarenakan AKIP masih dikelola secara terbatas oleh pejabat PPK/SMKO dan eselon II III IV, dan masih jarang diangkat dalam pembahasan rapat internal Direktorat Konsuler. Selain itu, masih rendahnya inisiatif staf dari setiap bagian dalam melaporkan kegiatan dan capaian, monitoring dan evaluasi program secara tepat waktu sehingga hal ini dapat menghambat pelaporan pada aplikasi monev yang lain.

Upaya Perbaikan

Direktorat Konsuler telah berupaya meningkatkan nilai evaluasi AKIP dengan melakukan tindak lanjut terhadap rekomendasi evaluasi SAKIP tahun 2023, serta berkonsultasi dengan BPO maupun Setditjen Protkons agar tindak lanjut yang dilakukan terlaksana sesuai dengan arahan.

Proyeksi ke Depan

Ke depannya, maka Direktorat Konsuler akan meningkatkan koordinasi dan komunikasi yang baik agar dapat mencapai target yang ditetapkan pada tahun mendatang. Perlunya juga mempertahankan konsistensi untuk mengadakan Dialog Kinerja Direktorat Konsuler secara rutin dan berkala untuk menyatukan persepsi mengenai pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Direktorat Konsuler dan target capaian kinerja. Selain itu, juga perlu diadakan pertemuan rutin di luar Dialog Kinerja Direktorat Konsuler antara pejabat PPK, SMKO, eselon III-IV, dan staf sebagai wadah untuk memadukan jadwal, target, program, dan kegiatan yang sedang dijalankan, serta menyamakan persepsi dan memupuk *learning and growth perspective*. Para staf juga perlu dilibatkan dalam pembahasan mengenai AKIP untuk membangun *awareness* serta tingkat pemahaman mengenai AKIP.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan capaian atas pada Sasaran Strategis *Learning and Growth Process*, Direktorat Konsuler juga akan menjadikan rekomendasi evaluasi SAKIP sebagai pedoman pelaksanaan tugas sehari-hari. Hal lain yang perlu menjadi perhatian ke depannya adalah untuk membangun disiplin, ketertiban, dan awareness dalam penyusunan perencanaan, penyelenggaraan, serta pelaporan anggaran dan kinerja di Direktorat Konsuler. Selain itu, Direktorat Konsuler akan terus berupaya agar seluruh dokumen AKIP dapat disusun dengan baik dengan data yang akurat, disampaikan tepat waktu, dan dipublikasikan ke website Kemenlu. Direktorat Konsuler akan terus melakukan pemantauan capaian kinerja secara berkala serta dilakukan evaluasi atas capaian tersebut.

Dokumentasi



Gambar III.34. Pelaksanaan Dialog Kinerja Direktorat Konsuler pada tanggal 11 Januari 2024



Gambar III.35. Pelaksanaan Dialog Kinerja Direktorat Konsuler pada tanggal 12 November 2024



Gambar III.36. Pelaksanaan Dialog Kinerja Direktorat Konsuler pada tanggal 12 November 2024

III.2 Realisasi Anggaran

3 Indikator Kinerja Utama Direktorat Konsuler dicapai untuk mendukung pelaksanaan Program Pelindungan WNI di Luar Negeri serta Pelayanan Publik dengan metode pengelolaan kinerja berbasis anggaran. Sepanjang tahun 2024, telah dilakukan 1 (satu) kali revisi pagu anggaran terkait penambahan/pengurangan belanja/dana strategis/dll. Untuk melaksanakan seluruh kegiatan selama tahun 2024, pada awal tahun Direktorat Konsuler mendapatkan pagu anggaran sebesar [REDACTED] yang kemudian mengalami proses revisi karena penambahan target Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sehingga pagu revisi menjadi [REDACTED]

Tabel III.9. Tabel Realisasi Anggaran Direktorat Konsuler Tahun 2024

Program	Alokasi (Rp)	Realisasi (Rp)	%
AL.6028 Program Pelindungan WNI di Luar Negeri serta Pelayanan Publik	[REDACTED]	[REDACTED]	99,97%
BAH Pelayanan Publik Lainnya	[REDACTED]	[REDACTED]	99,97%
BAH.001 Pelayanan Kekonsuleran kepada Masyarakat dan Perwakilan RI	[REDACTED]	[REDACTED]	99,97%
005 Dukungan Penyelenggaraan Tugas dan Fungsi Unit	[REDACTED]	[REDACTED]	99,97%
052 Penyusunan dokumen kertas kerja dalam rangka penerbitan dokumen kekonsuleran	[REDACTED]	[REDACTED]	99,99%
BAH.002 Pelayanan Kekonsuleran kepada Perwakilan Negara Asing	[REDACTED]	[REDACTED]	100%
051 Penanganan WNA bermasalah di Indonesia	[REDACTED]	[REDACTED]	100%

052 Pemberian Fasilitas Kekonsuleran dalam rangka mendukung pertemuan bilateral dan konferensi Internasional			99,96%
Total AL : Program Pelindungan WNI di Luar Negeri serta Pelayanan Publik			99,97%

Berdasarkan hasil realisasi anggaran Direktorat Konsuler pada tahun 2024 yaitu sebesar 99,97%, maka Sumber Daya Anggaran di Direktorat Konsuler telah dimanfaatkan secara optimal. Apabila dibandingkan dengan tahun sebelumnya, maka telah terdapat penurunan penyerapan anggaran sebesar 0,02%, yaitu dari sebelumnya 99,99% (2023) menjadi 99,97% (2024).

Tantangan dan Upaya Penanganan dalam Pengelolaan Anggaran

Pada tahun 2024 maka terdapat sisa anggaran Direktorat Konsuler sebesar Rp [] dari seluruh total pagu [], dengan rincian:

- sisa Belanja untuk pencetakan buku paspor diplomatik dan dinas, stiker legalisasi, biaya cetak, tinta printer, dan lain-lain sebesar []
- sisa Belanja Honor Narasumber dari kegiatan rapat/sosialisasi/FGD yang terlaksana selama bulan Desember 2024 sebesar []
- sisa Belanja Bahan lainnya sebesar [] (untuk mata anggaran "Implementasi E-Paspor Diplomatik dan Dinas", "Penjajakan Perjanjian Bebas Visa PDD", dan "Penyelenggaran Dialog Kekonsuleran")

Terdapat sisa anggaran pada tahun 2024, di antaranya karena:

- Direktorat Kosnuler sudah mengalokasikan honor untuk narasumber dengan jumlah tertentu, tetapi ada narasumber yang tidak jadi bisa hadir.
- Narasumber yang hadir mewakili kementerian/lembaga yang diundang ada yang golongannya di bawah daripada golongan yang dianggarkan.
- Terdapat kegiatan yang ditargetkan dilaksanakan di luar kantor, tapi atas arahan pimpinan diubah menjadi dilaksanakan di dalam kantor sehingga jumlah anggaran yang terpakai tidak maksimal.
- Sisa anggaran tidak bisa dipindahkan ke mata anggaran lainnya

Dalam pengelolaan anggaran, terdapat beberapa tantangan yang dijumpai Direktorat Konsuler, di antaranya:

- a. waktu pelaksanaan beberapa kegiatan yang semula ditargetkan dilaksanakan di awal TW IV menjadi diundur ke bulan Desember, sehingga kurang cukup waktu untuk melakukan penyesuaian anggaran kembali untuk memaksimalkan sisa anggaran.
- b. Belum optimalnya pemahaman pegawai tentang proses perencanaan kegiatan dan anggaran, pelaksanaan, serta pelaporan dan pertanggungjawaban atas kegiatan dan anggaran yang telah dilaksanakan.

- c. Alokasi anggaran yang terbatas sehingga membatasi ruang gerak jumlah kegiatan yang dilaksanakan.
- d. Masih terdapat kegiatan yang bersifat tambahan sesuai arahan pimpinan dan belum direncanakan sebelumnya, sehingga menyebabkan frekuensi revisi anggaran cukup tinggi yang berakibat pada penilaian NKA Direktorat Konsuler.

Dalam hal ini, untuk upaya mengoptimalkan serapan anggaran pada tahun mendatang maka Direktorat Konsuler akan mengupayakan agar kegiatan skala besar dapat direncanakan untuk dilaksanakan pada pertengahan tahun sebelum akhir Triwulan IV. Direktorat Konsuler supaya mengupayakan laporan pertanggungjawaban kegiatan dapat diselesaikan maksimal 1 (satu) minggu setelah kegiatan untuk tertib administrasi dan pelaporan.

III.3 Analisis Efisiensi Penggunaan Sumber Daya

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. Penilaian dilakukan berdasarkan realisasi anggaran dan capaian kinerja yang terukur. Tingkat efisiensi digambarkan dalam kuadran yang mengelompokkan capaian kinerja dan serapan anggaran sebagai berikut:

Gambar III.37. Kuadran Efisiensi Kinerja dan Anggaran



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

Tabel III.10. 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 Konsuler TA 2024 dan metode pengelolaan anggaran berbasis kinerja, Direktorat Konsuler menetapkan [Jumlah RO pada Renja] Rincian Output untuk mendukung [Jumlah Sasaran Kegiatan Sesuai PK] Sasaran Kegiatan dan [Jumlah Indikator Kinerja Kegiatan Sesuai PK] Indikator Kinerja. Capaian kinerja Direktorat Konsuler] pada tahun 2024 telah didukung oleh serapan anggaran sebesar 99,97%. Rincian anggaran per RO dan Indikator Kinerja dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III.11. Pagu dan Realisasi Anggaran Rincian Output atas Indikator Kinerja yang Didukung

Sasaran Program	Indikator Kinerja (IK)	Capaian IK	Kegiatan	Pagu	Realisasi	%
Perlindungan WNI di Luar Negeri dan Pelayanan Publik yang Prima	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Kekonsuleran	4 (skala 4)	6028 Program Pelindungan WNI di Luar Negeri serta Pelayanan Publik			99,97%
Kualitas Pelayanan Kekonsuleran yang Prima	Persentase Kualitas Pelayanan Kekonsuleran	100%				
Tata Kelola Organisasi di Direktorat Konsuler yang Baik	Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Konsuler	78,20 (BB)				
Pengelolaan Anggaran Direktorat Konsuler yang optimal dan Akuntabel	Realisasi Anggaran Direktorat Konsuler	99,97%				
NCKO 2024		100,54	TOTAL			99,97%

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kinerja dan anggaran Direktorat Konsuler telah mencapai lebih dari 90%, sehingga Direktorat

Konsuler berada pada Kuadran I atau Ideal. Hal ini mencerminkan efisiensi dan efektivitas dalam penggunaan anggaran untuk mencapai target kinerja.

Nilai realisasi anggaran Direktorat Konsuler dalam 2 tahun terakhir telah menunjukkan nilai pencapaian yang sangat baik. Hal ini tidak terlepas dari upaya dan langkah Direktorat Konsuler dalam proses perencanaan, penyusunan, dan revisi anggaran Direktorat Konsuler agar sesuai dengan kebutuhan serta program kerja yang direncanakan. Meskipun terdapat beberapa kali revisi anggaran dalam rangka penyesuaian program dan terdapat bloking anggaran yang berakibat tidak terlaksananya beberapa program yang telah disusun, namun Direktorat dapat melakukan penyesuaian dan efisiensi kegiatan dengan memfokuskan pada kegiatan yang bersifat prioritas yang memberikan dampak yang besar bagi pelayanan publik dan berkelanjutan.

Selain itu, inovasi dan penggunaan teknologi dalam pelaksanaan program yang diterapkan Direktorat Konsuler selama ini juga turut meningkatkan hasil dengan anggaran yang tersedia. Selain itu efisiensi anggaran dilakukan dengan kolaborasi kegiatan antar subdit maupun lembaga pemerintah yang memungkinkan penggunaan sumber daya yang lebih efektif dan penghindaran duplikasi program.

Faktor-faktor utama yang mendukung tercapainya efisiensi penggunaan anggaran Kemenlu salah satunya adalah penyelenggaraan kegiatan secara *back-to-back*, seperti contohnya kegiatan Sosialisasi Layanan Kekonsuleran kepada PNA dan OI pada waktu yang bersamaan dengan FGD Evaluasi PBVDD yang dilaksanakan pada tanggal 29 Januari – 1 Februari 2024, serta kegiatan FGD Tindak Lanjut Pengesahan PBVDD dan Evaluasi Negara Subjek PBVDD yang dilaksanakan pada waktu yang bersamaan dengan *Soft Launching* dan Bimbingan Teknis Epsilon Web-Based yang dilaksanakan pada tanggal 11-14 Desember 2024.

Efisiensi Anggaran dalam Pencapaian Output

Direktorat Konsuler telah melakukan berbagai langkah dalam rangka efisiensi anggaran dalam pencapaian output antara lain dengan melakukan penyesuaian program kegiatan, analisa, dan pengawasan anggaran secara berkala. Selain itu Direktorat Konsuler juga telah mengadakan kunjungan ke Peruri Karawang dalam rangka untuk memeriksa pencetakan dokumen stiker legalisasi, buku blanko paspor diplomatik dan dinas, stiker *exit permit*, stiker *exit permit only* (EPO), dan izin tinggal diplomatik dan dinas. Koordinasi yang dilakukan dengan Peruri secara berkala dan dengan 1 pendekatan yang dilakukan untuk 4 tujuan. Capaian tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan anggaran Direktorat Konsuler dilaksanakan secara optimal dan akuntabel.

Efisiensi Sumber Daya Manusia

Secara umum kebutuhan Sumber Daya Manusia di Direktorat Konsuler belum dapat dipenuhi sepenuhnya, hal ini dapat terlihat pada tabel perbandingan formasi dan *bezetting* pegawai di Direktorat Konsuler per Desember 2024 sebagai berikut:

Tabel III.12. Perbandingan Formasi dan Bezetting Pegawai di Direktorat Konsuler

No.	Nama Jabatan	Formasi	Bezetting
1.	Direktur Konsuler	1	1
2.	Kepala Subdirektorat Paspor Diplomatik dan Paspor Dinas	1	1
3.	Kepala Seksi Penerbitan	1	1
4.	Kepala Seksi Pelayanan dan Pengawasan	1	0
5.	Kepala Seksi Data dan Manajemen Teknologi Informasi	1	1
6.	Kepala Subdirektorat Visa Diplomatik dan Dinas	1	1
7.	Kepala Seksi Amerika dan Eropa	1	1
8.	Kepala Seksi Asia Pasifik dan Afrika	1	0
9.	Kepala Seksi Tenaga Ahli Asing dan Organisasi Internasional	1	1
10.	Kepala Subdirektorat Perizinan Tinggal Diplomatik dan Dinas	1	1
11.	Kepala Seksi Amerika dan Eropa	1	0
12.	Kepala Seksi Asia Pasifik dan Afrika	1	0
13.	Kepala Seksi Organisasi Internasional	1	0
14.	Kepala Subdirektorat Perizinan Penerbangan, Pelayaran dan Legalisasi	1	1
15.	Kepala Seksi Perizinan Penerbangan Asing	1	0
16.	Kepala Seksi Perizinan Pelayaran Asing	1	0
	Kepala Seksi Legalisasi	1	0
17.	Kepala Subdirektorat Jasa Kekonsuleran Warga Negara Asing	1	1
18.	Kepala Seksi Pidana	1	0
19.	Kepala Seksi Non-Yudisial dan Pengelolaan Basis Data	1	0
20.	Kepala Seksi Kerjasama Kekonsuleran	1	0
21.	Kepala Subbagian Tata Usaha	1	1
22.	Diplomat Utama	2	0
23.	Diplomat Madya	5	4
24.	Diplomat Muda	5	2
25.	Diplomat Pertama	15	8
26.	Pengolah Data dan Informasi	21	6
27.	Pengolah Database	18	0
28.	Pranata Sidik Jari	6	0
29.	Pranata Informasi Diplomatik Pertama	2	1

No.	Nama Jabatan	Formasi	Bezetting
30.	Arsiparis Muda	1	1
31.	Arsiparis Pertama	1	1
32.	Arsiparis Penyelia	1	0
33.	Arsiparis Mahir	1	0
34.	Arsiparis Terampil	1	1
35.	Pengelola Sarana dan Prasarana Kantor	1	0
36.	Pengelola Keuangan	1	0
37.	Pengelola Kepegawaian	1	0
38.	Pengelola Surat	1	0
39.	Sekretaris	1	0
40.	Pengemudi	1	1

Pada level Eselon III semua formasi telah dipenuhi, namun untuk formasi Eselon IV terdapat 11 (sebelas) formasi Kepala Seksi yang belum dapat dipenuhi. Sehingga dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dilakukan oleh Fungsional Diplomat Madya dan Fungsional Diplomat Pertama. Sementara itu, jumlah Fungsional Diplomat Madya, masih terdapat kebutuhan 1 (satu) pejabat yang dapat menempati formasi yang ada. Adapun untuk Fungsional Diplomat Pertama terdapat kebutuhan 7 (tujuh) pejabat yang untuk menempati formasi yang ada. Untuk mengatasi terbatasnya bezetting Diplomat Pertama, sebanyak 2 (dua) Diplomat Pertama membantu pelaksanaan tugas di Subdirektorat lainnya serta tugas tambahan sebagai dukungan administrasi pimpinan.

Perlunya untuk segera mengisi maupun menambah jumlah pegawai pada Direktorat Konsuler mengingat bahwa terdapat 1 (satu) orang diplomat madya yang telah pensiun di penghujung tahun 2024, dan pada tahun 2025 terdapat 1 (satu) orang diplomat ahli pertama, 1 (satu) orang diplomat ahli muda, 2 (dua) orang diplomat ahli madya, dan 1 (satu) orang pengolah data dan informasi yang akan mutasi penempatan ke luar negeri terhitung awal tahun 2025. Selain itu akan terdapat 1 (satu) arsiparis yang akan pensiun pada tahun 2025 dan 1 (satu) diplomat muda yang akan pensiun pada tahun 2026. Direktorat Konsuler juga memiliki kebutuhan terhadap formasi penata kanselerai dan pengelola keuangan untuk mendukung pengelolaan anggaran.

Menimbang karena sebagian besar jumlah aplikasi Kemlu merupakan aplikasi kekonsuleran (7 dari 14 aplikasi Kemlu), Direktorat Konsuler menyampaikan usul penambahan pejabat Pustik KP yang bertugas sebagai PIC untuk menangani aplikasi kekonsuleran untuk memastikan kelancaran pemberian pelayanan publik dan kekonsuleran.

Sementara untuk mengisi kekosongan pegawai di tingkat pelaksana, Direktorat Konsuler memiliki Pegawai Pemerintah Non-Pegawai Negeri (PPNPN). Sesuai dengan kebijakan Pemerintah, pada tahun 2024, PPNP didorong untuk dapat mengikuti ujian Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja. Pada tahun

2024, sebanyak 8 (delapan) orang PPNPN Direktorat Konsuler telah lulus seleksi PPPK.

Sarana dan Prasarana yang Mendukung

Sebagai bagian dari upaya mempertahankan kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan kekonsuleran, maka Kemlu cq. Setdijten Protkons, Biro Umum, dan Dit Konsuler telah memberikan perhatian terhadap sarana dan prasarana yang terdapat pada ruang pelayanan publik agar tetap memadai dan berfungsi dengan baik, serta memperhatikan aspek pelayanan publik yang inklusif dan berperspektif gender.

Untuk mendukung pemberian pelayanan kekonsuleran yang prima, Direktorat Konsuler membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai khususnya di bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Sebagai salah satu satuan kerja yang mengampu aspek pelayanan publik, maka proses peremajaan sarana dan prasarana merupakan kunci dalam pencapaian target pelayanan publik sebagai bagian dari upaya reformasi birokrasi Kementerian Luar Negeri.

Sarana dan prasarana pada Direktorat Konsuler diadakan melalui usulan pengadaan sarana dan prasarana kepada dan melalui Biro Umum. Dalam memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana, Direktorat Konsuler menerapkan tahapan prioritas untuk masing-masing subdirektorat. Mengingat dan menimbang bahwa Subdirektorat Paspor Diplomatik dan Dinas dan Subdirektorat Perizinan Penerbangan, Pelayanan, dan Legalisasi merupakan wajah terdepan dalam pemberian pelayanan publik, maka diputuskan pemberian prioritas peremajaan perangkat TIK dilakukan pada kedua subdirektorat yang dimaksud terlebih dahulu. Namun demikian, masih dibutuhkan peremajaan untuk subdirektorat lainnya termasuk Subbagian Tata Usaha.

Di samping sarana dan prasarana yang memadai di bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan sarana dan prasarana yang memadai pada ruang pelayanan publik, hal yang tidak kalah penting adalah sarana dan prasarana yang memadai bagi *back office* pelayanan publik Direktorat Konsuler. Selama ini ruang pelayanan publik Kemlu sebagai *front office* pelayanan publik Kemlu lebih mendapatkan prioritas, sehingga pembaruan terus dilakukan terhadap ruang pelayanan publik namun tidak diimbangi dengan pembaruan terhadap *back office*. Ruang *back office* Direktorat Konsuler belum dilakukan pembaruan semenjak tahun 2017, sehingga Direktorat Konsuler memandang bahwa terdapat urgensi untuk segera dilakukan pembaruan terhadap ruangan kantor Direktorat Konsuler untuk menunjang petugas layanan kekonsuleran. Hal yang kiranya perlu mendapatkan perhatian antara lain:

- kurangnya jumlah kamar mandi (toilet) pada *back office*, terutama apabila dibandingkan dengan jumlah kamar mandi (toilet) pada unit eselon II lainnya pada Ditjen Protkons. Berbeda halnya dengan kamar mandi pada ruang pelayanan publik Kemlu, kamar mandi (toilet) pada *back office* tidak berperspektif gender: meskipun terdapat 1 bilik untuk perempuan dan 1 bilik untuk laki-laki, namun nyatanya kedua bilik tersebut disatukan dalam satu ruangan kamar mandi sehingga tidak terdapat privasi gender karena bebas digunakan oleh gender manapun. Selain itu, tidak terdapat tempat terpisah untuk melakukan wudhu untuk keperluan sholat sehingga kamar mandi selalu basah dan kurang nyaman digunakan.
- Terdapat beberapa colokan listrik yang longgar serta jaringan kabel listrik dan internet di bawah meja yang kurang ditata dengan rapi dan aman. Perlunya dilakukan pemeliharaan terhadap kabel dan jaringan listrik pada seluruh ruangan *back office* yang memerhatikan aspek keamanan sebagai langkah pencegahan kebakaran akibat arus pendek.
- Perlunya pertimbangan untuk dilakukan renovasi pada *back office* Dit Konsuler dapat direnovasi menjadi *open office* seperti halnya pada unit eselon II lainnya pada Ditjen Protkons mengingat ruangan yang sudah outdated dan sudah tidak dapat mengakomodir jumlah pegawai, ruang rapat Konsuler, ruang penyimpanan dokumen dan perlengkapan pelayanan kekonsuleran lainnya. Direktorat Konsuler tidak memiliki ruang tamu atau pertemuan yang layak dan memadai untuk menerima tamu asing.
- Jumlah *office station* yang ada kurang mengakomodir jumlah formasi *bezetting* pegawai di Direktorat Konsuler serta staf pendukung non-ASN (*outsourc*e, tenaga magang, dll).

Pemanfaatan Teknologi dalam Pengelolaan Kinerja Kemenlu

Dalam pemberian layanan kekonsuleran, maka Direktorat Konsuler memanfaatkan aplikasi kekonsuleran sebagai berikut:

1. AEPSILON untuk pemberian layanan paspor diplomatik/dinas, rekomendasi visa, dan *exit permit*;
2. STEMPEL ASLI untuk pemberian layanan legalisasi;
3. FCAS untuk pemberian layanan perizinan penerbangan diplomatik dan tidak berjadwal;
4. E-CAIT untuk pemberian layanan perizinan Izin Diplomatik bagi Kapal Laut Asing Tidak Berjadwal;
5. SITPROTKONS untuk pemberian layanan visa diplomatik/dinas, izin tinggal diplomatik/dinas, dan *exit permit only* (EPO); dan
6. Dashboard Jasa Kekonsuleran WNA

Dalam hal ini, aplikasi kekonsuleran tidak lepas dari masukan pengembangan dan perbaikan yang telah dilakukan seiring dengan kebutuhan untuk menyediakan

layanan kekonsuleran yang prima. Beberapa aplikasi di antaranya juga telah dilakukan peningkatan (*improvement*) dengan melakukan migrasi dari sistem lama ke sistem terbaru, seperti aplikasi SITPROTKONS dan FCAS. Sistem terbaru pada aplikasi SITPROTKONS kini sudah lebih terintegrasi sehingga bagi kalangan diplomat asing, staf kedutaan asing, pejabat dan staf organisasi internasional, tenaga ahli asing, serta orang asing lainnya dalam rangka penempatan jangka panjang di Indonesia, telah terdapat satu alur untuk pengajuan visa diplomatik/dinas menjadi izin tinggal diplomatik/dinas, serta terhubung dengan layanan fasilitas diplomatik lainnya melalui laman layanandiplomatik.kemlu.go.id.

Upaya perbaikan atau efisiensi tidak hanya tergantung kepada peralatan secara fisik, namun juga pengadaan infrastruktur TIK canggih seperti perangkat lunak, jaringan internet yang stabil, sistem pemrograman, server, dan aplikasi yang memadai serta kompatibel dengan kebutuhan terkini baik bagi operator dan pengguna layanan kekonsuleran. Sebagai contoh, Subdirektorat Visa Diplomatik dan Dinas telah berupaya mendorong implementasi visa elektronik diplomatik dan dinas di tengah keterbatasan sumber daya sarana dan prasarana. Hal ini dilakukan dengan menggandeng dukungan dari satuan kerja lain yakni Pusat Teknologi dan Informasi Kementerian dan Perwakilan (Pustik-KP) dalam pengembangan aplikasi Sistem Informasi Terpadu Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler (Sitprotkons).

Pada tahun 2024, Dit. Konsuler telah melakukan pemanfaatan teknologi dalam bentuk digitalisasi layanan rogatori. Digitalisasi dilaksanakan secara bersama-sama antara Direktorat Konsuler, Pustik KP Kemlu, dan Kepaniteraan MA dalam membentuk sebuah sistem digital dengan cara pertukaran API (*Application Program Interface*) antara Kemlu dan MA. Berdasarkan sistem ini, MA, Kemlu c.q. Dit. Konsuler dan Perwakilan RI di luar negeri dapat melakukan verifikasi dokumen rogatori secara digital. *Shared* API merupakan *tier* kerjasama tertinggi dari bagian dari sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Selain itu, Kemlu dan MA juga telah menandatangani PKS *e-court* yang memungkinkan pemeriksaan saksi/ahli dalam perkara perdata lintas negara dilakukan secara elektronik. *E-court* dilakukan melalui platform video konferensi antara pengadilan Indonesia dan perwakilan RI di luar negeri yang wilayah kerjanya mencakup alamat saksi/ahli yang dipanggil oleh pengadilan. Langkah ini bertujuan untuk mengatasi hambatan jarak dan waktu, serta meningkatkan aksesibilitas keadilan di Indonesia.

BAB IV

PENUTUP

IV.1 Simpulan Umum Capaian Kinerja

Secara umum, Direktorat Konsuler telah berhasil mencapai hampir seluruh target kinerja yang telah ditetapkan pada Perjanjian Kinerja (PK) tahun 2024 dengan Nilai Capaian Kinerja Organisasi (NCKO) sebesar 100,54 pada 3 (tiga) perspektif yaitu Customer Perspective, Internal Business Process Perspective, dan Learning and Growth Perspective.

Capaian Kinerja tersebut selain menggambarkan pengukuran tingkat pencapaian sasaran kinerja berdasarkan capaian Indikator Kinerja Utama (IKU), Laporan Kinerja (LKj) Direktorat Konsuler Kementerian Luar Negeri tahun 2024 ini juga menjelaskan metode pengelompokan aktifitas kegiatan dalam mencapai tujuan sebagai unit pelayanan publik, yang mendapatkan penilaian dari lembaga eksternal.

Melihat rata-rata tingkat capaian kinerja dan capaian serapan anggaran yaitu sebesar 99,97%, maka Sumber Daya Anggaran di Direktorat Konsuler telah dimanfaatkan secara optimal.

Faktor-faktor yang mendukung keberhasilan dari pencapaian target kinerja Direktorat Konsuler di antaranya SDM yang kompeten, berintegritas dan berdedikasi tinggi; komunikasi, koordinasi dan kerjasama yang baik dari seluruh staf Direktorat Konsuler dengan Satuan Kerja lainnya di Kementerian Luar Negeri, maupun pemangku kepentingan eksternal; Dukungan dari pengguna layanan yang mengapresiasi pelayanan publik Direktorat Konsuler dengan memberikan nilai terbaik pada Survey Kepuasan Masyarakat; dan Terbangunnya infrastruktur sistem informasi pelayanan publik yang baik sehingga membuat kinerja pelayanan efektif dan efisien.

IV.2 Kendala-Kendala Utama yang Dihadapi

Adapun tantangan yang masih dihadapi Direktorat Konsuler pada tahun 2024, di antaranya:

- a) Dalam mempertahankan dan meningkatkan nilai evaluasi AKIP, maka ditemui kendala dan tantangan berupa rendahnya *awareness* atau tingkat pemahaman mengenai AKIP di kalangan pegawai Direktorat Konsuler, khususnya pada tingkat staf pelaksana/teknis. Hal ini dikarenakan AKIP masih dikelola secara terbatas oleh pejabat PPK/SMKO dan eselon II III IV, dan masih jarang diangkat dalam pembahasan rapat internal Direktorat Konsuler. Selain itu, masih rendahnya inisiatif staf dari setiap bagian dalam melaporkan kegiatan dan capaian, monitoring dan evaluasi program secara tepat waktu sehingga hal ini dapat menghambat pelaporan pada aplikasi monev yang lain.
- b) Terdapatnya dinamika perubahan pada peraturan perundang-undangan yang dapat berdampak terhadap peraturan perundang-undangan yang diampu oleh Kemlu. *Update* tersebut terkadang terlambat tersosialisasikan kepada Dit Konsuler dan berakibat pada keterlambatan informasi mengenai *update* kebijakan keimigrasian yang seharusnya disampaikan Dit Konsuler kepada seluruh Perwakilan RI dan seluruh PNA dan OI sehingga berakibat orang asing atau peserta/delegasi asing mengalami permasalahan keimigrasian.
- c) Pelaksanaan beberapa kebijakan atau inovasi pelayanan publik pada Direktorat Konsuler yang masih terhambat karena menunggu disahkannya dasar hukumnya, seperti contohnya pelaksanaan e-Visa Diplomatik dan Dinas yang menunggu ditandatangani PKS terbaru antara Ditjen Protkons dengan Ditjen Imigrasi, dan sebagainya.
- d) Pelaksanaan Layanan Rogatori secara *digital* dilakukan dengan cara pertukaran API antara Kemlu dan Mahkamah Agung (MA). Namun per Desember 2024, Layanan Rogatori masih belum dilaksanakan secara *digital* karena belum siapnya *database* milik MA. Selain itu Layanan Rogatori *digital* merupakan praktik baru yang baru disepakari oleh Kemlu dan MA per tahun 2024. Saat ini masih kurangnya diseminasi informasi terkait prosedur Layanan Rogatori *digital* kepada seluruh pemangku kepentingan (pengadilan tingkat pertama, perwakilan RI di luar negeri, PNA di Indonesia, bahkan para pihak berperkara).
- e) Kurangnya pemahaman dari pihak pemohon mengenai *Service Level Agreement* (SLA) dan prosedur dari masing-masing layanan kekonsuleran sehingga seringkali penyelesaian permohonan diharapkan untuk diselesaikan tidak sesuai dengan SLA. Selain itu semakin tingginya ekspektasi penerima layanan untuk menyelesaikan permohonan lebih cepat dari SLA dikarenakan keberangkatan perjalanan dinas yang sudah dekat. Sementara dalam situasi tertentu, terdapat urgensi untuk menyelesaikan terlebih dahulu dokumen perjalanan dinas yang menyangkut VVIP maupun yang mendesak sehingga membuat pelayanan bagi pemohon lain melebihi SLA.
- f) Bezetting pegawai yang belum sesuai dengan formasi jabatan misalnya jabatan Kepala Seksi yang masih kosong dan Diplomat Ahli Pertama di bawah beberapa Kepala Seksi yang belum cukup ideal serta staf pelaksana untuk menangani tingginya jumlah layanan khususnya dengan penambahan tugas

layanan rogatori di Subdit JWNA dan pengambilan biometrik untuk penerapan paspor diplomatik dan dinas elektronik.

- g) Terkadang terjadinya gangguan teknis pada aplikasi maupun jaringan. Contoh: gangguan pada jaringan internet Kemlu (*maintenance*), aplikasi Kemlu, maupun sistem yang terkoneksi dengan mitra seperti Bank Mandiri dalam pembayaran PNBP Legalisasi oleh pemohon, serta aplikasi dari K/L lain yang terkait dan merupakan bagian dari rangkaian dengan pemrosesan dokumen kekonsuleran di Kemlu.
- h) Terdapat penurunan angka responden pada pengisian survei karena tidak semua responden berkenan mengisi tab/aplikasi survei yang berada di loket. Selain itu terkadang masih terjadi permasalahan teknis pada aplikasi survei yang berada di loket sehingga responden tidak dapat melakukan pengisian.

IV.3 Langkah di Masa Mendatang untuk Peningkatan Kinerja

Untuk memitigasi kendala dan tantangan yang sudah dapat diidentifikasi dalam upaya peningkatan kinerja ke depan, maka perlu dilakukan upaya-upaya sebagai berikut:

- Menyelenggarakan kegiatan sosialisasi, diseminasi informasi serta mengkomunikasikan kepada pengguna layanan secara rutin mengenai Service Level Agreement (SLA) dan prosedur pelayanan kekonsuleran, serta mengadakan survei tingkat pemahaman layanan kekonsuleran.
- Mengadakan survei kepuasan masyarakat secara lebih rutin dan berkala, dan mengupayakan agar jumlah responden mencapai 10% dari total angka layanan.
- Berkoordinasi dengan unit terkait di Kemlu untuk Pemenuhan perangkat pendukung pemrosesan permohonan pelayanan kekonsuleran maupun sarana dan prasarana di Ruang Pelayanan Publik.
- Mengupayakan peningkatan jumlah SDM sesuai kebutuhan mengingat peningkatan permohonan layanan kekonsuleran pada masing-masing Subdit, penambahan proses bisnis pengambilan biometrik dalam penerapan paspor diplomatik dan dinas elektronik serta penambahan tupoksi rogatori bagi Subdit JWNA.
- Peningkatan kapasitas SDM pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja maupun mengatasi stress dalam memberikan pelayanan publik.
- mengupayakan peningkatan pencapaian target kinerja dengan melakukan penajaman pada rencana kegiatan dan meningkatkan volume aktivitas kinerja Direktorat pada awal triwulan saat anggaran telah dapat digunakan sedini mungkin.

Diharapkan agar LKj Direktorat Konsuler tahun 2024 ini dapat menjadi sarana evaluasi atas program, capaian tujuan dan sasaran, kinerja, dan hasil

kegiatan yang dilaksanakan serta realisasi anggaran dalam upaya peningkatan kinerja pada tahun berikutnya.

