



KEMENTERIAN LUAR NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

LKJ
LAPORAN KINERJA
2024
PWNI

DIREKTORAT PELINDUNGAN WNI
DIREKTORAT JENDERAL PROTOKOL DAN KONSULER
KEMENTERIAN LUAR NEGERI

KATA PENGANTAR

Laporan Kinerja (LKj) Direktorat Pelindungan WNI (Direktorat PWNI) tahun 2024 menyajikan laporan implementasi Perjanjian Kinerja 2024 dalam program-program nyata pelindungan dan pelayanan. Dokumen ini menggambarkan raihan kinerja Direktorat PWNI dalam kerangka pencapaian sasaran-sasaran strategis yang telah ditetapkan sekaligus sebagai wujud akuntabilitas pelaksanaan tugas Direktorat PWNI pada Tahun Anggaran 2024.

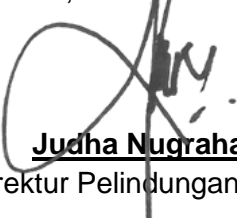
Sepanjang tahun 2024 Direktorat PWNI telah melaksanakan rangkaian langkah untuk mempertahankan keberlanjutan dan penguatan serta inovasi bagi peningkatan pelindungan terhadap WNI di luar negeri. Upaya tersebut tidak saja cermin komitmen teguh pada pelindungan, namun juga implementasi atas paradigma pelindungan WNI yang lebih proaktif dan komprehensif.

Maka, perhatian tidak terbatas pada tindakan penanganan yang cepat dan tepat atas kasus WNI di luar negeri, namun juga langkah-langkah antisipatif dan preventif melalui penguatan kolaborasi dan aksi terkoordinasi bersama pemangku kepentingan terkait dalam rangka turut mendorong perwujudan koridor migrasi aman bagi WNI.

Meski belum sempurna, pelaksanaan program-program kerja pada tahun 2024 diyakini berkontribusi signifikan pada pencapaian Direktorat PWNI dalam parameter-parameter Sasaran Strategis 2020-2024 yang meliputi “Pelindungan WNI di Luar Negeri dan Pelayanan Publik yang Prima”; “Sistem Informasi Kelembagaan dan Diplomasi Pelindungan WNI di Luar Negeri yang Handal”; serta “Tata Kelola Organisasi di Direktorat Pelindungan WNI yang Baik”

Selain narasi terkait pelaksanaan kinerja, LKj ini juga memuat informasi mengenai kendala yang dihadapi oleh Direktorat PWNI dan upaya-upaya penanganannya sebagai bahan masukan dan evaluasi. Semoga informasi yang disampaikan dalam LKj Direktorat PWNI Tahun 2024 ini dapat memberikan manfaat dalam upaya bersama membangun pelindungan terintegrasi serta pelayanan dan pelindungan WNI di luar negeri yang semakin baik di masa depan.

Jakarta, 20 Februari 2025



Judha Nugraha
Direktur Pelindungan WNI

JUDHA NUGRAHA
DIREKTUR PELINDUNGAN WNI



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI.....	2
DAFTAR GAMBAR	4
DAFTAR TABEL	5
BAB I	11
PENDAHULUAN.....	11
BAB II	14
PERENCANAAN KINERJA.....	14
BAB III	17
AKUNTABILITAS KINERJA.....	17
B. NILAI CAPAIAN KINERJA ORGANISASI	24
CUSTOMER PERSPECTIVE	25
<i>Sasaran Strategis C.1 Pelindungan WNI di Luar Negeri dan Pelayanan Publik yang Prima</i>	<i>25</i>
<i>Analisis IKU C1.1 Persentase Kasus WNI di Luar Negeri yang Diselesaikan.....</i>	<i>26</i>
<i>Analisis IKU C1.1.1 Persentase Kasus Khusus Yang Diselesaikan.....</i>	<i>48</i>
<i>Analisis IKU C1.1.2 Persentase Kasus Umum Yang Diselesaikan.....</i>	<i>52</i>
<i>Analisis IKU C1.2 Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Pelindungan WNI.....</i>	<i>54</i>
INTERNAL BUSINESS PROCESS	56
<i>Sasaran Strategis B.1 Sistem Informasi, Kelembagaan, dan Diplomasi Pelindungan WNI di Luar Negeri yang Handal</i>	<i>56</i>
<i>Analisis Sub IKU B1.1 Indeks Penguatan Sistem Kelembagaan Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri</i>	<i>56</i>
<i>Analisis Komponen IKU B1.1.1 Persentase Kerja Sama di Bidang Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri yang Ditandatangani.....</i>	<i>59</i>
<i>Analisis Komponen IKU B1.1.2 Persentase Pedoman, Standar Teknis, dan Produk Hukum di Bidang Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri yang Diterapkan ...</i>	<i>63</i>
<i>Analisis Komponen IKU B1.1.3: Persentase SDM K/L/I Perwakilan RI yang Mendapatkan Sertifikat Pelatihan Peningkatan Kapasitas Bidang Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri</i>	<i>65</i>
<i>Analisis Sub IKU B1.2 Indeks Diplomasi Pelindungan WNI di Luar Negeri.....</i>	<i>69</i>
<i>Analisis Komponen IKU B1.2.1 : “Persentase Rekomendasi Kemlu yang Diterima dalam Isu Pelindungan WNI pada Forum Perundingan Internasional”</i>	<i>72</i>
<i>Analisis Komponen IKU B1.2.2: Persentase Rekomendasi Kemlu yang Diterima dalam Kebijakan/Regulasi Nasional terkait Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri .</i>	<i>79</i>
<i>Analisis Komponen IKU B1.2.3 : Persentase Responden yang Memberikan Umpan Balik Positif atas Public Awareness Campaign (PAC) Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri</i>	<i>81</i>

<i>Analisis Sub IKU B1.3 Indeks Pemanfaatan dan Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri</i>	83
<i>Analisis Komponen IKU B1.3.1 Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri</i>	87
<i>Analisis Komponen IKU B1.3.2 Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Portal Peduli WNI dan Safe Travel</i>	92
<i>Analisis Komponen IKU B1.3.3 Persentase Peningkatan SDM K/L/I Perwakilan RI yang mendapatkan Pelatihan Peningkatan Kapasitas Terkait Pengelolaan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri</i>	95
LEARNING & GROWTH PERSPECTIVE	99
<i>IKU L.1.1. Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) di Direktorat Pelindungan WNI</i>	99
B. ANALISA EFISIENSI SUMBER DAYA	103
Realisasi Anggaran dan Analisa Efisiensi Sumber Daya Anggaran	104
Analisa Efisiensi Sumber Daya Anggaran	106
Analisa Efisiensi Sumber Daya Manusia	107
BAB IV	111
PENUTUP	111
Kesimpulan	111
Tantangan Utama	112
Tindak Lanjut dan Penanganan.....	112
LAMPIRAN	114
I. Matriks Perjanjian Kinerja.....	115
II. Matriks Rencana Aksi Perjanjian Kinerja.....	119
III. Matriks Informasi Kinerja	130

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Prioritas Nasional 2020-2024	11
Gambar 2 Peta Strategi Direktorat Pelindungan WNI.....	14
Gambar 3 WNI yang dievakuasi dari Lebanon tiba di Indonesia, Oktober 2024	24
Gambar 4 Gelombang I Pemulangan WNI dari Suriah.....	27
Gambar 5 Gelombang I Pemulangan WNI dari Suriah.....	27
Gambar 6 Penanganan <i>High Profile Case</i> WNI/PMI dari PEA, 23 Juni 2024	29
Gambar 7 Kegiatan Amnesti bagi WNI <i>Overstayer</i> di Persatuan Emirat Arab di KJRI Dubai, September-Oktober 2024.....	31
Gambar 8 Tangis Haru <i>Evacuee</i> dari Lebanon saat bertemu dengan keluarga kembali di Tanah Air, 7 Oktober 2024.....	32
Gambar 9 Direktur PWNI saat Diwawancarai oleh Media Ketika Fasilitasi Ketibaan <i>Evacuee</i> dari Lebanon, 7 Oktober 2024.....	33
Gambar 10 Fasilitasi Pemulangan Anak ATT dari PEA, November 2024.....	34
Gambar 12 Serah Terima 4 WNI Terasosiasi FTF dari Turki, dari Kemlu kepada BNPT, 7 November 2024	35
Gambar 13 Fasilitasi Pemulangan Evakuasi WNI/PMI dari Suriah Gelombang I, 12 Agustus 2024.....	36
Gambar 14 Fasilitasi Pemulangan Evakuasi WNI/PMI dari Suriah Gelombang III, 20 Agustus 2024.....	37
Gambar 15 Fasilitasi Pemulangan Evakuasi WNI/PMI dari Suriah Gelombang V, 29 Desember 2024.....	37
Gambar 16 Mengidentifikasi WNI/PMI Terduga Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang (TPPO) di Bokeo, Laos, 28 Agustus – 2 September 2024.....	39
Gambar 17 Dalam Rangka Penanganan Kasus WNI Online Scammers di Laos, 4-14 Oktober 2024.....	42
Gambar 18 Rapat Koordinasi Sinergitas Pencegahan dan Penanganan Tindak Pidana Perdagangan Orang (TPPO) Sektor <i>Online Scam</i> dan Upaya Pelindungan WNI di Luar Negeri, Temanggung, Jawa Tengah, 10 – 12 Oktober 2024	42
Gambar 21 Serah Terima Donasi Secara Simbolis dari Bupati Karawang, Jawa Barat untuk Pembayaran Dibatasi WNI/PMI Kasus Hukti a.n. SMD di Arab Saudi.....	45
Gambar 22 Pemulangan WNI/PMI Kelompok Rentan dari Semenanjung Malaysia, 27 Agustus 2024.....	46
Gambar 23 Pemulangan WNI/PMI Kelompok Rentan dari Semenanjung Malaysia, 11 Agustus 2024.....	46
Gambar 24 Kegiatan Amnesti di KJRI Dubai, September 2024.....	50
Gambar 25 Evakuasi WNI dari Suriah, 15 Desember 2024	
Gambar 25 Evakuasi WNI dari Sudan, Mei 2023.....	51
Gambar 26 Fasilitasi Pemulangan Bayi dari Tiongkok, Maret 2024.....	52
Gambar 27 Penandatanganan Kemlu-OJK.....	61
Gambar 28 Penandatanganan MoU dan PKS dengan BPJS TK.....	62
Gambar 29 Experience and Best Practice Sharing Forum on Identifying, Screening, and Protecting Human Trafficking Victims, Jimbaran, Bali, 6-10 November 2024	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Indikator Pelindungan WNI di Luar Negeri.....	12
Tabel 2 Perjanjian Kinerja Direktorat Pelindungan WNI Tahun 2024.....	15
Tabel 3 Alokasi Anggaran Tahun 2024	16
Tabel 4 Matriks Informasi Kinerja Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri	17
Tabel 5 Perbandingan IKU Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri Tahun 2022, 2023, dan 2024 (dalam persen)	18
Tabel 6 Capaian Kinerja Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI Pada Level Nasional	21
Tabel 7 Perspektif Capaian Indikator Kinerja Utama (IKU).....	25
Tabel 8 Penghitungan Perspektif Capaian Indikator Kinerja Utama (IKU)	25
Tabel 9 Penghitungan Realisasi Komponen IKU C1.1	26
Tabel 10 Capaian Komponen IKU C1.1 Tahun 2023	27
Tabel 11 Perbandingan Capaian Komponen Sub IKU C1.1 Tahun 2022- 2024	28
Tabel 12 Perbandingan Capaian Kemlu dengan Capaian Nasional untuk Persentase Penyelesaian Kasus WNI di Luar Negeri.....	30
Tabel 13 Sebaran Kasus WNI Terancam Hukti di Luar Negeri.....	43
Tabel 14 Jenis Dakwaan Kasus WNI Terancam Hukti di Luar Negeri	43
Tabel 15 Capaian Komponen IKU C1.1.1 Tahun 2024.....	49
Tabel 16 Capaian Komponen IKU C1.1.2 Tahun 2024.....	53
Tabel 17 Capaian Sub IKU B1.1 Indeks Penguatan Sistem Kelembagaan Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri Tahun 2024	56
Tabel 18 Perbandingan Capaian Sub IKU B1.1 Tahun 2022, 2023, dan 2024	58
Tabel 19 Capaian Komponen IKU B1.1.1 Tahun 2024.....	60
Tabel 20 Capaian Komponen IKU B1.1.2 Tahun 2024.....	64
Tabel 21 Capaian Komponen IKU B1.1.3 Tahun 2024.....	66
Tabel 22 Capaian Sub IKU B1.2 Tahun 2024	70
Tabel 23 Perbandingan Capaian Sub IKU B1.2 Tahun 2022, 2023, dan 2024	71
Tabel 24 Capaian Komponen IKU B1.2.1 Tahun 2024.....	73
Tabel 25 Capaian Komponen IKU B1.2.2 Tahun 2024.....	80
Tabel 26 Capaian Komponen IKU B1.2.3 Tahun 2024.....	82
Tabel 27 Capaian Komponen IKU B1.3 Tahun 2024.....	84
Tabel 28 Perbandingan Capaian Sub IKU B1.3 Tahun 2022, 2023, dan 2024	86
Tabel 29 Capaian Komponen IKU B1.3.1 Tahun 2024.....	88
Tabel 30 Capaian Komponen IKU B1.2.2 Tahun 2024.....	94
Tabel 31 Capaian Komponen IKU B.1.3.3 Tahun 2024.....	96
Tabel 32 Capaian IKU L.1.1 Nilai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Pelindungan WNI.....	99
Tabel 33 Hasil Penilaian	100
Tabel 34 Nilai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dit. PWNI	100
Tabel 35 Perbandingan Capaian IKU L.1.1 Tahun 2022, 2023, dan 2024.....	101
Tabel 36 Riwayat Penambahan dan Pengurangan Anggaran Direktorat Pelindungan WNI Tahun 2024.....	103
Tabel 37 Realisasi Anggaran Direktorat Pelindungan WNI Tahun 2024.....	104
Tabel 38 Realisasi Anggaran untuk Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI (Pro-PN)	104

Tabel 39 Efisiensi Sumber Daya Anggaran Direktorat Pelindungan WNI 106
Tabel 40 Perbandingan Formasi dan Bezetting Pegawai di Direktorat Pelindungan WNI..... 109

RINGKASAN EKSEKUTIF

Tahun 2024 masih diwarnai berbagai tantangan pada pelaksanaan perlindungan WNI di luar negeri. Di samping fenomena migrasi non prosedural yang belum surut, *bottlenecks* dalam harmonisasi kebijakan perlindungan, perkembangan modus-modus kejahatan migrasi transnasional, serta dinamika geopolitik global dan transmisi konflik yang cepat khususnya di Timur Tengah mempengaruhi kerentanan WNI di luar negeri termasuk PMI, pelajar dan mahasiswa, masyarakat umum, hingga pejabat dan staf Perwakilan RI di Luar Negeri.

Jumlah kasus WNI di luar negeri pada tahun 2024 lebih tinggi dibandingkan tahun 2023. Kondisi ini merupakan dampak ikutan dari keberlanjutan trend pergerakan WNI ke luar negeri untuk bekerja yang dimulai sejak fase pasca Covid-19 pada 2022. Kenaikan volume kasus yang tak jarang disertai pula dengan tingkat kerumitan yang lebih tinggi memberikan tambahan tekanan pada sumber daya pelayanan yang sudah *overstretched* dan berpengaruh pada *success rate* penanganan kasus pada 2024.

Sebagai langkah mitigasi, sepanjang 2024 Direktorat PWNI maksimal memperkuat kolaborasi dan koordinasi Pusat dan Perwakilan RI dengan memberikan bantuan penyelesaian kasus, fasilitasi repatriasi, evakuasi dari daerah konflik, penyediaan bantuan logistik, fasilitasi layanan kesehatan dan psikologi, dan penyediaan penampungan sementara. Demikian pula upaya preventif dan deteksi awal di dalam negeri tak luput dari perhatian Direktorat PWNI seperti program kampanye penyadaran publik tentang migrasi aman, berpartisipasi dalam program penyiapan keberangkatan calon PMI yang dilaksanakan oleh Kementerian/Lembaga terkait, dan memperkuat koordinasi dan kerja sama antar lembaga serta merangkul lembaga non pemerintah untuk membantu WNI di luar negeri.

Direktorat PWNI secara umum telah berhasil mencapai hampir seluruh target kinerja yang telah ditetapkan pada tahun 2024. Nilai capaian kinerja organisasi Direktorat Pelindungan WNI di tahun 2024 sebesar 120%. Keberhasilan ini didukung oleh komitmen dari seluruh pejabat dan staf serta hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan terkait sehingga kegiatan yang telah diagendakan oleh Direktorat PWNI selama setahun penuh telah mendapat dukungan dari berbagai pihak baik di Indonesia maupun di luar negeri. Selain itu, adanya dukungan anggaran, perencanaan dan pelaksanaan yang baik adalah salah satu faktor lain yang mendukung capaian kinerja Direktorat Pelindungan WNI pada tahun 2024.

Secara garis besar, capaian kinerja yang diraih Direktorat Pelindungan WNI pada Tahun Anggaran 2024, sebagai berikut:

Indikator Kinerja Utama **Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI yang Prima** memiliki realisasi kinerja sebesar 93,10 (skala 100), dengan target pada tahun 2024 sebesar 93, maka

2024

capaian IKU tersebut adalah 100,11%. Capaian tersebut diperoleh dari realisasi serta capaian IKU dan Sub IKU sebagai berikut:

a. C 1.1 Persentase Kasus WNI di Luar Negeri yang Diselesaikan.

Penyelesaian sebanyak 60.122 kasus dari 67.297 kasus WNI di luar negeri yang ditangani (84,52%). Dari jumlah tersebut, sebanyak 4.138 kasus khusus telah diselesaikan dari 5.177 kasus khusus yang sedang ditangani (79,93%), sementara sebanyak 55.984 kasus umum telah diselesaikan dari 62.120 kasus umum yang sedang ditangani (90,12%). Dengan memperhitungkan bobot pada masing-masing jenis kasus yang diselesaikan (45% untuk kasus umum dan 55% untuk kasus khusus) maka diperoleh realisasi sebesar 84,52% yang sebanding dengan capaian 99,44% dari target 2024 yang besarnya 85%. Faktor-faktor yang berpengaruh pada melesetnya target pencapaian pada IKU ini adalah (i) kecenderungan kenaikan intensitas/ tingkat kompleksitas terutama pada kasus khusus hingga membutuhkan waktu penyelesaian lebih lama; (ii) kenaikan volume kasus pada 2024 yang melampaui pertumbuhan alokasi SDM dan anggaran untuk penanganan kasus pada TA 2024; (iii) semakin cairnya dinamika di wilayah-wilayah rawan keamanan dan TPPO tempat WNI berada (Ukraina, Suriah, Libanon, perbatasan Thailand-Myanmar, perbatasan Kamboja-China).

b. C 2.1 Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan dan Pelindungan WNI.

Capaian IKU Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik pada tahun 2024 adalah 95,25% yang diperoleh dari nilai rata-rata 1629 responden dengan realisasi nilai persepsi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan pelindungan WNI sebesar 3,81 dari skala 4. Melalui konversi capaian Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai Peraturan Permenpan RB No 14 Tahun 2017, capaian yang diperoleh telah masuk dalam kategori mutu pelayanan **A (Sangat Baik)**. Kualitas pelayanan yang terus meningkat juga tercerminkan dari keberhasilan Kemenlu (dengan lokus layanan Direktorat Pelindungan WNI) memperoleh skor 91,83 (kelompok kategori **Terbaik**) pada penilaian Kementerian PAN dan RB dalam Pembinaan Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan Tahun 2024.

c. B 1.1 Indeks Penguatan Sistem Kelembagaan Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri.

Realisasi Indeks Sistem Kelembagaan Pelindungan WNI di luar negeri pada 2024 sebesar 100%. Dibandingkan dengan target yang ditetapkan (97,50%), diperoleh capaian kinerja Sub IKU ini sebesar 102,56%. Capaian pada IKU B1.1 tersebut didukung dengan pelaksanaan antara lain: (i) pengesahan Kepmenlu Pedoman Pendampingan WNI yang menghadapi Ancaman Hukuman Mati di Luar Negeri; (ii) penandatanganan penandatanganan MoU Kemlu-JWB tentang Proyek Pembangunan Kapasitas Perwakilan RI terkait Penanganan Ganti Kerugian Perdata; (iii) penandatanganan Perjanjian Hibah Kemlu-UN Women tentang hibah aplikasi *chatbot* berbasis AI untuk pelayanan dan pelindungan WNI; (iv) penandatanganan MoU Kemlu-OJK tentang Koordinasi dalam Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Antara Kementerian Luar Negeri RI dan Otoritas Jasa Keuangan; (v) penandatanganan MoU Kemlu-UT tentang Peningkatan Akses dan Penyelenggaraan Layanan Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh. Pada tahun 2024 masih berlangsung pembahasan tahap lanjut untuk berbagai kerangka kerjasama antara lain (i) MoU Kemlu-IOJI tentang Pelindungan Awak Kapal Perikanan Migran; (ii) Perjanjian Kerja Sama (PKS) Informasi Pelayanan Publik bagi WNI Pengguna Jasa Telekomunikasi yang sedang Melakukan Perjalanan ke Luar Negeri; (iii) pedoman Kampanye Penyadaran

Publik Terkait Migrasi yang Aman ke Luar Negeri dan Bimtek Komunikasi Publik Perwakilan RI, dan (iv) proses pembahasan PKS Integrasi Sistem dan Pemanfaatan Data termasuk finalisasi perpanjangan PKS dengan Kementerian P2MI, Ditjen Dukcapil Kemendagri, Ditjen Imigrasi Kemenimipnas, dan BPJS Ketenagakerjaan.

d. B 2.1 Indeks Diplomasi Pelindungan WNI di Luar Negeri

Realisasi IKU Indeks Diplomasi Pelindungan WNI di Luar Negeri pada tahun 2024 adalah 96,80% dari target 98,50 sehingga capaian kinerja pada Sub IKU B2.1 adalah 98,27%. Kegiatan-kegiatan yang mendukung realisasi IKU dimaksud antara lain diterimanya masukan Indonesia terkait kerjasama pelindungan WNI pada forum-forum: (i) *Second Meeting of the ILO/IMO Tripartite Working Group*, London, Inggris, 27-29 Februari 2024; (ii) *Regional Consultation on Enhancing Trafficking in Persons Related Legal Frameworks*, Bangkok, Thailand, 19-22 Agustus 2024; (iii) *Third Meeting of the ILO/IMO Tripartite Working Group*, Geneva, Switzerland, 26-28 November 2024; (iv) *Tenth Bali Process WG-TIP Meeting and Task Force on Planning and Preparedness*, Bangkok, Thailand, 18-21 November 2024; (v) *18th Session of the Finance and Administration Committee dan the 21st Regular Session of the Commission WCPFC (WCPFC21)*, Suva, Fiji, 27 November – 3 Desember 2024; serta diterimanya masukan Kemenlu dalam proses penyusunan norma nasional berupa (vi) Kepmenaker Pedoman Verifikasi Surat Permintaan PMI di Negara Tujuan Penempatan; (vii) Perban BP2MI Nomor 6 Tahun 2024 tentang Pelayanan Penyelesaian Permasalahan Calon Pekerja Migran Indonesia dan PMI; (viii) Perban BP2MI Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pelayanan Kepulangan PMI (ix) Perpres Tata Kelola Penempatan dan Pelindungan PMI dan (vii) Kampanye Penyadaran Publik dilaksanakan sepanjang tahun 2024 dalam berbagai format, baik melalui sosial media, wawancara di media cetak dan elektronik, siaran radio, maupun kuliah umum di universitas kantong-kantong PMI.

Capaian pada IKU ini pada 2024 masih di bawah target karena tidak semua responden pada kegiatan Kampanye Penyadaran Publik memberikan umpan balik maksimal (4 dalam skala 4) atas pertanyaan terkait pemahaman terhadap materi dan nilai manfaat yang diperoleh responden. Hal ini menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan penyelenggaraan Kampanye Penyadaran Publik di masa mendatang

e. B 3.1 Indeks Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri.

IKU ini merupakan parameter yang digunakan dalam kerja-kerja mendorong pemanfaatan efektif serta integrasi sistem informasi dalam pelayanan dan pelindungan WNI. Realisasi IKU ini pada tahun 2024 mencapai 100,64 dari target 96,00 sehingga capaian yang diperoleh adalah 104,83%. Tingkat capaian kinerja yang cukup baik ini didorong utamanya oleh realisasi pemutakhiran data WNI di Luar Negeri (sejumlah 262.152 dari 304.357 terverifikasi di Portal Peduli WNI per 1 Desember 2024) serta sukses penyelenggaraan berbagai pelatihan peningkatan kapasitas dan diseminasi informasi yang tercatat diikuti oleh 1.803 peserta dari Pusat, Perwakilan RI, dan Kementerian/Lembaga teknis, dan masyarakat umum.

f. L 1.1 Tata Kelola Organisasi Direktorat Pelindungan WNI yang Baik

IKU ini diperoleh dari nilai SAKIP Direktorat Pelindungan WNI dari tahun sebelumnya yaitu **79,95 (BB)**. Dengan target IKU sebesar 79,95 (BB), maka capaian kinerja IKU tersebut adalah 100,19%. Selain itu, Direktorat Pelindungan WNI juga berhasil memperoleh predikat Zona Integritas Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (ZI-WBBM) pada 2023 dan berhasil mempertahankan sertifikasi ISO 37001:2016 - Sistem Manajemen Anti Penyuapan dan ISO 9001:2015 - Sistem Manajemen Mutu pada tahun 2024.

g. L 2.1 Pengelolaan Anggaran Direktorat Pelindungan WNI yang Optimal dan Akuntabel

Dalam melaksanakan berbagai kegiatan pelayanan dan pelindungan, pada awal tahun 2024 Direktorat Pelindungan WNI memperoleh alokasi anggaran sebesar [REDACTED]. Dalam perjalanannya, pagu anggaran Direktorat Pelindungan WNI berkurang karena (i) realokasi anggaran pelindungan Direktorat Pelindungan WNI senilai [REDACTED] untuk mendukung penyelesaian biaya pelindungan dan pemulangan WNI di KBRI Khartoum tahun 2023; serta (ii) realokasi anggaran dalam rangka optimalisasi untuk mendukung kebutuhan pembiayaan program kerja prioritas Kemenlu senilai [REDACTED] sehingga pagu yang dapat digunakan Direktorat Pelindungan WNI pada TA 2024 adalah sebesar [REDACTED]. Dari anggaran tersebut, senilai [REDACTED] telah digunakan untuk mendukung pelaksanaan berbagai kegiatan Direktorat Pelindungan WNI sepanjang tahun 2024, atau dengan tingkat serapan 99,98%, dari 99%. Maka tingkat capaian yang diperoleh adalah 100,1%

Upaya peningkatan pelindungan WNI pada 2024 dihadapkan pada sejumlah kendala berupa (i) keterbatasan jumlah dan kualitas sumber daya manusia dalam pelaksanaan kebijakan; (ii) belum optimalnya harmonisasi regulasi antara K/L pengampu pelindungan, misalnya tumpang tindih peraturan terkait pelindungan PMI awak kapal; (iii) perbedaan kemajuan dan ketersediaan infrastruktur teknologi, informasi, dan komunikasi pada wilayah kerja Perwakilan RI di Luar Negeri; dan (iv) *moral hazard* dari eksploitasi WNI/PMI atas skema pelindungan yang disediakan Pemerintah RI

Meski dihadapkan pada berbagai tantangan, capaian kinerja Direktorat Pelindungan WNI tahun 2024 menunjukkan kinerja baik, yang terutama didukung oleh penguatan tata kelola organisasi serta manajerial kegiatan berorientasi capaian/outcome yang dimanifestasikan dalam perencanaan, pelaksanaan serta monitoring dan evaluasi sepanjang 2024.

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam upaya menjaga kesinambungan Rencana Kerja Pemerintah dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional, tujuh agenda pembangunan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2020-2024 tetap dilaksanakan sebagai Prioritas Nasional pada tahun 2024.



Gambar 1. Prioritas Nasional 2020-2024

Program Kerja Kementerian Luar Negeri (Kemenlu) berkontribusi pada pemenuhan PN-7 dengan mengedepankan pelayanan dan diplomasi perlindungan WNI di luar negeri sebagai salah satu prioritas bersama diplomasi kedaulatan, diplomasi ekonomi, serta kepemimpinan Indonesia di kawasan dan forum global.

Mengingat cakupan dan dampaknya yang bersifat nasional, kegiatan perlindungan WNI di luar negeri ditetapkan sebagai Program Prioritas Nasional (Pro-PN) dengan pernyataan sasaran dan indikator kinerja sebagai berikut

Tabel 1

Sasaran dan Indikator Kinerja Pelindungan WNI di Luar Negeri

PN/PP/KP/ProP	Sasaran	Indikator	Target
07.02 PP: Optimalisasi Kebijakan Luar Negeri	01 - Meningkatnya efektivitas diplomasi dan pemanfaatan kerja sama pembangunan internasional	03 - Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri	93,00
07.02.01 KP: Penguatan Integritas NKRI dan Pelindungan WNI di Luar Negeri	01 - Menguatnya integritas NKRI dan pelindungan WNI di luar negeri	01 - Persentase Penyelesaian Kasus WNI di Luar Negeri	85%
07.02.01.02 PRO-P: Penguatan Pelindungan WNI di Tingkat Bilateral, Regional, Multilateral,5	01 - Terlaksananya penguatan pelindungan WNI di tingkat bilateral, regional, multilateral	01 - Indeks Penguatan Sistem Kelembagaan Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri	97,5 %
		02 - Indeks Diplomasi Pelindungan WNI di Luar Negeri	98,5 %
		03 - Indeks Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri	96 %

Dalam melaksanakan amanat tersebut, Kemenlu secara konsisten melakukan investasi untuk membangun sistem pelindungan WNI di luar negeri yang *agile*. Pengalaman dan berbagai praktik baik yang dihimpun menjadi rujukan dalam upaya penyempurnaan kelembagaan dan penguatan infrastruktur baik di Pusat maupun di Perwakilan RI. Kemenlu akan terus memastikan bahwa sistem pelindungan tetap relevan dan responsif terhadap tantangan aktual yang dihadapi.

Selain pembangunan kapasitas pencegahan, deteksi dini serta kapabilitas penanganan kasus, pembangunan sistem juga diarahkan pada pelayanan dan pelindungan yang semakin berkualitas, responsif, transparan dan akuntabel sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Layanan prima mutlak diberikan bagi WNI yang membutuhkan.

Tahun 2024 diwarnai dengan memburuknya risiko keamanan di sejumlah wilayah domisili WNI di luar negeri. Serangan kejutan HAMAS dari Gaza ke wilayah yang diduduki Israel pada akhir 2023 merembet menjadi konflik berskala besar dan multinasional pada 2024 dengan saling serang yang menyasar wilayah-wilayah di Palestina, Lebanon, dan Iran. Belum redanya ketegangan bersejata Rusia-Ukraina juga memperburuk risiko keselamatan bagi WNI di wilayah tersebut. Di Suriah, instabilitas politik dan keamanan serta gangguan ekonomi dari perang saudara yang berkepanjangan memuncak dengan pengambilalihan kuasa pemerintahan oleh aliansi oposisi yang didahului pertempuran sengit di berbagai kota pada November-Desember 2024.

Trend yang dimulai sejak pemulihan lalu lintas dan akses migrasi internasional pasca Covid-19 terus berlanjut pada 2024. Semakin banyak WNI yang bepergian ke luar negeri untuk mencari peluang kerja dan tak sedikit pula yang terjebak menjadi korban maupun bagian dari jaringan *transnational organized crimes* terutama yang bercorak *online scam* dan tindak pidana

perdagangan orang (TPPO). Dalam periode 2020-November 2024, Kemenlu telah menangani 5.118 kasus terkait *online scam* dimana 1.132 kasus diantaranya juga berdimensi TPPO. Kerawanan bagi WNI tidak saja bersumber dari moda rekrutmen yang semakin canggih dan sulit dilacak, namun juga skema "tukar kepala" yang diberlakukan oleh sindikat kejahatan dimana WNI terkait diharuskan mencari/merekrut tenaga pengganti sebelum dapat dibebaskan.

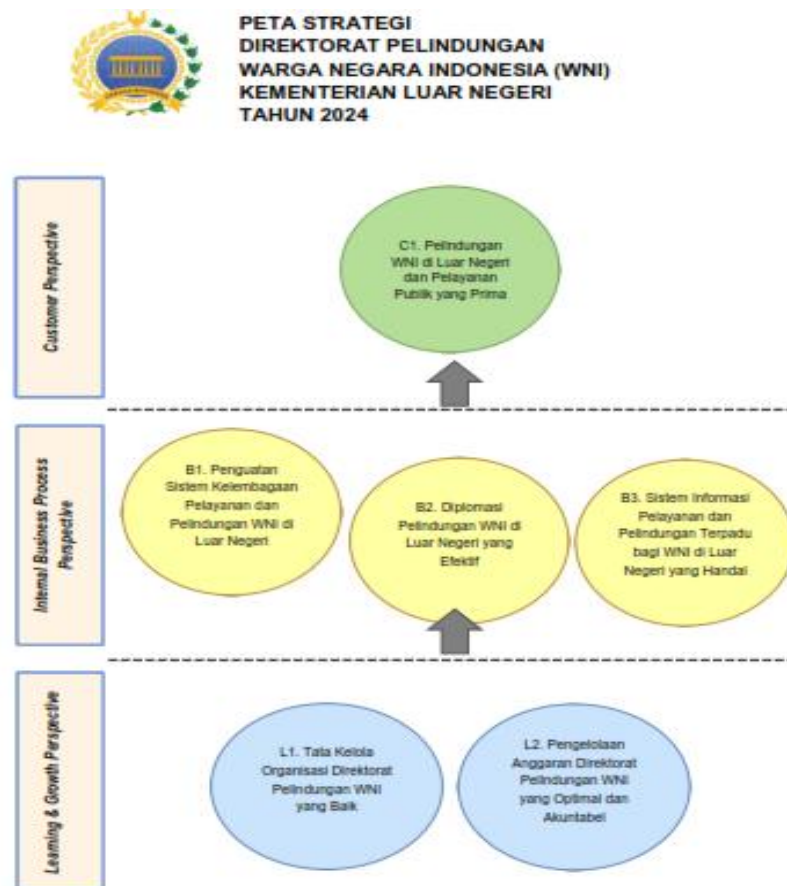
Guna mengantisipasi dampak situasi global terhadap WNI di luar negeri, Kemlu terus melakukan pemetaan WNI di luar negeri berdasarkan jumlah, titik penyebaran, profil WNI, pola dan tujuan migrasi. Lebih lanjut, terus dikedepankan dialog dan kerjasama dengan berbagai pihak dalam harmonisasi data dan interoperabilitas sistem informasi pelayanan perlindungan WNI di luar negeri. Informasi tersebut mutlak dibutuhkan untuk membangun kebijakan di bidang tata kelola migrasi sekaligus kebijakan perlindungan yang lebih efektif dan tepat sasaran.

BAB II

PERENCANAAN KINERJA

Kemenlu telah mengaplikasikan sistem *Balanced Score Card* (BSC) untuk mendukung pelaksanaan Rencana Strategis tahun 2020-2024 yang diterjemahkan ke dalam Peta Strategi di setiap unit kerja.

Menyesuaikan dengan revisi Peta Strategi Kemenlu, kinerja Direktorat Pelindungan WNI pada tahun 2024 diarahkan pada pencapaian parameter-parameter Sasaran Strategis yang masing-masing dirumuskan dalam *Customer Perspective* (berfokus pada pelayanan prima); *Internal Business Perspective* (berfokus pada penguatan kelembagaan, infrastruktur informasi, dan diplomasi pelindungan) serta *Learning and Growth Perspective* (berfokus pada penerapan tata kelola pemerintahan yang baik serta akuntabilitas dan efisiensi anggaran)



Gambar 2. Peta Strategi Direktorat Pelindungan WNI

Pelindungan WNI di luar negeri tercantum pada Sasaran Strategis Kemlu nomor 4 **“Pelindungan WNI di Luar Negeri dan Pelayanan Publik yang Prima”**. Sedangkan, arah kebijakan dan strategi untuk meningkatkan pelindungan WNI di luar negeri dan pelayanan publik adalah: (i) Memastikan kehadiran negara melalui pembentukan sistem pelindungan WNI di luar negeri dalam rangka pelayanan publik dan pelindungan WNI di luar negeri yang berbasis semangat kepedulian dan keberpihakan dengan fokus peningkatan pada aspek pencegahan, deteksi dini, dan respon cepat guna mewujudkan pelayanan yang tepat, mudah, murah dan

akurat, serta sesuai peraturan perundang-undangan. (ii) Investasi pada aspek pencegahan melalui pembangunan inovasi dan integrasi sistem informasi pelayanan publik dan perlindungan WNI. (iii) Memperkuat sistem kelembagaan perlindungan WNI dan pelayanan publik di luar negeri dengan fokus pada pembangunan standardisasi, norma, kebijakan, kapasitas dan profesionalitas SDM, serta sistem monitoring dan evaluasi. (iv) Mengoptimalkan diplomasi perlindungan WNI di luar negeri melalui pembentukan dan implementasi instrumen hukum serta kerja sama di tataran nasional dan internasional, guna meningkatkan perlindungan WNI di luar negeri, termasuk melalui pembangunan tata kelola migrasi aman, reguler dan teratur. (v) Meningkatkan sinergi dan kolaborasi dengan K/L terkait dengan seluruh pemangku kepentingan lainnya di segala lapisan, baik di dalam dan luar negeri. (vi) Memperkuat sarana dan prasarana penunjang perlindungan WNI di luar negeri dan pelayanan publik.

Pada level Kemlu *Wide* dan Kemlu *One*, target Indikator Kinerja Utama (IKU) Persentase kasus WNI di luar negeri yang diselesaikan adalah 85% dan IKU Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik, Sub IKU Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Pelindungan WNI dengan target capaian indeks 4 (skala 4).

Pada level Kemlu *Two*, target kinerja adalah IKU Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri sebesar Indeks 93 (skala 100), IKU C.1.1 Persentase Penyelesaian Kasus WNI di Luar Negeri; IKU C.1.2 Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Pelindungan WNI; IKU B.1.1 Indeks Penguatan Sistem Kelembagaan Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri sebesar 97,5; IKU B.2.1 Indeks Diplomasi Pelindungan WNI di Luar Negeri sebesar 98,5; IKU B.3.1 Indeks Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri sebesar 96; dan IKU L.1.1 Nilai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) di Direktorat Pelindungan WNI sebesar 79,95% (BB).

Pada level Kemlu *Two*, pemetaan Sasaran Strategis dan IKU tersebut disusun sesuai dengan Perjanjian Kinerja Direktorat Pelindungan WNI tahun 2024 sebagaimana berikut:

Tabel 2
Perjanjian Kinerja Direktorat Pelindungan WNI Tahun 2024

Kode SK	Sasaran Kegiatan	Kode IK	Indikator Kinerja Utama (IKU)	Bobot	Target
			Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri		93
Customer Perspective					
C1	Pelindungan WNI di Luar Negeri dan Pelayanan Publik yang Prima	C1.1	Persentase Penyelesaian Kasus WNI di Luar Negeri	60%	85,00
		C1.1.1	Persentase Kasus Khusus yang Diselesaikan	55%	85
		C1.1.2	Persentase Kasus Umum yang Diselesaikan	45%	85

Kode SK	Sasaran Kegiatan	Kode IK	Indikator Kinerja Utama (IKU)	Bobot	Target
		C1.2	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Pelindungan WNI	40%	4 (skala 4)
Internal Business Process Perspective					
B1	Penguatan Sistem Kelembagaan Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri	B1.1	Indeks Penguatan Sistem Kelembagaan Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri	33,3%	97,5
B2	Diplomasi Pelindungan WNI di Luar Negeri yang Efektif	B2.1	Indeks Diplomasi Pelindungan WNI di Luar Negeri	33,3%	98,5
B3	Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri yang Handal	B3.1	Indeks Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri	33,3%	96
Learning and Growth Perspective					
L1	Tata Kelola Organisasi Direktorat Pelindungan WNI yang Baik	L1.1	Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) di Direktorat Pelindungan WNI		79.95 (BB)
L2	Pengelolaan Anggaran Direktorat Pelindungan WNI yang Optimal dan Akuntabel	L2.1	Realisasi Anggaran Direktorat Pelindungan WNI		99,00%

Penyusunan rencana kinerja tersebut dilengkapi dengan perencanaan anggaran tahun 2024 dengan besar alokasi anggaran sebagai berikut:

Tabel 3
Alokasi Anggaran Tahun 2024

--

BAB III

AKUNTABILITAS KINERJA

“Super” IKU “Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri” mewakili kinerja Sistem Pelayanan dan Pelindungan WNI di luar negeri yang diselenggarakan oleh Kementerian Luar Negeri. IKU ini tidak dapat dihitung sebagai Nilai Capaian Kinerja Organisasi (NCKO) karena dibangun oleh parameter-parameter dari perspektif kinerja yang berbeda.

IKU “Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri” merupakan salah satu indikator yang kemajuannya terus dipantau oleh pihak-pihak terkait termasuk Kantor Staf Presiden, Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan, serta Badan Perencanaan Nasional.

Capaian Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri diperoleh melalui pelaksanaan 4 (empat) IKU, yaitu:

1. IKU C 1.1 : Persentase Kasus WNI di Luar Negeri yang Diselesaikan, dengan bobot 40%;
2. IKU B 1.1 : Indeks Penguatan Sistem Kelembagaan Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri, dengan bobot 25%;
3. IKU B 2.1 : Indeks Diplomasi Pelindungan WNI di Luar Negeri, dengan bobot 20%; dan
4. IKU B 3.1 : Indeks Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri, dengan bobot 15%.

IKU Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri diukur melalui akumulasi angka realisasi masing-masing Sub IKU dengan bobotnya, sehingga formulasi penghitungan IKU tersebut adalah:

$$(40\% \times \text{Realisasi IKU 1}) + (25\% \times \text{Realisasi IKU 2}) + (20\% \times \text{Realisasi IKU 3}) + (15\% \times \text{Realisasi IKU 4})$$

Pada tahun 2024, capaian IKU “Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri” ditargetkan **93,00** dengan realisasi sebesar **93,10** maka capaian IKU tersebut adalah **102,16%**, yang diperoleh dari 4 (empat) IKU dengan penghitungan sebagaimana tercantum pada tabel berikut:

Tabel 4

Matriks Informasi Kinerja

Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri Tahun 2024

No	Komponen	Bobot (B)	Realisasi (R)	Target	B x R
1	C 1.1 Persentase Kasus WNI di Luar Negeri yang Diselesaikan	40%	84,52%	85,00%	33,81%
2	B 1.1 Indeks Penguatan Sistem Kelembagaan Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri	20%	100%	97,5%	20%
3	B 2.1 Indeks Diplomasi Pelindungan WNI di Luar Negeri	25%	96,80%	98,50%	24,2%
4	B 3.1 Indeks Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu Bagi WNI di Luar Negeri	15%	100,64%	96%	15,10%

No	Komponen	Bobot (B)	Realisasi (R)	Target	B x R
Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri					
	Realisasi			93,10%	
	Target			93	
	Capaian			100,10%	

Pencapaian target IKU Indeks Penguatan Sistem Kelembagaan Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri didukung dengan pengesahan Kepmenlu Pedoman Pendampingan WNI yang Menghadapi Ancaman Hukuman Mati, penandatanganan kesepakatan kerja serta finalisasi naskah MoU antara Kemenlu dengan K/L/I untuk mendukung kelancaran pelayanan pelindungan, serta penyusunan pedoman dan standar pelayanan dan pelindungan WNI di luar negeri.

Adapun keberhasilan melampaui target pada IKU Indeks Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri didukung oleh peningkatan Laporan Diri dan data WNI terverifikasi pada Portal Peduli WNI serta penyelenggaraan berbagai kegiatan peningkatan kapasitas dan diseminasi informasi untuk pejabat Kemenlu, Perwakilan RI, serta K/L lain.

Realisasi pada IKU Persentase Kasus WNI di Luar Negeri yang Diselesaikan masih berada di bawah target. Faktor-faktor yang berkontribusi pada hal ini adalah (i) kecenderungan kenaikan intensitas/ tingkat kompleksitas terutama pada kasus khusus hingga membutuhkan waktu penyelesaian lebih lama; (ii) kenaikan volume kasus pada 2024 yang melampaui pertumbuhan alokasi SDM dan anggaran untuk penanganan kasus pada TA 2024; (iii) semakin cairnya dinamika yang mengancam keselamatan WNI di wilayah-wilayah rawan keamanan maupun TPPO (Ukraina, Suriah, Libanon, perbatasan Thailand-Myanmar, perbatasan Kamboja-China).

Demikian pula capaian pada IKU Indeks Diplomasi Pelindungan WNI di Luar Negeri masih di bawah harapan. Kondisi ini dikarenakan tidak semua responden pada kegiatan Kampanye Penyadaran Publik (KPP) melengkapi survei karena minimnya kesadaran tentang pentingnya memberikan umpan balik. Faktor lain yang juga berpengaruh adalah media kampanye yang digunakan belum sepenuhnya sesuai dengan preferensi komunikasi WNI, sementara alokasi sumber daya lebih difokuskan pada isu-isu prioritas seperti TPPO dan evakuasi. Kendala teknis, seperti akses survei yang kurang optimal, juga turut memengaruhi hasilnya. Adapun perbandingan capaian selama 3 tahun terakhir disajikan sbb:

Tabel 5

Perbandingan Capaian IKU

Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri Tahun 2020-2024

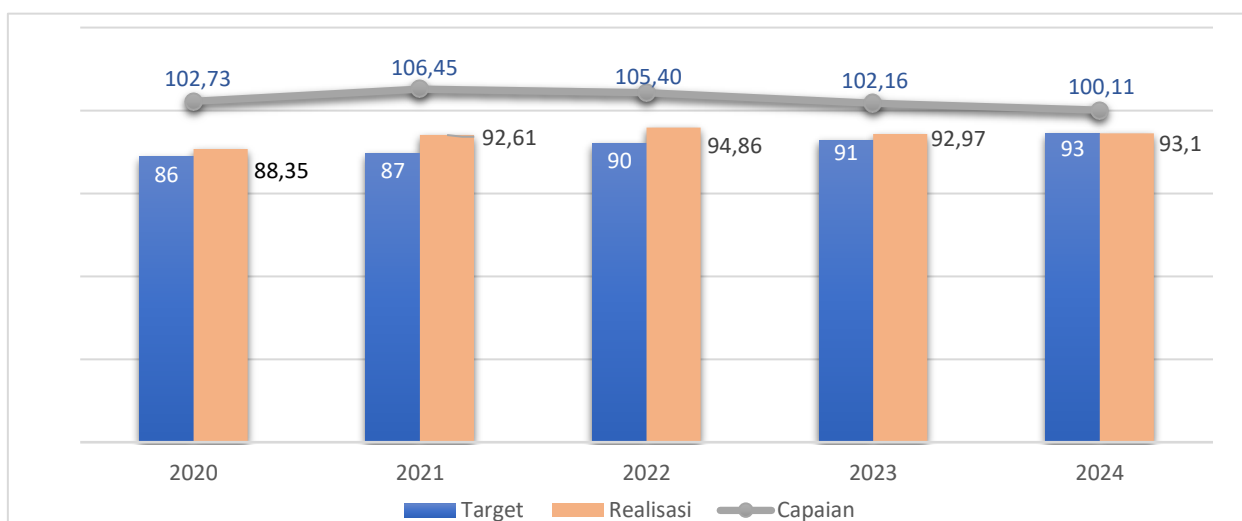
Komponen	Tahun 2022			Tahun 2023			Tahun 2024		
	Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian
C 1.1 Persentase Kasus WNI di Luar Negeri yang Diselesaikan	80	91,50	114,4	83	92,02	110,87	85	84,52	99,43

B 1.1	Indeks Penguatan Sistem Kelembagaan Pelayanan dan Pelindungan WNI di luar negeri	96,63	98,28	101,7	97	106	109,28	97,5	100	102,56
B 2.1	Indeks Diplomasi Pelindungan WNI di luar negeri	96,63	100	103,5	96	100	104,17	98	96,80	98,27
B.3.1	Indeks Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri	97,09	91,28	94	98,4	66,38	67,5	96	100,64	104,83
Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri		90	94,86	105.40	91	92,97	102,16	93	93,10	100,10

Upaya pelindungan tidak beroperasi dalam ruang hampa. Pergerakan capaian komponen-komponen Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri selama 3 tahun tak dapat dilepaskan dari dinamika lingkungan termasuk kebijakan *refocussing* dan penghematan anggaran hingga mengakibatkan penyesuaian berbagai bentuk dan jadwal kegiatan pelindungan.

Adapun kenaikan capaian yang tajam pada IKU B 3.1 Indeks Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri dari 67,5% pada 2023 menjadi 104,83% pada 2024 disebabkan perubahan basis data verifikasi WNI dari semula Data Pemilih Tetap Luar Negeri menjadi data WNI yang telah melaksanakan lapor diri pada Portal Peduli WNI. Analisis untuk masing-masing IKU beserta dengan tantangan dan upaya penanganan akan dijelaskan pada bagian selanjutnya.

Sedangkan perbandingan target dan realiasi serta capaian pada Super IKU Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri selama 5 tahun terakhir adalah sebagaimana diagram berikut:



Gambar 3
Skor IKU Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri Tahun 2020-2024

Selama periode pengamatan, Direktorat PWNI secara konsisten berhasil melampaui target tahunan meskipun dengan margin yang semakin tipis sebagaimana tergambar pada kurva.

Penurunan skor capaian Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI berbanding terbalik dengan volume kasus WNI sejak 2021. Apabila penambahan kasus tidak diimbangi dengan kenaikan sumber daya pelayanan secara memadai, bisa jadi realisasi Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI di masa depan akan jatuh di bawah target. Kebutuhan penambahan sumber daya pelayanan pelindungan semakin mendesak mengingat tugas-tugas tambahan yang dibebankan pada Direktorat PWNI dan fungsi Konsuler Perwakilan RI seperti layanan administrasi kependudukan, verifikasi dokumen ketenagakerjaan (apabila tidak terdapat Atase Ketenagakerjaan), fasilitasi pelaksanaan Pemilu Luar Negeri, dan sebagainya.

Berbagai kegiatan yang mendukung capaian dan tantangan pada realisasi kinerja di tahun 2024 akan dijelaskan pada bagian berikut ini:

Kegiatan yang Mendukung Realisasi Kinerja

Beberapa capaian kegiatan yang mendukung realisasi kinerja selama tahun 2024, adalah sebagai berikut:

1. Sebanyak 60.122 kasus telah diselesaikan dari total 67.297 kasus yang ditangani termasuk 767 kasus yang melibatkan awak kapal dan nelayan serta 3.354 kasus terkait *online scam* dan 314 kasus TPPO. Penanganan kasus dibarengi dengan penguatan kebijakan pencegahan terutama untuk isu TPPO, jerat hukuman mati, isu keimigrasian dan ketenagakerjaan, keamanan awak kapal serta kasus *online scam*
2. Perolehan keputusan bebas murni atau penurunan hukuman bagi 62 WNI terancam hukuman mati di samping 75 WNI dalam proses revidu untuk pembebasan/penurunan hukuman. Masih terdapat 203 kasus yang memerlukan penanganan lanjutan yakni 193 kasus di Malaysia, 4 kasus di Laos, 1 kasus di Vietnam, 3 kasus di PEA, dan 2 kasus di Arab Saudi.
3. Pengembalian hak-hak finansial WNI di luar negeri (sisa gaji, asuransi, diyat) sebesar Rp 212.162.072.574;
4. Fasilitasi pemulangan 22.286 WNI/PMI (18.946 WNI/PMI melalui skema deportasi dan 3.340 WNI/PMI melalui skema repatriasi) termasuk 618 orang kelompok rentan dari Malaysia, 41 ibu dan anak tidak terdokumentasi dan terlantar dari PEA, Arab Saudi, dan Taiwan;
5. Evakuasi 261 orang dari keadaan darurat di Lebanon dan Suriah yang terdiri atas 259 WNI dan 2 WNA;
6. Pemutakhiran data WNI di luar negeri melalui verifikasi 262.152 data WNI dari 304.357 nama yang melakukan lapor diri pada Portal Peduli WNI;
7. Penyelenggaraan berbagai pelatihan/bimbingan teknis dan diseminasi informasi yang diikuti oleh 1.557 pejabat dan staf Perwakilan RI, 30 staf Direktorat PWNI, dan 216 pejabat dari instansi teknis dan masyarakat umum
8. Telah diterbitkannya Keputusan Menteri Luar Negeri tentang Pedoman Pendampingan WNI yang menghadapi Ancaman Hukuman Mati di Luar Negeri;

9. Penandatanganan Perjanjian Hibah Kemenlu-UN Women tentang hibah aplikasi *chatbot* berbasis AI untuk memfasilitasi respon pengaduan yang lebih cepat dan minim bias gender pada kanal aduan elektronik perlindungan WNI;
10. Penandatanganan MoU Kemenlu-Justice Without Borders tentang Proyek Pembangunan Kapasitas Perwakilan RI terkait Penanganan Ganti Kerugian Perdata;
11. Dukungan penyelenggaraan Pemilihan Umum 2024 di luar negeri



Gambar 4. Highlight Capaian Kinerja Tahun 2024

Perbandingan dengan Capaian Nasional

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2023 tentang Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2024 menempatkan kegiatan perlindungan WNI di luar negeri sebagai bagian dari Prioritas Nasional 7 “Memperkuat Stabilitas Polhukkam dan Transformasi Pelayanan Publik” di bawah PP 2 “Optimalisasi Kebijakan Luar Negeri” dengan indikator berupa “Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri” serta target capaian sebesar 92 pada tahun 2024. Dengan raihan realisasi sebesar 93,1, maka capaian pada IKU “Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri” terhadap target nasional adalah 101,19%

Tabel 6

Capaian Kinerja Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri pada Level Nasional

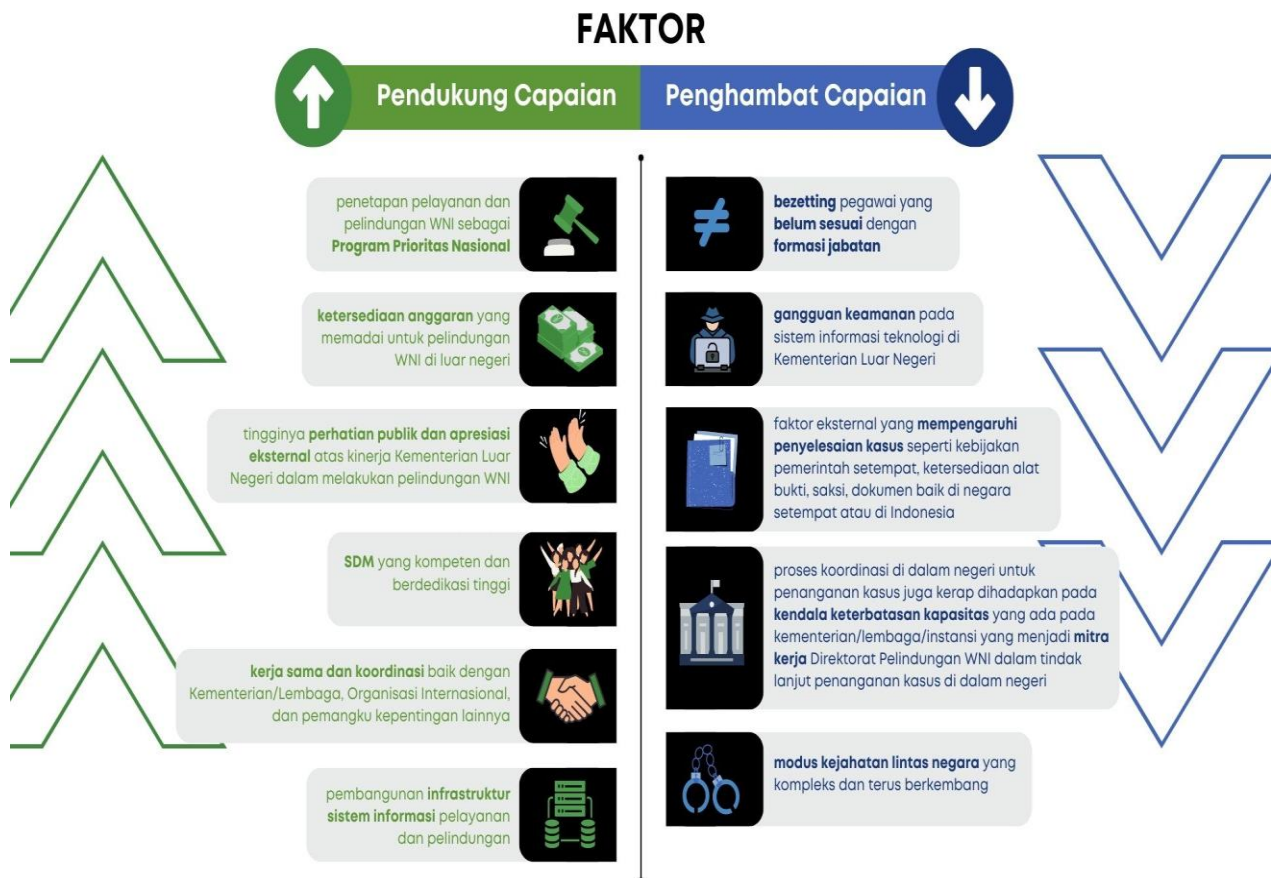
Prioritas Nasional/Prioritas/Kegiatan Prioritas	Sasaran 2024 (RKP 2024)	Target 2024 (RKP 2024)	Realisasi Kinerja	Capaian Kinerja
PP 07.02 Optimalisasi Kebijakan Luar Negeri	03 - Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri	92	93,10	101,19%

A. ANALISA EFISIENSI SUMBER DAYA

Analisis Hambatan dan Upaya Penanganan

Hambatan terbesar yang dihadapi dalam pencapaian kinerja adalah rendahnya pengetahuan masyarakat umum tentang prosedur migrasi aman. Sebagian bagian besar permasalahan WNI di luar negeri muncul akibat migrasi yang tidak sesuai prosedur. Sebagai contoh, WNI yang ingin bekerja ke luar negeri tanpa pelatihan dan keterampilan yang memadai serta menggunakan dokumen yang dipalsukan. WNI dimaksud telah melakukan pelanggaran keimigrasian dan pidana serta rentan untuk dimanfaatkan oleh pelaku kriminal. Yang bersangkutan juga akan rentan terhadap perlakuan kasar dari pemberi kerja.

Selain itu, hambatan yang dihadapi dalam pencapaian kinerja, antara lain: (i) *bezetting* pegawai yang belum sesuai dengan formasi jabatan, (ii) gangguan keamanan pada sistem informasi teknologi di Kemlu, (iii) faktor eksternal yang mempengaruhi penyelesaian kasus seperti kebijakan pemerintah setempat, ketersediaan alat bukti, saksi, dokumen baik di negara setempat atau di Indonesia; (iv) proses koordinasi di dalam negeri untuk penanganan kasus juga kerap dihadapkan pada kendala keterbatasan kapasitas yang ada pada kementerian/lembaga/instansi yang menjadi mitra kerja Direktorat Pelindungan WNI dalam tindak lanjut penanganan kasus di dalam negeri; dan (v) modus kejahatan lintas negara yang kompleks dan terus berkembang.



Gambar 5. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Capaian Kinerja

Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, Direktorat Pelindungan WNI berupaya melakukan:

a. Penanganan Hambatan Eksternal

- 1) Menyesuaikan target kinerja, bentuk kegiatan dan revisi serta optimalisasi anggaran;
- 2) Melaksanakan program kampanye penyadaran publik untuk menyampaikan proses migrasi aman;
- 3) Berpartisipasi dalam program penyiapan keberangkatan calon Pekerja Migran Indonesia yang dilaksanakan oleh Kementerian/Lembaga terkait;
- 4) Memperkuat koordinasi dan kerja sama antar lembaga untuk melakukan pelayanan dan pelindungan WNI, khususnya dalam menghadapi kasus menonjol seperti Tindak Pidana Perdagangan Orang, WNI terancam hukuman mati, *Foreign Terrorist Fighters*, WNI yang disekap/disandera, dan proses evakuasi WNI dari wilayah konflik;
- 5) Mengintensifkan diplomasi pelindungan baik dalam level bilateral, regional, dan multilateral;
- 6) Menyediakan fasilitas advokasi dan bantuan hukum untuk kasus khusus;
- 7) Meningkatkan kapasitas SDM di Pusat dan Perwakilan RI, serta pemangku kepentingan lainnya untuk isu terkini dalam pelayanan dan pelindungan WNI.

b. Penanganan Hambatan Internal

- 1) Memperbaiki sistem keamanan pada perangkat dan jaringan pada sistem informasi pelayanan dan pelindungan WNI;
- 2) Mendorong pemenuhan kebutuhan SDM pada Direktorat Pelindungan WNI agar dapat memenuhi formasi. Hal ini dilakukan melalui koordinasi dengan unit-unit terkait di lingkup Direktorat Pelindungan WNI khususnya Biro SDM, Biro Perencanaan dan Organisasi, dan Sekretariat Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler;
- 3) Melakukan penyesuaian terhadap target kinerja tahunan berdasarkan evaluasi kinerja pada 3 (tiga) tahun terakhir;
- 4) Mengawal proses perencanaan dan penyusunan anggaran Pelindungan WNI di Perwakilan RI;
- 5) Menyediakan SDM tambahan melalui skema alih daya guna mengelola dan mengembangkan sistem informasi untuk peningkatan pelayanan pelindungan WNI;
- 6) Menyediakan dukungan anggaran dan tenaga perbantuan teknis kepada Perwakilan RI.

Proyeksi Pencapaian Target IKU ke Depannya

Salah satu proyeksi penting di tahun 2025 adalah prediksi akan terjadinya resesi ekonomi global dan situasi global yang tidak stabil. Situasi global yang tidak stabil dapat mempengaruhi bahkan meningkatkan kasus-kasus WNI di luar negeri. Inflasi global dan krisis ekonomi dapat menyebabkan pemutusan hubungan kerja sehingga muncul kasus ketenagakerjaan. Konflik-konflik di berbagai kawasan juga memerlukan kewaspadaan khususnya untuk mengantisipasi misi evakuasi yang diperlukan guna menyelamatkan WNI dari wilayah konflik, termasuk krisis di Lebanon dan Suriah.

Situasi global yang tidak stabil dapat mempengaruhi bahkan meningkatkan kasus-kasus WNI di luar negeri. Inflasi global dan krisis ekonomi dapat menyebabkan pemutusan hubungan kerja sehingga muncul kasus ketenagakerjaan. Konflik-konflik di berbagai kawasan juga memerlukan kewaspadaan khususnya untuk mengantisipasi misi evakuasi yang diperlukan guna menyelamatkan WNI dari wilayah konflik.

Di tengah tantangan tersebut, Direktorat Pelindungan WNI tetap berkomitmen mempertajam strategi dan meningkatkan efektivitas pelayanan dan pelindungan WNI melalui perbaikan tata kelola organisasi yang berkelanjutan. Dengan demikian, target kinerja IKU persentase penyelesaian kasus WNI di luar negeri sebesar 87% di tahun 2025 diproyeksikan dapat dicapai.

Untuk kelancaran pencapaian target, Kemenlu bekerja sama dengan instansi terkait juga perlu melakukan strategi pencegahan kasus dengan melaksanakan kampanye penyadaran publik. Hal ini merupakan langkah edukasi kepada masyarakat agar dapat melakukan proses migrasi yang aman sehingga terhindar dari masalah di luar negeri. Selain itu, Kemlu juga penting untuk melakukan penguatan kapasitas kelembagaan pelayanan pelindungan, melaksanakan diplomasi pelindungan, serta mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi untuk pelayanan dan pelindungan.



Gambar 6. WNI yang dievakuasi dari Lebanon tiba di Indonesia, Oktober 2024

B. NILAI CAPAIAN KINERJA ORGANISASI

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 Direktorat Pelindungan WNI, dihitung berdasarkan capaian Indikator Kinerja Utama (IKU) dari 3 (tiga) perspektif yaitu (i) *Customer Perspective*, (ii) *Internal Business Process*, dan (iii) *Learning and Growth Perspective*. Pada tahun 2024, bobot dari ketiga perspektif telah disepakati oleh Direktorat Pelindungan WNI dan Biro Perencanaan dan Organisasi Kementerian Luar Negeri (Kemlu) dengan besaran sebagai berikut:

Tabel 7
 Perspektif Capaian Indikator Kinerja Utama (IKU)

Perspektif	Bobot
Customer	40%
Internal Business Process	30%
Learning & Growth	30%
Total	100%

Berdasarkan realisasi dan capaian kinerja di tahun 2024, hasil penghitungan masing-masing nilai perspektif adalah sebagai berikut:

Tabel 8
 Penghitungan Perspektif Capaian Indikator Kinerja Utama (IKU)

Perspektif	Bobot	Nilai Perspektif
Customer	40%	120%
Internal Business Process	30%	101,89%
Learning & Growth	30%	100,59%

Dengan demikian, Nilai Capaian Kinerja Organisasi Direktorat Pelindungan WNI adalah 101,1% dengan formula penghitungan sebagai berikut:

$$(120 \times 40\%) + (101,89 \times 30\%) + (100 \times 30\%) = 100,3\%$$

CUSTOMER PERSPECTIVE

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

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan dan pelindungan bagi WNI di luar negeri termasuk bagian dari pelayanan publik yang diberikan oleh Kemlu dan Perwakilan RI.

Peraturan Menteri Luar Negeri No. 5 Tahun 2018 mengenai Pelindungan WNI di luar negeri telah memberikan definisi jelas mengenai Pelindungan WNI di luar negeri, yaitu "...segala upaya yang dilakukan untuk melayani dan melindungi kepentingan WNI di luar negeri". Definisi tersebut menginkorporasikan unsur "pelayanan" sebagai bagian tidak terpisahkan dari "pelindungan WNI di luar negeri". Pelayanan dan pelindungan diberikan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan Indonesia, hukum negara setempat, serta kebiasaan dan hukum internasional. Pelindungan juga memperhatikan prinsip bahwa Pemerintah tidak mengambil alih tanggung jawab pidana dan/atau perdata WNI mengedepankan keterlibatan pihak yang bertanggung jawab dan/atau berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sasaran Strategis (SS) C.1 diampu dan dikoordinasikan oleh Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler. Untuk mencapai target pada SS tersebut, 2 (dua) Indikator Kinerja Utama (IKU) yaitu: C1.1. Persentase Penyelesaian Kasus WNI di Luar Negeri dan C.1.2 Nilai Persepsi

Kepuasan Pelayanan Pelindungan WNI, telah ditetapkan sebagai IKU Direktorat Pelindungan WNI.

Analisis IKU C1.1 Persentase Kasus WNI di Luar Negeri yang Diselesaikan

Sebagai unit kerja yang bertugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang pelindungan WNI di luar negeri, Direktorat Pelindungan WNI merespon peristiwa-peristiwa yang muncul untuk memastikan kehadiran negara dalam memberikan pelindungan bagi para WNI di seluruh dunia. Sejalan dengan misi Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler, yaitu “Mewujudkan Kualitas Pelayanan Pelindungan WNI di Luar Negeri yang Prima sebagai Upaya Pelindungan Bagi Segenap Bangsa dan Memberikan Rasa Aman pada Seluruh Warga”, Direktorat Pelindungan WNI sejak tahun 2002 terus mengembangkan sistem pelayanan publik untuk menjalankan fungsi pelayanan dan Pelindungan WNI yang prima bagi seluruh mitra dan masyarakat Indonesia.

Adapun realisasi **IKU C.1.1 Persentase Kasus WNI di Luar Negeri yang Diselesaikan** adalah 84,52%. Dengan target 85%, maka capaian kinerjanya adalah 99,44%.

IKU ini diukur berdasarkan 2 (dua) komponen, yaitu:

- a. Komponen 1: Persentase Kasus Khusus yang Diselesaikan dengan bobot 55%.
- b. Komponen 2: Persentase Kasus Umum yang Diselesaikan dengan bobot 45%.

Oleh karena itu, IKU C1.1 dihitung dengan formula penghitungan:

$$(55\% \times \text{Realisasi Komponen 1}) + (45\% \times \text{Realisasi Komponen 2})$$

Guna menghitung capaian IKU C1.1, Direktorat PWNI telah melakukan pendataan kasus-kasus WNI di Luar Negeri yang telah ditangani oleh Pusat dan Perwakilan RI melalui Portal Peduli WNI dan berita resmi lainnya. Kasus yang dilaporkan pada Laporan Kinerja merupakan data kasus baru yang dilaporkan pada tahun 2024 serta kasus-kasus aktif yang belum terselesaikan pada tahun sebelumnya.

Tabel 9
Penghitungan Realisasi Komponen IKU C1.1

Komponen	Kasus yang Ditangani	Kasus yang Diselesaikan	Persentase	Bobot
Persentase Kasus Khusus yang Diselesaikan	5.177	4.138	79,93%	55%
Persentase Kasus Umum yang Diselesaikan	62.120	55.984	90,12%	45%
Total Kasus	67.297	60.122		

Capaian kinerja IKU C1.1 tersebut diperoleh dengan penghitungan sebagai berikut:

Tabel 10

Capaian Komponen IKU C1.1 Tahun 2024

IKU C.1.1.1	Informasi Kinerja	Realisasi	Bobot	(R x B)
Persentase Kasus WNI di Luar Negeri yang Diselesaikan	Persentase Kasus Khusus yang Diselesaikan	79,93%	55%	43,96%
	Persentase Kasus Umum yang Diselesaikan	90,12%	45%	40,55%
	Realisasi			84,52%
	Target			85%
	Capaian			99,44%

Analisis Keberhasilan Capaian Kinerja, Hambatan dan Upaya Penanganan

Kondisi politik dan keamanan dunia di tahun 2024, kembali dibukanya jalur migrasi internasional, dan munculnya modus operandi kejahatan baru di dunia menjadi faktor pendorong meningkatnya kasus WNI di Luar Negeri. Direktorat Pelindungan WNI bersama dengan Perwakilan RI di luar negeri terus melakukan upaya maksimal guna menangani kasus WNI di Luar Negeri. Dalam situasi tersebut, Kemlu RI berhasil mencapai angka realisasi persentase penyelesaian kasus WNI di

luar negeri sebesar %. Jika dibandingkan dengan target sebesar 85%, maka capaian IKU C1.1 sebesar 99,44%.



Gambar 7. Gelombang I Pemulangan WNI dari Suriah

Volume kasus di tahun 2024 meningkat dibandingkan tahun 2023. Total kasus yang ditangani di tahun 2024 sebesar 67.297 sedangkan di tahun 2023 sebesar 53.598, atau meningkat 25,5%.

Kondisi ini antara lain dipengaruhi konflik di Lebanon dan Suriah, serta situasi konflik yang terjadi di beberapa negara yang mempengaruhi WNI yang tinggal di negara tersebut. Kemlu perlu mempersiapkan sumber daya untuk menangani dampak konflik terutama yang dirasakan oleh WNI di wilayah tersebut. Selain konflik keamanan, tingkat migrasi penduduk dunia juga meningkat seiring kelonggaran protokol kesehatan di pasca pandemi COVID-19. Modus baru kejahatan internasional juga muncul seiring dengan perubahan pola kehidupan masyarakat yang banyak bertopang pada internet. Rekrutmen pekerja migran Indonesia secara non prosedural masih terus terjadi. Sebagian bahkan menjadi korban sindikat tindak pidana perdagangan orang di perusahaan *online scam* dan judi *online*. Kasus-kasus tradisional seperti keimigrasian dan ketenagakerjaan pun meningkat seiring dengan tingkat migrasi.

Perbandingan jumlah kasus tiap tahunnya selama 5 tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Perbandingan Volume Kasus WNI yang Ditangani Periode 2020 - 2024

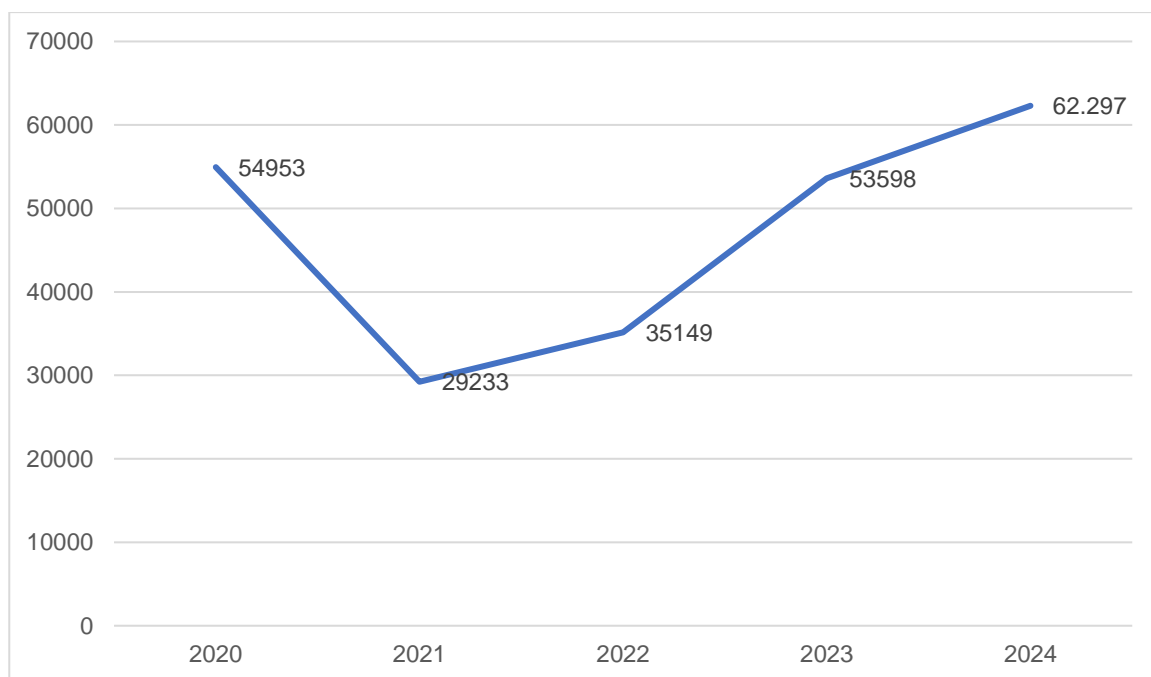


Diagram 1 Perbandingan Volume Kasus WNI yang Ditangani 2020 - 2024

Sedangkan perbandingan persentase capaian kinerja Komponen IKU C1.1 selama 3 tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel 10 Perbandingan Capaian Komponen Sub IKU C1.1 Tahun 2022- 2024

Komponen	2023			2023			2024		
	Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian
C1.1.1 Persentase Kasus Khusus yang Diselesaikan (Komponen 1)	71,85%	95,46%	132,86 % ***	82%	90,04%	109,80 %	85%	79,93%	94,04%
C1.1.2 Persentase Kasus Umum yang Diselesaikan (Komponen 2)	89,95%	86,67%	96,35%	85%	94,44%	111,11 %	85%	90,12%	106,02 %
C1.1 Persentase Penyelesaian Kasus WNI	80%	91,50%	114,38 %	83%	92,02%	110,87 %	85%	84,52%	99,44%

Keterangan: *** toleransi maksimal 120%

Dari jumlah total kasus pada tahun 2024, sebanyak 4.138 kasus khusus telah terselesaikan dari 5.177 kasus khusus yang ditangani (79,93%).



Gambar 8. Penanganan High Profile Case WNI/PMI dari PEA, 23 Juni 2024

Sebanyak 55.984 kasus umum telah diselesaikan dari 62.120 kasus yang ditangani (90,12%). Jenis kasus-kasus WNI di luar negeri yang ditangani, antara lain mencakup isu keimigrasian, ketenagakerjaan, Tindak Pidana Perdagangan Orang (TPPO), penyanderaan WNI, evakuasi dari daerah konflik, WNI terancam

hukuman mati, WNI sakit dan meninggal dunia, serta pidana dan perdata pada umumnya. PMI sektor domestik dan ABK kapal ikan menjadi golongan PMI dengan jumlah permasalahan di luar negeri terbesar. Sementara jumlah kasus terbanyak adalah keimigrasian, ketenagakerjaan, dan pidana.

Jumlah Kasus yang Ditangani berdasarkan Jenis Kasus Tahun 2024



Diagram 2 Jumlah Kasus yang Ditangani berdasarkan Jenis Kasus

Perbandingan Capaian Kinerja Level Kemlu dengan Level Nasional

Tabel 1 Perbandingan Capaian Kemlu dengan Capaian Nasional untuk Persentase Penyelesaian Kasus WNI di Luar Negeri

No	Prioritas Nasional/Program Prioritas/Kegiatan Prioritas	Sasaran 2024 (tercantum pada RKP 2024)	Target 2024 (tercantum pada RKP 2024)	Realisasi Kinerja	Kinerja hingga TW IV (Perbandingan Realisasi dengan Target) (%)	
1	07.02.01 KP: Penguatan Integritas NKRI dan Pelindungan WNI di Luar Negeri	01. Menguatnya integritas NKRI dan pelindungan WNI di luar negeri				
		01. Persentase Penyelesaian Kasus WNI di luar negeri	Persen	82%	84,52%	103,07%

Dalam dokumen Rencana Kerja Pemerintah 2024 yang diatur dalam Peraturan Presiden 52 Tahun 2023, IKU Persentase Penyelesaian Kasus WNI di Luar Negeri selaras dengan Indikator “Persentase Penyelesaian Kasus WNI di Luar Negeri” pada tahun 2024. Data ini tercantum pada Matriks Pembangunan Pemutakhiran RKP Tahun 2024 untuk Kegiatan Prioritas – Penguatan Integritas NKRI dan Pelindungan WNI di Luar Negeri dengan sasaran “Menguatnya integritas NKRI dan pelindungan WNI di Luar Negeri. Target yang tercantum sebesar 82% pada tahun 2024. Untuk itu, Capaian IKU C1.1 adalah $84,52\% / 82\% = 103,07\%$.

Faktor Penentu Keberhasilan

Faktor penentu keberhasilan penanganan kasus WNI di luar negeri utamanya adalah: (1) Data dan informasi yang akurat; (2) kebijakan penanganan dan pelindungan WNI yang baik; (3) Koordinasi dan kerja sama antar lembaga untuk pencegahan dan penanganan kasus; dan (4) tingginya kapasitas Kemlu, Perwakilan RI, dan K/L/I lain dalam upaya pelindungan WNI.

Data dan informasi merupakan langkah awal penentu keberhasilan penanganan kasus WNI di luar negeri. Dalam kaitan ini, data dan informasi yang akurat akan menjadi tolak ukur dan pegangan bagi para pemangku kepentingan untuk menanganai kasus-kasus yang ada. Di sisi lain, kebijakan penanganan dan pelindungan WNI yang baik akan menciptakan jalur migrasi yang aman dan mempermudah proses penanganan dan pelindungan kasus WNI di luar negeri. Adapun koordinasi dan kerja sama antara Kemlu dan Perwakilan RI dengan para pemangku kepentingan dilakukan untuk menciptakan inklusifitas dan memperluas peran serta pihak ketiga dalam upaya penanganan kasus WNI di luar negeri. Sedangkan kapasitas penanganan kasus diperlukan untuk agar kasus dapat diselesaikan secara lebih efektif dan efisien.

Beberapa upaya yang telah dilakukan Direktorat Pelindungan WNI untuk meningkatkan faktor kualitas faktor penentu keberhasilan penanganan kasus WNI di luar negeri, antara lain: (1) meningkatkan kualitas data dan informasi, termasuk yang ada dalam sistem keamanan pada perangkat dan jaringan pada sistem informasi pelayanan dan pelindungan WNI; (2) mengintensifkan diplomasi pelindungan baik dalam level bilateral, regional, dan multilateral; (3) memperkuat koordinasi dan kerja sama antar lembaga untuk melakukan pelayanan dan pelindungan WNI, khususnya dalam menghadapi kasus menonjol seperti

Tindak Pidana Perdagangan Orang, WNI terancam hukuman mati, *Foreign Terrorist Fighters*, WNI yang disekap/disandera, dan proses evakuasi WNI dari wilayah konflik; dan (4) meningkatkan kapasitas SDM di Pusat dan Perwakilan RI, serta pemangku kepentingan lainnya untuk isu terkini dalam pelayanan dan perlindungan WNI.

Program dan Kegiatan yang Mendukung Capaian

Beberapa capaian Direktorat Pelindungan WNI bersama dengan Perwakilan RI di luar negeri dan pemangku kepentingan terkait yang menjadi mendukung pencapaian target kinerja Sub IKU C1.1 selama tahun 2024, antara lain menyelesaikan 60.122 kasus dari total 67,297 kasus yang ditangani; melakukan evakuasi terhadap terhadap 259 orang WNI dan 2 orang WNI dari keadaan darurat di Lebanon dan Suriah; 22.286 WNI/PMI termasuk kelompok rentan di Malaysia dan Persatuan Emirat Arab; menangani 3.354 WNI pada kasus *online scam*; membebaskan 137 orang WNI dari ancaman hukuman mati; memulangkan 169 ibu dan anak tidak terdokumentasi dari Taiwan dan Persatuan Emirat Arab; menangani kasus 767 Awak Kapal dan Nelayan; dan memfasilitasi pengembalian hak-hak finansial WNI di luar negeri (sisa gaji, asuransi, diyat) sebesar Rp 212.162.072.574,-.

Beberapa contoh kasus yang ditangani Direktorat Pelindungan WNI tahun 2024:

Kegiatan Amnesti WNI/PMI Overstayer di Persatuan Emirat Arab, 1 September - 31 Desember 2024

KBRI Abu Dhabi, KJRI Dubai bersama dengan Kementerian Luar Negeri dan Direktorat Jenderal



Gambar 9. Kegiatan Amnesti bagi WNI Overstayer di Persatuan Emirat Arab di KJRI Dubai, September-Oktober 2024

Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM menyelenggarakan kegiatan Amnesti bagi WNI *Overstayer* di Persatuan Emirat Arab (PEA) pada tanggal 1 September – 31 Desember 2024. Program Amnesti merupakan program Pemerintah PEA dalam menangani WNA *overstayer* di wilayahnya. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan kesempatan bagi WNI di PEA yang berstatus *overstayer* untuk memperbaiki status keimigrasian tanpa dikenakan denda. Kementerian

Luar Negeri RI telah mempersiapkan dukungan, termasuk penerbitan dokumen Paspor atau Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP), serta mendirikan Satuan Tugas di enam wilayah untuk memberikan asistensi dan informasi terkait program ini. Tim dari Pusat diberangkatkan ke PEA untuk memberikan perbantuan teknis dan memastikan pelaksanaan program berjalan lancar bagi WNI yang ingin memanfaatkan kesempatan pemutihan ini.

Sebagai hasil dari kegiatan tersebut, KBRI Abu Dhabi telah menerbitkan 1.953 paspor dan 455 SPLP. Selain itu, KJRI Dubai telah menerbitkan 3.083 paspor dan 947 SPLP termasuk bagi kelompok rentan (ibu dan anak tidak terdokumentasi di wilayah Dubai).

Evakuasi WNI dari Lebanon, Agustus-November 2024

Dalam rangka menyikapi konflik militer antara Israel dan Hizbullah di Lebanon, KBRI Beirut telah menetapkan status siaga 1 di Lebanon sejak 4 Agustus 2024. Kementerian Luar Negeri telah mengevakuasi sejumlah 89 WNI dan 2 WNA (WN Lebanon) dari Lebanon. Rangkaian upaya evakuasi tersebut merupakan hasil dari kerja sama lintas K/L di Pusat dan lintas Perwakilan RI, yaitu KBRI Beirut, KBRI Damaskus, KBRI Roma, KBRI Amman, dan KBRI Kairo.

Proses evakuasi dilakukan secara bertahap melalui jalur darat dan udara. Rute evakuasi dimulai dari Beirut, Lebanon, menuju Damaskus, Suriah, kemudian ke Amman, Yordania, dan akhirnya ke Bandara Soekarno-Hatta. Proses evakuasi tersebut dilakukan dalam 7 (tujuh) gelombang yang dimulai pada tanggal 10 Agustus - 4 November 2024. Pada proses ketibaan di Indonesia, Kementerian Luar Negeri bekerja sama dengan K/L terkait di Indonesia untuk membantu proses administrasi ketibaan, pemeriksaan kesehatan, serta pemulangan ke daerah asal. Proses pemulangan para WNI ke daerah asal selanjutnya ditangani oleh Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan yang dikoordinasikan dengan beberapa Pemerintah Daerah di mana para WNI berasal.



Gambar 10. Haru *Evacuee* dari Lebanon saat bertemu dengan keluarga kembali di Tanah Air, 7 Oktober 2024



Gambar 11. PWNI saat Diwawancarai oleh Media Ketika Fasilitas Ketibaan *Evacuee* dari Lebanon 7 Oktober 2024

Repatriasi Anak-Anak Tidak Terdokumentasi dari Persatuan Emirat Arab dan Arab Saudi, November 2024

Dit. PWNI melaksanakan kunjungan kerja ke PEA untuk menangani kasus Anak Terlantar dan Tidak Terdokumentasi (ATT). Kunjungan ini bertujuan untuk berkoordinasi, membahas langkah strategis terkait pemulangan ATT ke Indonesia, dan memperkuat kolaborasi antara Pemerintah RI dan pihak terkait di PEA. Dit. PWNI dan KJRI Dubai bekerja sama dengan DFWC (*Dubai Foundation for Women and Children*) dalam penanganan ATT, termasuk pemulangan 1 (satu) ATT yang telah memperoleh exit permit pada 24 November 2024. Pemulangan ini didampingi oleh tim pusat dan difasilitasi oleh DFWC dan KJRI Dubai. Setelah tiba di Jakarta, anak tersebut diserahkan ke BRSAMPK “Handayani” untuk tindak lanjut, termasuk reintegrasi dengan keluarga atau *foster care*.

Selain itu, Dit. PWNI juga telah memfasilitasi pemulangan 1 ATT balita berusia 1 (satu) tahun dari Riyadh, Arab Saudi, anak hasil dari hubungan diluar nikah antara ibunya WNI/PMI dengan WNA yang tidak diketahui identitasnya. Sang Ibu merupakan tahanan di Penjara Wanita Malaz atas kasus akhlaqiyah/moral, yang kemudian meninggal dunia pada tanggal 5 Maret 2024 akibat sakit. Balita dimaksud telah diserahkan ke Sentra Handayani, Kemensos RI untuk penanganan lebih lanjut.



Gambar 12. Fasilitas Pemulangan Anak ATT dari PEA, November 2024



Gambar 13. Fasilitas Pemulangan ATT dari PEA, November 2024

Penanganan kasus WNI Terasosiasi *Foreign Terrorist Fighter* (FTF)

Pada tanggal 3-7 November 2024, Tim Verifikasi dan Pendampingan Repatriasi WNI Terasosiasi Foreign Terrorist Fighter (FTF) yang terdiri atas unsur Kementerian Luar Negeri, Badan Nasional Penanggulangan Teroris, dan Detasemen Khusus 88 Anti Teror Kepolisian Republik Indonesia telah melakukan verifikasi dan pendampingan repatriasi 4 (empat) WNI terasosiasi FTF dari Turki. Keempat WNI tersebut dipulangkan menggunakan penerbangan Turkish Airlines TK056 dan tiba di Bandara Internasional Soekarno-Hatta pada tanggal 7 November 2024 pukul 17.35 WIB.



Gambar 2. Serah Terima 4 WNI Terasosiasi FTF dari Turki, dari Kemlu kepada BNPT, 7 November 2024 BNPT, 7 November 2024 BNPT, 7 November 2024

Pada tanggal 3-7 November 2024, Tim Verifikasi dan Pendampingan Repatriasi WNI Terasosiasi Foreign Terrorist Fighter (FTF) yang terdiri atas unsur Kementerian Luar Negeri, Badan Nasional Penanggulangan Teroris, dan Detasemen Khusus 88 Anti Teror Kepolisian Republik Indonesia telah melakukan pendampingan repatriasi 4 (empat) WNI Ex-Narapidana kasus Security Offences-Special Measures Act 2012 a.n. Sdr. Suhanto bin Sahir, Sdr. Muhamad Saripudin bin Ahmad, Sdr. Juhedi Jaya dan Sdr. Ali Abdulloh bin Narawi dari Kota Kinabalu, Malaysia. Keempat WNI tersebut tiba di Bandara Internasional Soekarno Hatta pukul 18.15 WIB menggunakan maskapai Air Asia QZ 527.



Gambar 15. Pendampingan dan Fasilitasi 4 WNI FTF Eks Kasus *Security Offences-Special Measures Act* (SOSMA) dari Kota Kinabalu, Malaysia, Agustus 2024

Evakuasi dari Wilayah Konflik Suriah

Situasi keamanan di Suriah mengalami eskalasi akibat konflik antara Pemerintah Suriah dengan oposisinya. KBRI Damaskus telah menetapkan status Siaga I pada 4 Desember 2024 untuk seluruh wilayah Suriah.

Pada perkembangannya, KBRI Damaskus telah lakukan 5 gelombang evakuasi WNI gunakan jalur darat dengan melintasi perbatasan Masnaa, antara Suriah-Lebanon, yang selanjutnya dipulangkan dari Beirut menuju Jakarta. Ketibaan 5 gelombang evakuasi dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Gelombang I pada 12 Agustus 2024: 35 orang
- b. Gelombang II pada 15 Agustus 2024: 30 orang;
- c. Gelombang III pada 20 Agustus 2024: 18 orang;
- d. Gelombang IV pada 21 Oktober 2024: 73 orang; dan
- e. Gelombang V pada 29 Desember 2024: 14 orang.

Selanjutnya, Dit. PWNI telah menyelenggarakan pemutakhiran data WNI di Suriah dengan hasil bahwa estimasi jumlah total WNI di Suriah saat ini adalah 829 orang. Selain itu, berdasarkan informasi KBRI Damaskus, terdapat 163 WNI terasosiasi *Foreign Terrorist Fighters* (FTF) di Suriah yang datanya kemungkinan beririsan dengan data yang telah dimutakhirkan tersebut di atas.



Gambar 16. Pemulangan Evakuasi WNI/PMI dari Suriah Gelombang I, 12 Agustus 2024 2024



Gambar 17. Evakuasi WNI/PMI dari Suriah Gelombang III, 20 Agustus 2024



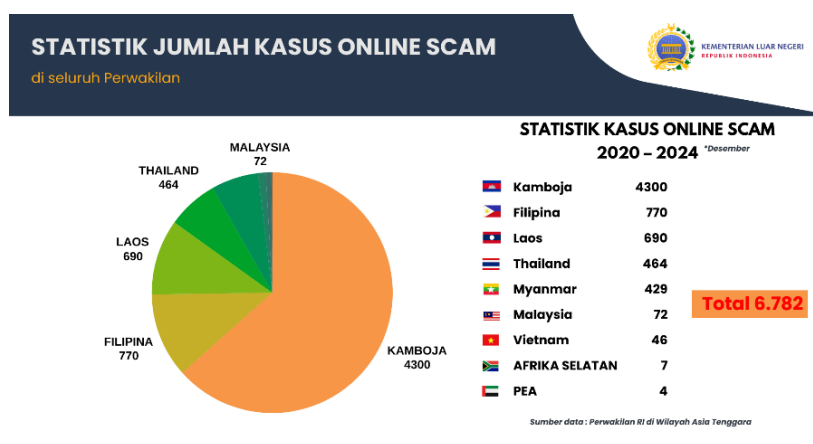
Gambar 18. Pemulangan Evakuasi WNI/PMI dari Suriah Gelombang V, 29 Desember 2024

Penanganan WNI Online Scam

Sejak awal tahun 2021, Direktorat Pelindungan WNI telah menangani modus baru kasus WNI/PMI yang direkrut untuk dipekerjakan secara non-prosedural untuk melakukan penipuan secara daring (*online scamming*). Para WNI/PMIB direkrut oleh sindikat untuk bekerja sebagai *online scammers*, dengan modus penipuan investasi/*cryptocurrency*, *love scam*, penipuan berkedok *money laundering* dll.

Berdasarkan data Kementerian Luar Negeri, sepanjang periode 2020 – Desember 2024 tercatat **total 6.782 kasus** terkait *online scam*, di mana 6.771 kasus ditangani oleh Perwakilan-Perwakilan RI di **Kawasan Asia Tenggara**, dan 11 kasus lainnya ditemukan di **Persatuan Emirat Arab dan Afrika Selatan**, dengan rincian sebagai berikut:

- Kamboja: 4.300 orang
- Filipina: 770 orang
- Laos : 690 orang
- Thailand : 464 orang
- Myanmar : 429 orang
- Malaysia : 72 orang
- Vietnam : 46 orang
- Afrika Selatan: 7 orang
- PEA: 4 orang
- **TOTAL: 6.782**



Gambar 19. Statistik Jumlah Kasus Online Scam

Dari total jumlah kasus tersebut, setidaknya terdapat

1.348 kasus atau sekitar 20% merupakan kasus **Tindak Pidana Perdagangan Orang (TPPO)**.

Kamboja menjadi negara dengan kasus yang terbanyak di Asia Tenggara, dengan peningkatan jumlah kasus dari tahun 2020 ke tahun 2024. Berdasarkan temuan Kementerian Luar Negeri melalui asesmen yang dilakukan di berbagai Perwakilan RI terdampak, banyak di antara para WNI tersebut yang mengambil risiko untuk menerima tawaran pekerjaan meskipun telah mengetahui kondisi terkait penipuan lowongan pekerja di Kamboja.

Berdasarkan pengamatan KBRI Phnom Penh, telah dijumpai fenomena **Repeated Offender (RO)**, di mana banyak kasus menunjukkan bahwa para WNI kembali terjerumus pada kasus serupa setelah dipulangkan ke Tanah Air.

- Perlu digarisbawahi bahwa **mayoritas WNI yang terlibat online scam adalah bukan korban**. Banyak di antaranya yang tersandung masalah ketenagakerjaan dan keimigrasian, namun mereka **memanfaatkan sistem pelindungan** untuk bisa kembali ke Tanah Air dengan bantuan Pemri agar tidak perlu membayar **denda keimigrasian maupun tiket kepulangan**

Pada umumnya para calon korban direkrut melalui iklan di media sosial ataupun *broadcast* di *chat group*, berupa lowongan kerja di perusahaan *e-commerce* (Shopee, Tokopedia, Lazada atau Zalora). Namun pada kenyataannya setelah sampai di lokasi kerja, mereka dipaksa untuk

menjual investasi palsu atau bentuk *scamming online* lainnya kepada masyarakat Indonesia. Para WNI yang sudah tiba di negara tujuan dihadapkan pada posisi sulit, mengingat bila mengundurkan diri/berhenti, mereka diharuskan untuk membayar sejumlah denda. Bentuk eksploitasi ketenagakerjaan yang dialami antara lain jam kerja yang panjang, penahanan dokumen, denda yang eksesif, dan pergerakan sangat terbatas serta juga pembatasan komunikasi, hingga adanya ancaman maupun tindak kekerasan yang dilakukan pihak perusahaan terhadap para WNI.



Gambar 20. Konferensi Pers bersama Divhubinter Polri dalam Kegiatan Fasilitas Pemulangan 35 WNI Bermasalah Hasil Operasi *Online Scam* Pemerintah Filipina, Oktober 2024

Kemlu dan Perwakilan RI mencatat, dari WNI yang dibebaskan tersebut, **tidak seluruhnya merupakan korban**. Terdapat pula WNI yang tersandung masalah ketenagakerjaan dan keimigrasian, sehingga mereka **memanfaatkan sistem perlindungan** untuk bisa pulang ke Indonesia secara gratis **tanpa harus membayar denda keimigrasian**.



Gambar 21. WNI/PMI Terduga Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang (TPPO) di Bokeo, Laos September 2024

Penanganan Kasus WNI yang terjebak di Myawaddy, Myanmar:

- Kasus paling kompleks yang ditangani saat ini adalah para WNI yang terjebak di Myawaddy, Myanmar, khususnya di *compound* Tai Chang, wilayah Hpa Lu. Hambatan utama meliputi situasi konflik bersenjata dan ketiadaan jejaring lokal untuk berkomunikasi dengan *Governing Military* yang menguasai wilayah tersebut (DKBA).
- Berdasarkan data KBRI Yangon, hingga saat ini total WNI yang masih berada di Myawaddy mencapai **184 (seratus delapan puluh empat) orang**. Sebanyak **92 (sembilan puluh dua) orang** WNI terjebak di Myawaddy berhasil dibebaskan di tahun 2024 dan **42 (empat puluh dua) orang** WNI berhasil dibebaskan dari perusahaan (16 orang WNI di antaranya tidak melapor sebelumnya kepada KBRI Yangon) pada tahun 2025.
- Dalam penanganan kasus *online scam* di daerah konflik di Myawaddy, Myanmar, Kementerian Luar Negeri telah melakukan beberapa upaya-upaya antara lain sebagai berikut:
 - a. Melakukan pendekatan kepada jejaring lokal di Myanmar dan Thailand untuk menjajaki opsi penyelamatan para WNI;
 - b. Mengunjungi perbatasan untuk mengatur pertemuan dengan kelompok bersenjata serta manajemen perusahaan tempat para WNI diduga berada;
 - c. Menjalin komunikasi informal dengan negara-negara yang berhasil membebaskan warganya dari Myawaddy, Myanmar seperti Uganda, Kenya, Sri Lanka, Nepal, dan Pakistan, namun belum ada yang memberikan kejelasan tentang mekanisme yang dapat direplikasi untuk menyelamatkan WNI/PMI disana tanpa membayar denda ke perusahaan;



Gambar 22. Kegiatan Fasilitasi Ketibaan 21 WNI Terindikasi Korban TPPO dari Myanmar

- d. Pemri secara khusus juga telah mengangkat isu kerja sama untuk menyelamatkan para WNI dan juga warga negara ASEAN lainnya yang terjebak di Myanmar pada forum ASEANAPOL;
- e. Pendekatan jalur diplomatik (salah satunya via pengiriman Nota Diplomatik) dengan Pemerintah Thailand, Republik Rakyat Tiongkok (RRT), dan Pemerintah Myanmar untuk menjajaki kerja sama teknis operasi khusus ekstraksi WNI maupun *data-sharing* dalam upaya menyelamatkan WNI di Myanmar.

Saran Rekomendasi

- Berkaca dari keberhasilan beberapa negara dalam mengeluarkan warganya dari Myawaddy (a.l. Uganda dan Sri Lanka), upaya pendekatan dengan Kelompok Pemberontak yang menguasai wilayah tersebut sangatlah penting. Pendekatan tersebut perlu melibatkan BIN dan BAIS, mengingat operasi di wilayah tersebut cukup berbahaya dan memerlukan langkah intelijen yang cermat.
 - Pada tahun 2023 Tim Dit. PWNI yang dipimpin Direktur PWNI telah melakukan pendekatan dengan salah satu Governing Military di wilayah tersebut, yaitu Border Guard Force (BGF). Sejak saat itu, upaya mengeluarkan WNI yang berada dari area BGF tersebut relatif lebih mudah dinegosiasikan.
 - Pada tahun 2024, Dit PWNI kembali mengirimkan tim untuk menemui dan bernegosiasi dengan (DKBA), Governing Military yang menguasai wilayah Hpa Lu, yang difasilitasi oleh jejaring lokal di perbatasan. Sayangnya upaya tersebut belum berhasil terlaksana karena rencana tersebut diketahui oleh intelligence agency Thailand.
- Pemri juga perlu terus melakukan pendekatan dengan pihak RRT, serta mendorong kerjasama ASEAN-RRT. Pemri perlu melakukan upaya-upaya untuk kembali *engage* negara-negara terkait di ASEAN dan RRT antara lain melalui kerja sama ASEANAPOL atau skema quadrilateral (kerjasama antara Thailand, Myanmar, Indonesia dan RRT) sebagaimana yang telah dijanjikan oleh RRT kepada Indonesia dalam pertemuan antara delegasi Indonesia dengan Ministry of Public Service (Kepolisian Nasional RRT) di Beijing pada September 2024.
 - Dalam pertemuan antara Menlu RI dan Menlu RRT pada Joint Commission Meeting RI-RRT pada bulan Agustus 2024, isu TIP mengemuka. Pemri telah mengusulkan skema kerjasama untuk mengeluarkan WNI dari wilayah tersebut.
 - Isu ini kemudian dibahas lebih lanjut di tingkat teknis dalam pertemuan antara delegasi Kemenlu dan Polri dengan Ministry of Public Service (Kepolisian Nasional RRT).
 - Pada 16 Januari 2025, Menlu RRT Wang Yi telah sampaikan komitmennya untuk bersama-sama negara ASEAN dalam memberantas operasi online gambling dan scamming di wilayah perbatasan Thailand Myanmar. Pernyataan tersebut dapat menjadi momentum untuk mendorong kembali kerjasama ASEAN RRT, utamanya dalam mengeluarkan WNI yang masih berada di wilayah tersebut.
- Di tingkat Nasional, perlu peningkatan intensitas *Public Awareness Campaign* (PAC) yang luas hingga ke daerah-daerah yang memiliki potensi tinggi sebagai PMI unprosedural, dengan melibatkan Kementerian/Lembaga terkait, Pemerintah Daerah, sektor swasta dan perusahaan teknologi, serta komunitas local.
- Penguatan kapasitas Aparat Penegak Hukum (APH) dengan melanjutkan dan memperluas *regional workshops* yang telah dilakukan, mengingat pentingnya peran APH dalam upaya identifikasi, penyelidikan, dan penuntutan kasus TPPO. Dalam hal ini, Kemlu

c.q Dit PWNI telah bekerjasama dengan Kemenkopolhukam, RSO Bali Process dan juga IOM dalam melaksanakan berbagai dialog bilateral dan capacity building APH dengan beberapa negara, antara lain Kamboja, Malaysia dan negara-negara ASEAN secara kolektif.

- Selain keterlibatan pemerintah, partisipasi aktif sektor swasta dan perusahaan teknologi juga sangat penting untuk memperkuat upaya regional, mencegah penyalahgunaan teknologi, dan menciptakan pendekatan komprehensif terkait kasus *online scam*.



Gambar 23. Penanganan Kasus WNI Online Scammers di Laos, Oktober 2024

- Upaya Pencegahan melalui *Public Awareness Campaign*
Kasus *online scam* menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan pada periode tahun 2024. Hal ini menunjukkan ketidakpahaman dan kerentanan masyarakat di Indonesia terhadap modus penawaran kerja di luar negeri yang tidak dapat dipastikan kebenarannya. Kementerian Luar Negeri melalui Direktorat Pelindungan WNI memperkuat kerjasama dengan berbagai pihak untuk melakukan *Public Awareness Campaign* tentang bekerja ke luar negeri yang aman dan teratur termasuk kesadaran akan ancaman kejahatan *online scam*, antara lain:
 - a. Bekerjasama dengan Kementerian/Lembaga/Instansi dan pemerintah daerah serta institusi pendidikan dengan melaksanakan kegiatan Sosialisasi dan edukasi politik.
 - b. Meningkatkan publikasi melalui media sosial dan kanal-kanal informasi yang dimiliki oleh Kemlu dan Perwakilan RI untuk waspada penipuan lowongan kerja di luar negeri.



Gambar 24. Koordinasi Sinergitas Pencegahan dan Penanganan Tindak Pidana Perdagangan Orang (TPPO) Sektor *Online Scam* dan Upaya Pelindungan WNI di Luar Negeri, Temanggung, Jawa Tengah Oktober 2024

Pembebasan WNI dari Hukuman Mati

Selama periode Januari s.d. Desember 2024, Pemerintah Indonesia berhasil memfasilitasi pembebasan 137 orang WNI dari ancaman hukuman mati (hukti). Pada tahun 2024 total jumlah kasus WNI terancam hukti yang masih ditangani oleh Perwakilan RI di seluruh dunia berjumlah 157 orang, dimana 134 orang di antaranya adalah laki-laki dan 23 orang di antaranya adalah perempuan.

Tabel 11 Sebaran Kasus WNI Terancam Hukti di Luar Negeri

Negara	Jumlah WNI Terancam Hukti
Malaysia	147
Viet Nam	1
Laos	4
Saudi Arabia	2
Uni Emirate Arab	3
TOTAL	157

Tabel 12 Jenis Dakwaan Kasus WNI Terancam Hukti di Luar Negeri

Jenis Dakwaan	Jumlah
Narkoba	111
Pembunuhan	46
TOTAL	157

“Pemerintah Republik Indonesia Kembali Berhasil Menyelamatkan WNI Terancam Hukuman Mati di Arab Saudi dan Memulangkannya Kembali dengan Selamat ke Daerah Asalnya”

Kementerian Luar Negeri RI berhasil membebaskan Pekerja Migran Indonesia (PMI) berinisial SBB yang terancam hukuman mati di Arab Saudi. Proses hukum yang melibatkan 23 kali sidang dan 11 kunjungan ke penjara menghasilkan keputusan pengadilan yang menjatuhkan hukuman satu tahun penjara kepada SBB karena memberikan keterangan yang tidak konsisten. SBB akhirnya dipulangkan ke Indonesia pada September 2024 setelah menjalani masa hukumannya.

Di kasus lainnya, HMM, seorang WNI yang dijatuhi hukuman mati di Arab Saudi karena membunuh suaminya, berhasil dibebaskan setelah serangkaian upaya diplomatik dan hukum oleh Kementerian Luar Negeri RI. Hukuman HMM dikurangi menjadi 15 tahun penjara, dan ia dipulangkan ke Indonesia setelah menjalani masa hukuman pada November 2024 dan diyat sebesar SAR 400.000 telah dilunasi dengan dibantu oleh seorang dermawan Saudi.



Gambar 25 Fasilitasi Pemulangan WNI/PMI Terbebas dari Hukuman Mati di Arab Saudi a.n. HMM

Salah satu kasus yang menyita perhatian publik di tahun 2024 adalah kasus SMD, seorang WNI asal Karawang, Jawa Barat, yang terancam hukti di Arab Saudi karena dituduh melakukan pembunuhan terhadap anak majikan yang ditemukan tewas pada 29 November 2009. SMD telah divonis hukuman mati pada 2016 dan statusnya telah inkraht pada 2019, yang berarti tidak ada upaya hukum lain yang dapat ditempuh kecuali melalui pemaafan dari ahli waris korban. Dalam upaya mediasi, ahli waris meminta diyat sebesar SAR 30 juta.

Sebagai upaya penanganan dan perlindungan, Kementerian Luar Negeri telah melakukan berbagai tindakan, termasuk 18 kali pendampingan hukum, 18 kunjungan ke penjara, serta beberapa kali family reunion dan komunikasi dengan pihak keluarga korban. Selain itu, mereka juga telah berusaha mendekati pihak-pihak terkait melalui mediasi dan korespondensi diplomatik. Hingga Oktober 2024, eksekusi yang dijadwalkan pada September 2024 belum dilaksanakan, karena proses negosiasi dan diplomasi masih berlangsung.

Terkait dana diyat, bersama Wantimpres RI, Kementerian Luar Negeri telah memfasilitasi pengumpulan dana diyat yang sebesar SAR 1,79 juta yang akan digunakan untuk memperoleh pemaafan. Hingga saat ini belum ada pemaafan dari ahli waris korban. Kementerian Luar Negeri terus berupaya untuk mencari jalan terbaik melalui jalur mediasi maupun diplomasi untuk memperpanjang waktu pengumpulan dana diyat, menurunkan jumlah diyat yang diminta, atau memperoleh pemaafan.



Gambar 26. Terima Donasi Secara Simbolis dari Bupati Karawang, Jawa Barat untuk Pembayaran Diyat WNI/PMI Kasus Hukti a.n. SMD di Arab Saudi. SMD di Arab Saudi

Pemulangan Kelompok Rentan

WNI/PMI yang berada di DTI di Malaysia saat ini masih berjumlah signifikan dan diperkirakan akan terus bertambah. Hal ini terjadi karena Jabatan Imigrasi Malaysia (JIM) masih terus melakukan operasi penangkapan Pendatang Asing Tanpa Izin (PATI) serta tambahan WNI/PMI yang telah selesai menjalani hukuman dari Penjara Malaysia. Perkembangan ini berkontribusi kepada menurunnya kualitas hidup WNI/PMI di DTI akibat overcapacity jumlah tahanan, baik dari segi privasi, kesehatan, hingga sanitasi.



Gambar 27. Fasilitasi Kepulangan WNI Kelompok Rentan Kloter I dari Semenanjung Malaysia - Agustus 2024

Menurut data JIM per Mei 2024, saat ini terdapat sebanyak 3.658 orang yang berada di DTI seluruh Malaysia. Dari jumlah tersebut, sebanyak 2.000 orang di antaranya berada di DTI wilayah Semenanjung. Mayoritas WNI yang berada di DTI merupakan kelompok rentan, dengan kategori: (1) warga emas; (2) ibu hamil; (3) ibu dan anak; (4) anak tanpa penjaga; dan (5) WNI/PMI

yang sudah berada di DTI lebih dari 6 bulan (tidak mampu secara finansial).

Pemulangan kelompok rentan menjadi keperluan prioritas karena kelompok inilah yang paling rawan dan berbahaya keselamatan jiwanya di DTI. Kemampuan bertahan hidup kelompok ini



Gambar 28. Fasilitasi Kepulangan WNI Kelompok Rentan dari Semenanjung Malaysia, 27 Agustus 2024 di Medan, Sumatera Utara

sangat bergantung kepada kualitas hidup yang baik, sementara kehidupan di dalam DTI sangat tidak memenuhi standar kualitas hidup mereka. Berbagai bencana atau kemalangan dapat dengan mudah menimpa mereka di dalam DTI, baik penyakit, kekurangan gizi/nutrisi, hingga tekanan mental. Sementara, sangatlah kecil kemungkinan mereka dapat pulang atas biaya mandiri atau menunggu inisiatif baik Pemerintah Malaysia membiayai pemulangannya. Sehingga, pemulangan atas biaya Pemri dalam

satu kelompok pemulangan menjadi salah satu cara yang ditempuh.

Adapun sepanjang tahun 2024 terdapat 4 (empat) gelombang pemulangan WNI/PMI Kelompok Rentan yaitu pada 10 Juni 2024 sebanyak 216 orang, pada bulan Agustus 2024 sebanyak 219 orang, pada 19 September 2024 sebanyak 53 orang, dan pada 12 Desember 2024 sebanyak 89 orang di mana keseluruhannya menggunakan penerbangan komersial.



Gambar 29. Fasilitasi Kepulangan WNI Kelompok Rentan dari Semenanjung Malaysia, 11 Agustus 2024, di Jawa Timur

Isu WNI Nelayan Lintas Batas

Di tahun 2024, Direktorat Pelindungan WNI mencatat kasus WNI Nelayan Lintas Batas di wilayah Asia Tenggara sebanyak 36 (tiga puluh enam) kapal dengan 146 (seratus empat puluh enam) orang. Terdapat peningkatan terhadap penangkapan kapal dari tahun 2023 yang mencatat kasus 26 (dua puluh enam) kapal, namun keterlibatan WNI Nelayan ABK mengalami penurunan



Gambar 30. Kegiatan Kolaboratif Kemlu dan Kemen KKP Peningkatan Kesadaran dan Pemberian Pemahaman Nelayan Perbatasan Terkait Lintas Batas Penangkapan Ikan di Perairan Negara Lain Tanpa Izin di Sumatera Utara dan

melakukan penangkapan ikan secara komersial tanpa izin dengan menggunakan kapal tanpa identitas. Selain itu, banyak ditemukan peralatan tangkap yang tidak dibenarkan penggunaannya di negara setempat, sehingga para WNI Nelayan Lintas Batas dikenai hukuman yang berat. Direktorat Pelindungan WNI juga mencermati para WNI Nelayan Lintas Batas yang tertangkap di wilayah Asia Tenggara banyak berasal dari daerah yang sama, yaitu Sumatera Utara dan Nanggroe Aceh Darussalam.

dibandingkan tahun 2023 dengan catatan kasus 247 orang. Melihat data kasus yang dimiliki dapat disimpulkan bahwa untuk tahun 2024 kapal yang tertangkap kasus mayoritas adalah kapal-kapal nelayan dengan ukuran yang lebih kecil. Sebagian besar pelanggaran yang dikenakan terhadap nelayan Indonesia di perairan asing adalah

Beberapa upaya yang telah dilakukan oleh Perwakilan dalam menangani kasus WNI Nelayan Lintas Batas adalah: berkoordinasi dengan otoritas setempat untuk mendapatkan akses kekonsuleran; memfasilitasi akses komunikasi; melakukan pendampingan pada proses hukum kepada setiap WNI Nelayan Lintas Batas; berkoordinasi dengan pemilik kapal, keluarga, dan pemerintah daerah untuk biaya pemulangan; memberikan bantuan logistik berupa makanan dan kebutuhan pribadi; pengurusan dan penerbitan Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP).

Faktor yang Mendukung Capaian

Faktor yang mendukung pencapaian kinerja IKU C.1.1 adalah: (i) penetapan pelayanan dan pelindungan WNI sebagai Program Prioritas Nasional; (ii) ketersediaan anggaran yang memadai untuk pelindungan WNI di luar negeri; (iii) SDM yang kompeten dan berdedikasi tinggi; (iv) koordinasi yang baik dengan Kementerian/Lembaga, Organisasi Internasional, dan pemangku kepentingan lainnya; (vi) infrastruktur sistem informasi pelayanan dan pelindungan;

dan (iii) tingginya dukungan publik terhadap upaya yang dilakukan oleh Kemlu dalam melakukan perlindungan WNI.

Faktor yang Menghambat Capaian

Faktor yang menghambat pencapaian kinerja, antara lain: (i) *bezetting* pegawai yang belum sesuai dengan formasi jabatan, (ii) gangguan keamanan pada sistem informasi teknologi di Kemlu, (iii) faktor eksternal yang mempengaruhi penyelesaian kasus seperti kebijakan pemerintah setempat, ketersediaan alat bukti, saksi, dokumen baik di negara setempat atau di Indonesia; (iv) proses koordinasi di dalam negeri untuk penanganan kasus juga kerap dihadapkan pada kendala keterbatasan kapasitas yang ada pada kementerian/lembaga/instansi yang menjadi mitra kerja Direktorat Pelindungan WNI dalam tindak lanjut penanganan kasus di dalam negeri; dan (v) modus kejahatan lintas negara yang kompleks dan terus berkembang.

Analisis IKU C1.1.1 Persentase Kasus Khusus Yang Diselesaikan

Kasus Khusus (KK) mencakup namun tidak terbatas pada Kasus WNI di Luar Negeri yang bersifat *high profile case* (seperti kasus hukuman mati, pelaku atau korban pembunuhan, korban penyiksaan fisik berat, korban TPPO atau terindikasi korban TPPO, kasus narkoba), kasus yang melibatkan WNI anak (di bawah umur); evakuasi WNI akibat bencana alam, bencana buatan manusia, konflik bersenjata, pandemi; dan kasus yang bersifat insidental dan/atau masif yang memiliki dampak politik, sosial, ketertiban masyarakat, dan keselamatan jiwa WNI.

Kasus Khusus yang Selesai (KKS) adalah kasus yang telah ditangani sesuai dengan ketentuan hukum nasional; hukum negara setempat; dan/atau hukum dan kebiasaan internasional yang berlaku terkait pemenuhan hak-hak WNI di luar negeri. Kasus Khusus yang Ditangani (KKT) adalah kasus yang dihadapi oleh WNI di luar negeri berdasarkan pengaduan, laporan, pemberitaan, atau informasi yang diterima dari berbagai pihak yang termasuk dalam lingkup pelayanan dan perlindungan WNI di luar negeri.

Untuk menghitung realisasi kinerja Komponen IKU C.1.1.1.1, formulasi perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$KK = (KKS \div KKT) \times 100\%$$

Catatan:

KKS: Kasus khusus yang selesai

KKT: Kasus khusus yang ditangani

Pada tahun 2024, Kemlu menyelesaikan sebanyak 4.138 kasus khusus dari total 5.177 kasus khusus yang ditangani. Sehingga realisasi dan capaian Komponen IKU C1.1.1 sebagaimana tercantum dalam tabel berikut:

Tabel 13. Capaian Komponen IKU C1.1.1 Tahun 2024

Komponen IKU C1.1.1	Informasi Kinerja	Realisasi
Persentase kasus khusus yang diselesaikan	Kasus khusus yang selesai (KKS)	4.138
	Kasus yang ditangani (KKT)	5.177
	Realisasi (KK)	79,93%
	Target	85%
	Capaian	94,04%

Perbandingan jumlah penanganan kasus khusus tahun 2020 - 2024 adalah sebagai berikut:

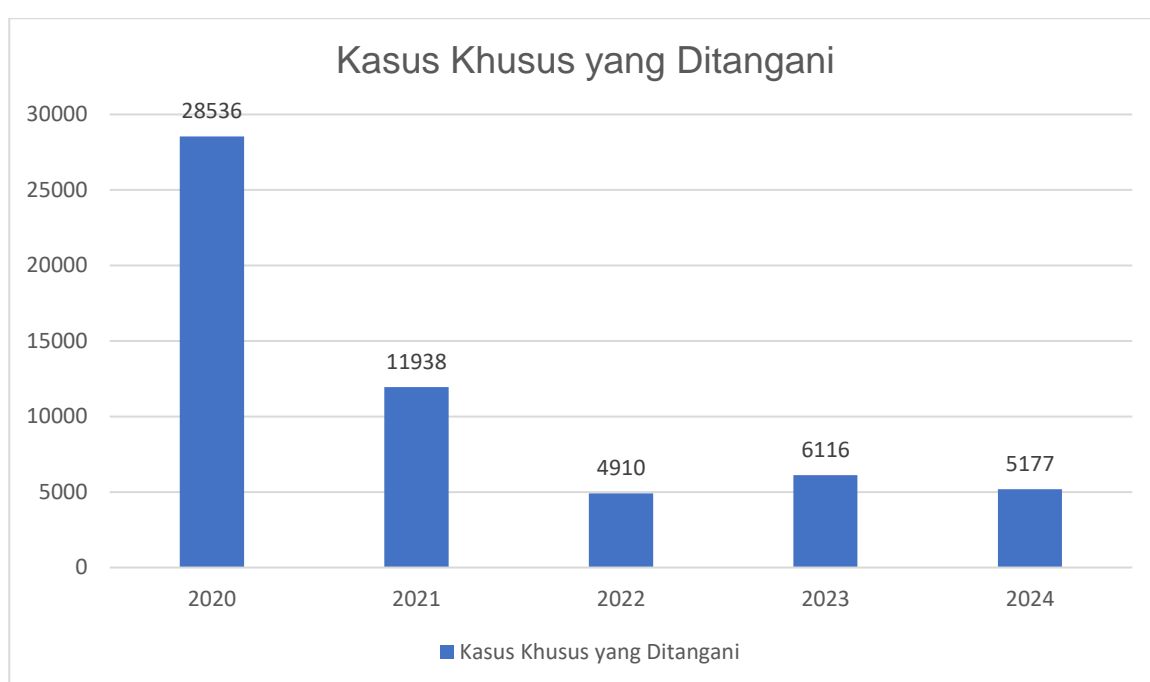


Diagram 3 Perbandingan Penanganan Kasus Khusus 2020-2024

Berdasarkan rekapitulasi data kasus yang dikompilasi oleh Direktorat Pelindungan WNI, diketahui bahwa pada tahun 2023, Kemlu telah menyelesaikan 4.138 kasus dari 5.177 kasus yang ditangani. Dengan demikian, persentase penyelesaian kasus khusus sebesar 79,93%. Jika dibandingkan dengan target yaitu 85%, maka capaian penyelesaian kasus khusus sebesar 94,04%.



Gambar 31. Kegiatan di KJRI Dubai, September 2024Amnesti di KJRI Dubai

Kasus Khusus yang Ditangani Direktorat Pelindungan WNI pada tahun 2023, diantaranya: 760 kasus tindak pidana perdagangan orang, 19 pembebasan WNI dari hukuman mati, 169 pemulangan ibu dan anak tidak terdokumentasi, fasilitasi deportasi 13 WNI terasosiasi *Foreign Terrorist Fighter*, serta 1.119 evakuasi dari keadaan bencana dan darurat (Sudan, Turki, Palestina, dan Tepi Barat). Jika dibandingkan dengan tahun 2023, volume kasus khusus pada tahun 2024 menurun dan lebih banyak kasus umum yang ditangan. Jika dilihat dari data rincian kasus, tercatat peningkatan signifikan untuk kasus tindak pidana perdagangan orang. Hal ini muncul dari kasus-kasus eksploitasi ketenagakerjaan dan pengekangan WNI/PMI yang ditipu oleh perusahaan *online scam* di Asia Tenggara. Penjelasan mengenai kasus ini telah disampaikan pada bagian sebelumnya.

Faktor yang mendukung pencapaian kinerja Sub IKU C1.1.1. adalah: (i) penetapan pelayanan dan pelindungan WNI sebagai Program Prioritas Nasional; (ii) ketersediaan anggaran yang memadai untuk pelindungan WNI di luar negeri; (iii) SDM yang kompeten dan berdedikasi tinggi; (iv) koordinasi yang baik dengan Kementerian/Lembaga, Organisasi Internasional, dan pemangku kepentingan lainnya; (v) infrastruktur sistem informasi pelayanan dan pelindungan; dan (vi) tingginya dukungan publik terhadap upaya yang dilakukan oleh Kemlu dalam melakukan pelindungan WNI.



Gambar 32. Fasilitas WNI dari Suriah, 15 Desember 2024

Faktor yang menghambat pencapaian kinerja, antara lain: (i) *bezetting* pegawai yang belum sesuai dengan formasi jabatan, (ii) gangguan keamanan pada sistem informasi teknologi di Kemlu, (iii) faktor eksternal yang mempengaruhi penyelesaian kasus seperti kebijakan pemerintah setempat, ketersediaan alat bukti, saksi, dokumen baik di negara setempat atau di Indonesia; (iv) proses koordinasi di dalam negeri untuk penanganan kasus juga kerap dihadapkan pada kendala keterbatasan kapasitas yang ada pada kementerian/lembaga/instansi yang menjadi mitra kerja Direktorat Pelindungan WNI dalam tindak lanjut penanganan kasus di dalam negeri; (v) modus kejahatan lintas negara yang kompleks dan terus berkembang; dan (viii) proses koordinasi di dalam negeri untuk penanganan kasus juga kerap dihadapkan pada kendala keterbatasan kapasitas yang ada pada kementerian/lembaga/instansi yang menjadi mitra kerja Direktorat Pelindungan WNI dalam tindak lanjut penanganan kasus di dalam negeri.

Beberapa upaya yang dilakukan Direktorat Pelindungan WNI untuk mengatasi hambatan tersebut adalah dengan mendorong pemenuhan kebutuhan SDM pada Direktorat Pelindungan WNI melalui koordinasi dengan unit-unit terkait, serta mendorong upaya penetapan Peta Jabatan yang sesuai dengan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Direktorat Pelindungan WNI. Sementara itu, untuk mengatasi hambatan eksternal, upaya peningkatan kualitas pelindungan dilaksanakan melalui penguatan sistem informasi dan teknologi, penugasan staf dari Pusat untuk membantu penanganan kasus di Perwakilan RI, realokasi anggaran dari Pusat ke Perwakilan RI, peningkatan kolaborasi dan kerja sama antara kementerian/lembaga/pemangku kepentingan lain, penguatan pendekatan terhadap keluarga dan media massa, peningkatan kapasitas SDM di Pusat dan Perwakilan RI di luar negeri serta pemangku kepentingan terkait dalam bidang penanganan kasus WNI di luar negeri.



Gambar 32. Fasilitasi Bayi dari Tiongkok, Maret 2024, Maret 2024, Maret 2024

Analisis IKU C1.1.2 Persentase Kasus Umum Yang Diselesaikan

Kasus Umum (KU) merupakan kasus di luar Kasus Khusus yang mencakup namun tidak terbatas pada kasus hukum perdata, pidana, ketenagakerjaan, keimigrasian, dan administratif. Kasus Umum yang Selesai (KUS) adalah kasus yang telah ditangani sesuai dengan ketentuan hukum nasional; hukum negara setempat; dan/atau hukum dan kebiasaan internasional yang berlaku terkait pemenuhan hak-hak WNI di luar negeri. Kasus yang Ditangani (KUT) adalah kasus yang dihadapi oleh WNI di luar negeri sesuai dengan pengaduan, laporan, ataupun pemberitaan serta informasi yang diterima dari berbagai pihak yang termasuk dalam lingkup pelayanan dan perlindungan WNI di luar negeri.

Untuk menghitung realisasi kinerja Komponen IKU C.1.1.2, formulasi perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$(KU \div KT) \times 100$$

Catatan:

KU: Kasus umum yang selesai

KT: Kasus umum yang ditangani

Dari penghitungan rumus di atas, maka pada tahun 2024, Kemlu berhasil menyelesaikan sebanyak 55.984 kasus umum dari 62.120 kasus umum yang ditangani. Sehingga, realisasi dan capaian kinerja Komponen IKU untuk kasus umum menjadi berikut:

Tabel 14. Capaian Komponen IKU C1.1.2 Tahun 2024

Komponen IKU C.1.1.1.2.	Informasi Kinerja	Realisasi
Persentase kasus umum yang diselesaikan	Kasus umum yang selesai (KU)	55.984
	Kasus umum yang ditangani (KT)	62.120
	Realisasi	90,12%
	Target	85%
	Capaian	106,02%

Berdasarkan rekapitulasi data yang dikompilasi oleh Direktorat Pelindungan WNI, diketahui bahwa pada tahun 2024, Direktorat Pelindungan WNI telah menyelesaikan 55.984 kasus dari 62.120 kasus yang ditangani. Dengan demikian, persentase penyelesaian kasus umum sebesar 90,12%. Jika dibandingkan dengan target yaitu 85% maka capaian penyelesaian kasus khusus sebesar 106,02%. Perbandingan jumlah penanganan kasus umum beserta yang selesai ditangani pada periode tahun 2020-2024 adalah sebagai berikut:

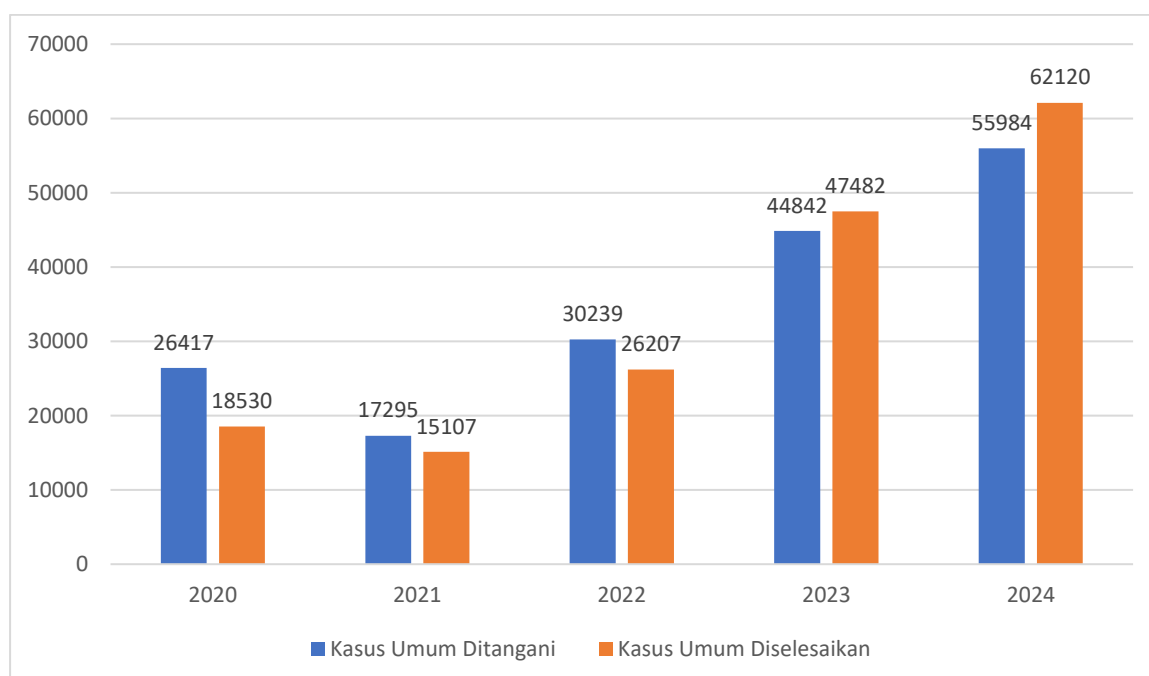


Diagram 4 Perbandingan Penanganan Kasus Umum 2020-2024

Terdapat peningkatan jumlah kasus umum yang ditangani jika dibandingkan periode-periode sebelumnya. Sebagaimana tertuang dalam Manual Indikator Kinerja Utama, penghitungan jumlah kasus didasarkan pada jumlah persoalan yang dihadapi oleh seorang WNI. Seorang WNI dapat menghadapi beberapa kasus yang berbeda secara bersamaan. Contohnya: Pekerja Migran Indonesia mengadukan persoalan mengalami kekerasan fisik oleh Pemberi Kerja dan ternyata hak gajinya tidak penuh serta telah melampaui izin tinggalnya (*overstayed visa*).

Dalam hal ini, WNI dimaksud memiliki 3 kasus yang berbeda. Pembedaan kasus diperlukan mengingat penanganan kasus-kasus tersebut didasarkan oleh prosedur/SOP, peraturan nasional, setempat dan internasional yang berbeda dengan target penyelesaian yang berbeda juga. Penyelesaian 3 kasus tersebut dapat terjadi tidak bersamaan karena terkait

dengan pihak-pihak lain, seperti: pihak kepolisian, imigrasi, dan Kemenlu di Indonesia dan negara setempat.

Dalam menangani hal ini, Direktorat Pelindungan WNI telah melaksanakan:

- (i) Monitoring dan koordinasi penyelesaian kasus WNI di luar negeri kepada Perwakilan RI;
- (ii) Rekapitulasi dan rekonsiliasi data kasus dengan Perwakilan RI di luar negeri;
- (iii) Melakukan koordinasi dengan pihak keluarga dan instansi terkait di dalam negeri;
- (iv) Memfasilitasi penyediaan bahan logistik di *shelter* Perwakilan RI;
- (v) Memfasilitasi layanan kesehatan dan psikolog bagi penghuni *shelter* dan pejabat/staf di Perwakilan RI;
- (vi) Memberikan dukungan anggaran dan sumber daya manusia ke Perwakilan RI apabila diperlukan; dan
- (vii) Melakukan tindakan pencegahan kasus WNI di Luar Negeri seperti bimbingan teknis untuk SDM Perwakilan RI dan Kampanye Penyadaran Publik untuk masyarakat.

Analisis IKU C1.2 Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Pelindungan WNI

Pelindungan WNI di luar negeri adalah segala upaya yang dilakukan untuk melayani dan melindungi kepentingan Warga Negara Indonesia di luar negeri. Dalam hal ini, Dit. PWNI mengukur kepuasan pelayanan terkait pelindungan WNI di luar negeri melalui nilai persepsi masyarakat dan pemangku kepentingan mengenai kepuasan atas layanan terkait pelindungan WNI di luar negeri yang diterima.

Dalam penghitungan IKU C.1.2., Dit. PWNI menghimpun hasil kuesioner dari 3 (tiga) macam kegiatan sepanjang tahun 2024, yaitu: 1) pelayanan penerimaan permohonan pelindungan WNI di Luar Negeri (pengaduan langsung); 2) pelayanan pemberian fasilitas pemulangan (repatriasi dan evakuasi); 3) pelayanan kampanye penyadaran publik (Bimtek dan Public Awareness Campaign). Metode penyebaran kuesioner terbagi menjadi 2 (dua), yaitu: (i) manual dengan kertas kuesioner; (ii) online dengan aplikasi Google Form dan aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Kemen PANRB. Kuesioner disusun merujuk Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Responden kuesioner adalah penerima pelayanan pelindungan WNI yang datang ke Gedung Direktorat Pelindungan WNI, peserta penerima fasilitas pemulangan (repatriasi dan evakuasi) yang difasilitasi Kemlu RI, dan peserta kampanye penyadaran publik.

Pada survei yang dilakukan kepada 1629 pengguna layanan, Nilai Interval Kuesioner tahun 2024 sebanyak 3,82 dengan Nilai Persepsi sebesar 4 (skala 4) Mutu Pelayanan: A, dan Kinerja Unit Pelayanan: Sangat Baik (Lampiran V. Matriks Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Pelindungan WNI).

Perhitungan di atas 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

Beberapa highlight kegiatan Kemlu RI untuk mencapai target IKU Nilai Kepuasan Pelayanan Pelindungan WNI adalah dengan:

a. Evakuasi WNI dari Lebanon

Dalam rangka menyikapi situasi keamanan dan politik di Timur Tengah yang tengah mengalami eskalasi, khususnya di Lebanon, KBRI Beirut telah menetapkan status keamanan di Lebanon menjadi Siaga I. Sehubungan dengan hal tersebut, Kementerian Luar Negeri telah mengevakuasi sejumlah 259 WNI dan 2 WNA (Lebanon) yang merupakan rangkaian evakuasi dalam 7 gelombang. Kegiatan upaya evakuasi tersebut merupakan hasil dari kerja sama lintas K/L di Pusat dan lintas Perwakilan RI, yaitu KBRI Beirut, KBRI Damaskus, KBRI Kairo, KBRI Amman, dan KBRI Roma.

b. Fasilitasi Ketibaan WNI/PMI Bermasalah dari Depot Tahanan Imigresen (DTI) Pekan Nenas, Johor Bahru, Semenanjung Malaysia

Pada tanggal 14 November 2024, Kementerian Luar Negeri telah memfasilitasi ketibaan WNI/PMI Bermasalah yang merupakan tahanan Depot Tahanan Imigresen (DTI) Pekan Nenas, Joho Bahru, Semenanjung Malaysia. Total WNI/PMI Bermasalah yang dipulangkan berjumlah 105 orang yang terdiri atas ibu dengan anak, orang sakit, lansia, serta yang telah menjalani tahanan lebih dari 6 bulan. Kementerian Luar Negeri berkoordinasi dengan K/L di Pusat, Pemerintah Daerah terkait, dan Perwakilan RI yaitu KJRI Johor Bahru.

c. Pelayanan Fasilitasi Program Amnesti Persatuan Emirat Arab Tahun 2024

Pemerintah Persatuan Emirat Arab (PEA) telah memberikan amnesti kepada Warga Negara Asing Overstayer (WNAO) periode 1 September - 31 Desember 2024 dalam bentuk penghapusan denda dan fasilitas izin tinggal/visa residensi. KBRI Abu Dhabi dan KJRI Dubai bersama dengan Kementerian Luar Negeri serta Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan telah memberikan pelayanan inquiry fasilitas amnesti berupa penerbitan Paspor dan SPLP kepada 6.438 WNI yang overstay dan/atau bekerja di PEA.

Dalam pencapaian nilai persepsi kepuasan pelayanan perlindungan WNI, terdapat beberapa tantangan yang umumnya dihadapi dalam pelaksanaannya, antara lain:

- a. Rendahnya pemahaman publik tentang prosedur migrasi aman, sehingga tidak memahami alur proses penanganan kasus WNI di luar negeri.
- b. Tingginya ekspektasi penerima layanan terhadap kecepatan penanganan kasus WNI di luar negeri tidak berbanding lurus dengan banyaknya permohonan penanganan kasus yang diterima oleh Kemlu dan Perwakilan RI.
- c. Minimnya penggunaan Portal Peduli WNI oleh masyarakat yang seyogianya merupakan *one stop application* untuk pelayanan dan perlindungan WNI di luar negeri. Rendahnya tingkat penggunaan Portal peduli WNI menyebabkan inefisiensi penanganan kasus WNI di luar negeri.

INTERNAL BUSINESS PROCESS

Sasaran Strategis B.1 Sistem Informasi, Kelembagaan, dan Diplomasi Pelindungan WNI di Luar Negeri yang Handal

Analisis IKU B1.1 Indeks Penguatan Sistem Kelembagaan Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri

IKU B1.1 Indeks Penguatan Sistem Kelembagaan Pelayanan dan Pelindungan WNI di luar negeri mengukur berbagai realisasi kinerja kriteria dasar kelembagaan pelindungan WNI di luar negeri. Elemen yang diukur pada indeks ini adalah: tingkat kerja sama, pedoman, standar teknis, dan/atau produk hukum, serta pelatihan SDM. Sub IKU B1.1 menggunakan skala 0-100.

Sistem kelembagaan pelindungan WNI yang kuat adalah sistem yang telah memenuhi kriteria dasar mencakup dukungan kerja sama dengan pemangku kepentingan terkait, instrumen hukum/standar prosedur/panduan teknis, dan kapasitas sumber daya manusia. Indeks Sistem Kelembagaan Pelindungan WNI di luar negeri, terdiri dari 3 (tiga) komponen, yaitu:

- Komponen B1.1.1: Persentase Kerja Sama di Bidang Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri yang Ditandatangani. Bobot 35%.
- Komponen B1.1.2: Persentase Pedoman, Standar Teknis, dan Produk Hukum di Bidang Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri yang Diterapkan. Bobot 35%.
- Komponen B1.1.3: Persentase SDM K/L/I/Perwakilan RI yang Mendapatkan Sertifikat Pelatihan Peningkatan Kapasitas Bidang Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri. Bobot 30%.

Pembobotan Komponen pada Sub-IKU B1.1 didasarkan pada porsi kontribusi masing-masing komponen Sub-IKU terhadap sistem kelembagaan pelindungan yang kuat, dengan mempertimbangkan tingkat urgensi, dan sumber daya yang dibutuhkan dalam melaksanakan kegiatan masing-masing komponen Sub-IKU.

Pada tahun 2024, realisasi Sub IKU B1.1 adalah sebesar 100 dari target 97 sehingga capaian IKU B1.1 pada tahun 2023 adalah 103,09%. Rekapitulasi capaian komponen Sub IKU B1.1 adalah sebagaimana tercantum pada tabel berikut:

Tabel 2 Capaian IKU B1.1 Indeks Penguatan Sistem Kelembagaan Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri Tahun 2024

Sub IKU B1.1	Target	Realisasi	Bobot		Capaian Sub IKU
Indeks Penguatan Sistem Kelembagaan Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri	Komponen	(R)	(B)	Capaian Komponen	(B x R)

Komponen IKU B1.1.1 Persentase Kerja Sama di Bidang Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri yang Ditandatangani	97,5%	100%	35%	102,56%	35%
Komponen IKU B1.1.2 Persentase Pedoman, Standar Teknis, dan Produk Hukum di Bidang Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri yang Diterapkan	97,5%	100%	35%	102,56%	35%
Komponen IKU B1.1.3 Persentase SDM K/L/I/Perwakilan RI yang Mendapatkan Sertifikat Pelatihan Peningkatan Kapasitas Bidang Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri	97,5%	100%	30%	102,56%	35%
Realisasi IKU B1.1					106
Target IKU B1.1					97
Capaian IKU B1.1					109.28%

*Toleransi capaian 120%

Adapun kegiatan yang mendukung pencapaian kinerja IKU B1.1.1 adalah: (i) Nota Kesepahaman Kemlu-OJK tentang Koordinasi dalam Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Antara Kementerian Luar Negeri RI dan Otoritas Jasa Keuangan; (ii) Perjanjian Hibah antara UN Women dengan Kemenlu tentang hibah aplikasi *chatbot* berbasis *artificial intelligence* dan kekayaan intelektual terkait lainnya untuk pelayanan dan pelindungan wni di luar negeri; (iii) diimplementasikannya Perpres No. 130 Tahun 2024 Penguatan tata kelola Penempatan Pekerja Migran Indonesia dan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia; (iv) diimplementasikannya Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 270 Tahun 2024 tentang Pedoman Verifikasi Surat Permintaan Pekerja Migran Indonesia di Negara Tujuan; (v) diimplementasikannya Pedoman Pendampingan WNI yang Menghadapi Ancaman Hukuman Mati di Luar Negeri; (vi) difinalisasinya MoU 9 K/L tentang Pencegahan dan Penanganan WNI di Luar Negeri Terindikasi Korban atau Korban TPPO; (vii) difinalisasinya MoU 5 K/L tentang Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri; dan (viii) partisipasi SDM Kemlu, Perwakilan RI, dan Kementerian/Lembaga Teknis pada berbagai pelatihan peningkatan kapasitas pelayanan dan pelindungan WNI.

Hambatan umum untuk mencapai target kinerja IKU B1.1, yaitu: (i) keterbatasan SDM, baik dari segi jumlah maupun kompetensi; (ii) tingkat kesiapan mitra kerja untuk melakukan kerja sama/memberi masukan/dukungan; (iii) keterbatasan anggaran sebagai dampak dari kebijakan *refocusing* anggaran; dan (iv) proses penyusunan pedoman, standar teknis, dan produk hukum yang memakan waktu panjang.

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, pada tahun 2024, Direktorat Pelindungan WNI melakukan: (i) penyesuaian jadwal dan bentuk kegiatan; (ii) optimalisasi SDM di lingkungan kerja; (iii) melakukan koordinasi dan pendekatan lebih awal atau dalam bentuk informal untuk mendorong dan memastikan kesiapan pemangku kepentingan untuk melaksanakan kerja

sama/memberi masukan/dukungan yang dapat menguntungkan semua pihak dan menyukseskan pelaksanaan pelayanan dan perlindungan WNI di luar negeri.

Tabel 16. Perbandingan Capaian IKU B1.1 Tahun 2022, 2023, dan 2024

IKU B1.1 Indeks Penguatan Sistem Kelembagaan Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri	Tahun 2022			Tahun 2023			Tahun 2024		
	Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian
Komponen IKU B1.1.1 Persentase Kerja Sama di Bidang Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri yang Ditandatangani	96,70%	70%	72,39%	97%	100%	103.09%	97,5%	100%	102,56%
Komponen IKU B1.1.2 Persentase Pedoman, Standar Teknis, dan Produk Hukum di Bidang Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri yang Diterapkan	*IKU B1.1.2 merupakan IKU baru di tahun 2023			97%	100%	103.09%	97,5%	100%	102,56%
Komponen IKU B1.1.3 Persentase SDM K/L//Perwakilan RI yang Mendapatkan Sertifikat Pelatihan Peningkatan Kapasitas Bidang Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri	97,70%	167,78%*	120%*	97%	120%*	120%*	97,5%	100%	102,56%

* Batas Toleransi Capaian 120%

Realisasi kinerja pada Komponen IKU B1.1.1 dan IKU B1.1.2 menunjukkan kenaikan di tahun 2023 sebagai hasil dari ditandatanganinya beberapa perjanjian kerja sama dan diterbitkannya beberapa pedoman perlindungan WNI pada tahun anggaran berjalan. Adapun

dengan komponen IKU B1.1.3 telah mencapai target dengan memperhitungkan berbagai pelatihan yang diselenggarakan dan diisi oleh Direktorat Pelindungan WNI.

Detail analisa capaian kinerja, hambatan dan upaya penanganan per Komponen akan dijelaskan pada bagian selanjutnya.

Analisis Komponen IKU B1.1.1 Persentase Kerja Sama di Bidang Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri yang Ditandatangani

Komponen IKU B1.1.1 adalah kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh Direktorat Pelindungan WNI dengan K/L/I pemangku lainnya untuk mencapai tujuan bersama terkait pelindungan WNI di luar negeri. Pelindungan WNI adalah segala upaya yang dilakukan untuk melayani dan melindungi kepentingan Warga Negara Indonesia di luar negeri dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan, hukum negara setempat, serta kebiasaan dan hukum internasional. Pelindungan juga memperhatikan prinsip bahwa Pemerintah tidak mengambil alih tanggung jawab pidana dan/atau perdata WNI mengedepankan keterlibatan pihak yang bertanggung jawab dan/atau berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Formulasi penghitungannya adalah dengan menghitung nilai dokumen kerja sama Pelindungan WNI dengan SI K/L/I lain yang ditandatangani berdasarkan nilai total capaian tahapan proses yang paling tinggi masing-masing dokumen kesepakatan kerja sama.

KSR = Nilai Bobot Tahapan Proses

Nilai Bobot Tahapan Proses:

- R (Rumusan): tahapan proses sampai dengan tahap Perumusan = 40%
- D (*Draft*): tahapan proses sampai dengan tahap Penyelesaian *Draft* = 70%
- S (*Signed*): tahapan proses sampai dengan tahap Penandatanganan = 100%

Target Kegiatan: Jumlah dokumen kerja sama yang ditandatangani pada tahun 2024 adalah 2 dokumen kerja sama pelindungan WNI

Tabel 3 Capaian Komponen IKU B1.1.1 Tahun 2024

Komponen C.1.1.3.1	Informasi Kinerja	Nilai Bobot Tahapan Proses	Target Komponen
Persentase Kerja Sama di Bidang Pelayanan dan Pelindungan WNI di luar negeri	Nota Kesepahaman Kemlu-OJK tentang Koordinasi dalam Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Antara Kementerian Luar Negeri RI dan Otoritas Jasa Keuangan.	100%	2 Kerja Sama
	Perjanjian Hibah antara UN Women dengan Kemenlu tentang hibah aplikasi chatbot berbasis artificial intelligence dan kekayaan intelektual terkait lainnya untuk pelayanan dan pelindungan wni di luar negeri.	100%	
	Realisasi		100%
	Target		97,5%
	Capaian		102.56%*

* Batas Toleransi 120%

KSR = Nilai Bobot Tahapan Proses paling tinggi = 100%

Pada bulan Desember 2024, realisasi Komponen IKU B1.1.1 adalah 100%, maka capaian IKU ini adalah 102.56%. Terdapat 2 (dua) dokumen kerja sama yang telah disepakati di tahun 2024 yaitu. Nota Kesepahaman Kemlu-OJK tentang Koordinasi dalam Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Antara Kementerian Luar Negeri RI dan Otoritas Jasa Keuangan, Perjanjian Hibah antara UN Women dengan Kemenlu tentang hibah aplikasi *chatbot* berbasis *artificial intelligence* dan kekayaan intelektual terkait lainnya untuk pelayanan dan pelindungan wni di luar negeri. Selain itu, Direktorat PWNI juga melanjutkan proses untuk memperbaharui MoU 5 K/L terkait dengan Pelayanan dan Pelindungan Warga Negara Indonesia di Luar Negeri dan melanjutkan pengesahan MoU 9 K/L.

a. Nota Kesepahaman Kemlu-OJK tentang Koordinasi dalam Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Antara Kementerian Luar Negeri RI dan Otoritas Jasa Keuangan

Menteri Luar Negeri RI dan Ketua Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan (OJK) RI telah menandatangani Nota Kesepahaman tentang Koordinasi dalam Pelaksanaan Tugas dan Fungsi antara Kementerian Luar Negeri RI dan Otoritas Jasa Keuangan pada 4 Juni 2024.

Nota Kesepahaman diharapkan dapat mengoptimalkan keberadaan pasar karbon Indonesia kepada *potential buyers*, serta berperan penting dalam mengoptimalkan pelindungan dan pemberdayaan Pekerja Migran Indonesia dari berbagai tindakan kejahatan di sektor jasa keuangan, juga diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terkait jasa sektor keuangan bagi masyarakat Indonesia di luar negeri dan dapat meningkatkan kerja sama dan sinergi antara Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan RI dengan OJK.



Gambar 33. Nota Kesepahaman Kemlu dengan OJK

b. Perjanjian Hibah antara UN Women dengan Kemenlu tentang Hibah Aplikasi *Chatbot* Berbasis *Artificial Intelligence* dan Kekayaan Intelektual Terkait Lainnya Untuk Pelayanan dan Pelindungan WNI Di Luar Negeri

Dit. PWNI terus meningkatkan manfaat dari aplikasi Safe Travel bagi WNI yang bepergian atau tinggal di luar negeri. Melalui kerja sama yang telah dilakukan dengan UN Women, Dit. PWNI telah membangun sebuah asisten virtual berbasis kecerdasan buatan (*artificial intelligence*) yang diberi nama **Sahabat Artifisial Migran Indonesia (SARI)**.

Pengembangan SARI ditujukan kepada Pekerja Migran Indonesia, khususnya (namun tidak terbatas pada) perempuan, untuk memperoleh informasi atau mengadakan suatu permasalahan di luar negeri secara lebih cepat, mudah, dan aman. Asisten virtual berbasis AI ini diharapkan menjadi salah satu platform teknologi yang responsif, empatik, peduli, dan tidak bias gender untuk pelayanan informasi dan pelindungan Pekerja Migran Indonesia di luar negeri. SARI dapat merespon permintaan informasi secara cepat, tanpa waktu istirahat selama 24/7 dan dapat memberikan respons kepada banyak pengguna di waktu yang sama. SARI menggunakan *knowledge base*/sumber data primer berupa data/informasi resmi yang dikelola dan/atau telah dikurasi oleh Kementerian Luar Negeri dan UN Women serta data dari *open source* yang kredibel sebagai sumber data sekunder apabila diperlukan.

Pembuatan SARI bertujuan untuk memberikan informasi yang kredibel kepada WNI migran dan/atau pelaku perjalanan luar negeri dengan cara yang cepat, mudah, aman, dan sesuai dengan kemajuan teknologi, serta merupakan perwujudan Asta Cita 1, 2, dan 7 sebagai instrumen untuk meningkatkan pelayanan dan pelindungan WNI/PMI di luar negeri. SARI juga sebagai bentuk komitmen nyata RI dalam penguatan tata kelola migrasi yang sejalan dengan tujuan *The Global Compact for Safe, Orderly and Regular Migration (GCM)* dan berkontribusi pada proyek *Migration Multi-Partner Trust Fund (MMTPF)* untuk mencapai tujuan migrasi sesuai

Sustainable Development Goals (SDGs). Kolaborasi dan kerja sama yang sinergis dengan Organisasi Internasional (UN Women) sejalan dengan 17 Arah Tujuan Indonesia Emas yaitu Transformasi Digital melalui pemanfaatan *artificial intelligence* (AI).



Gambar 34. Hibah antara UN Women dengan Kemenlu tentang hibah aplikasi chatbot BPJS TK chatbot BPJS TK

Selain kerja sama yang telah ditandatangani tersebut, Direktorat Pelindungan WNI juga tengah dalam proses finalisasi beberapa perjanjian kerja sama, antara lain:

a. Kerja Sama Kemlu dengan K/L terkait Pencegahan dan Penanganan TPPO di Luar Negeri

Pada tanggal 23 Agustus 2016, Menteri Luar Negeri bersama dengan Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia, Menteri Sosial, Kepala Kepolisian Negara RI, Jaksa Agung RI, dan Kepala Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia menandatangani MoU tentang Pencegahan dan Penanganan WNI Terindikasi Korban TPPO di luar negeri. MoU berlaku selama 4 (empat) tahun dan telah berakhir pada tahun 2020.

Direktorat Pelindungan WNI telah menyampaikan draft pembaruan MoU 7 K/L terkait TPPO yang telah habis masa berlaku pada tanggal 23 Agustus 2020, serta penelaahan data kasus TPPO yang dialami WNI di luar negeri. Mempertimbangkan efektivitas kerja sama yang telah terbangun dan capaian kinerja bersama, Kemlu memandang adanya urgensi untuk melanjutkan pembahasan MoU 7 K/L. Dalam kaitan ini, Rapat Koordinasi Interkem terkait Kerja Sama di Bidang Pencegahan dan Penanganan TPPO pada tanggal 26-27 Juli 2022 juga menyepakati pembaruan MoU 7 K/L dengan melibatkan Kementerian Ketenagakerjaan dan LPSK.

Draf kerja sama pada prinsipnya telah disepakati oleh para pihak dan tengah dalam proses pembubuhan paraf secara sirkuler oleh 9 K/L peserta kerja sama, sebab adanya perubahan nomenklatur dari K/L yang terkait.

b. Kerja Sama Kemlu dengan K/L terkait Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri

Sejak awal tahun 2023, Direktorat Pelindungan WNI telah menyelenggarakan berbagai pertemuan untuk memperbarui MoU 5 K/L tentang Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri. Dalam rapat terakhir pada tanggal 11-13 Desember 2023 yang dihadiri oleh perwakilan seluruh peserta MoU, yaitu Kemlu, Kemdagri, Kemenkumham, Kemnaker, dan BP2MI, seluruh peserta rapat pada prinsipnya telah menyepakati substansi kerja sama.

MoU 5 K/L mengatur ketentuan integrasi, pertukaran dan pemanfaatan data dan informasi WNI yang akan berangkat, berada, dan datang dari luar negeri. Sebagai hasil rapat, telah diselesaikan draf dokumen kerja sama dan telah ditandatangani secara sirkuler pada 12 Agustus 2024.

Analisis Komponen IKU B1.1.2 Persentase Pedoman, Standar Teknis, dan Produk Hukum di Bidang Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri yang Diterapkan

Standar/Panduan Teknis adalah pedoman kerja dalam pemberian pelindungan WNI di luar negeri yang mencantumkan bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa. Standar/Panduan Teknis mengatur Direktorat Pelindungan WNI/Perwakilan RI dan/atau K/L/I pelaksana pelindungan WNI terkait. Adapun Produk Hukum merupakan berbagai produk pengaturan atau penetapan.

Untuk mengukur capaian kinerja, Komponen IKU B1.1.2 mengukur rata-rata dari akumulasi nilai bobot tahapan proses dokumen standar operasional prosedur atau panduan teknis yang disusun. Sehingga formulasi perhitungan Komponen IKU B1.1.2 adalah sebagai berikut:

$$\text{PTR} = (\text{R} + \text{D} + \text{S} + \text{I}) / \text{Target minimum standar/Panduan teknis 2024}$$

- R (Rumusan): tahapan proses sampai dengan tahap Perumusan = 25%
- D (*Draft*): tahapan proses sampai dengan tahap Penyelesaian *Draft* = 50%
- S (*Signed*): tahapan proses sampai dengan tahap Penandatanganan = 75%
- I (*Implemented*): Sampai dengan tahap Penerapan = $(\text{Jumlah Tercapai} \div \text{Jumlah Target}) \times 100$
- Target standar/panduan teknis untuk tahun 2023 adalah sebanyak 3 buah.

PTR dapat menghitung realisasi penyusunan Standar/Panduan Teknis di luar target minimal untuk mengakomodir kebutuhan dan urgensi penyusunan Standar/Panduan Teknis di bidang pelayanan dan pelindungan WNI di luar negeri yang tidak terencana di awal tahun.

Realisasi dan capaian kinerja Komponen IKU B1.1.2 pada tahun 2024 adalah sebagaimana tercantum pada tabel berikut:

Tabel 18. Capaian Komponen IKU B1.1.2 Tahun 2024

Komponen C.1.1.3.2	Informasi Kinerja	Nilai Bobot Tahapan Proses	Target Komponen	
Persentase Pedoman, Standar Teknis, dan Produk Hukum di Bidang Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri yang Diterapkan	Diimplementasikannya Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 130 Tahun 2024 tentang Penguatan Tata Kelola Penempatan dan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia	100%	3 buah	
	Diimplementasikannya Pedoman Pendampingan Warga Negara Indonesia yang Menghadapi Ancaman Hukuman Mati di Luar Negeri	100%		
	Diimplementasikannya Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 270 Tahun 2024 tentang Pedoman Verifikasi Surat Permintaan Pekerja Migran Indonesia di Negara Tujuan Penempatan	100%		
		Realisasi		100%
		Target		97,5%
		Capaian		102.56%

Kegiatan yang mendukung capaian Komponen IKU B1.1.2 adalah Diimplementasikannya (i) Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 130 Tahun 2024 tentang Penguatan Tata Kelola Penempatan dan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia, (ii) Pedoman pendampingan warga negara indonesia yang Menghadapi ancaman hukuman mati di luar negeri; dan (iii) Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 270 Tahun 2024 tentang Pedoman Verifikasi Surat Permintaan Pekerja Migran Indonesia di Negara Tujuan Penempatan. Dengan target 97,5%, realisasi 100%, maka capaian kinerja adalah 102.56%.

a. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 130 Tahun 2024

Pada 29 September 2024 dan 21 November 2024, Dit. PWNI telah menghadiri dan menjadi salah satu Narasumber pada kegiatan Sosialisasi Perpres Nomor 130 Tahun 2024 tentang Penguatan Tata Kelola Penempatan dan Pelindungan PMI yang diselenggarakan oleh Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian (Kemenko Ekon) di Jakarta. Dit. PWNI menyampaikan mekanisme pengawasan dan permasalahan PMI di Negara Penempatan dan prosedur pemulangan PMI bermasalah.

Selanjutnya, (i) Sesuai Asta Cita Presiden RI Tahun 2024-2029, Pelindungan WNI termasuk PMI di Luar Negeri merupakan salah satu prioritas; dan (ii) Peran Kemlu dan Perwakilan RI dalam tata Kelola penempatan dan pelindungan PMI sesuai Rencana Aksi pada Perpres Nomor 130 Tahun 2024 memiliki 10 (sepuluh) item kegiatan dan sebagai penanggung jawab dan 16 (enam belas) item kegiatan sebagai pendukung.

b. Pedoman Pendampingan Warga Negara Indonesia yang Menghadapi Ancaman Hukuman Mati di Luar Negeri

Pada 20-23 Oktober 2024, di Tangerang, Banten, Direktorat Pelindungan WNI (Dit. PWNI) telah melakukan kegiatan finalisasi Buku Negara Hadir Seri: Pelindungan WNI Berhadapan

Hukuman Mati di Luar Negeri. Finalisasi tersebut dilakukan bekerja sama dengan Konsultan Peneliti Akademik, Editor, Pihak Percetakan, dan Unit terkait di Kementerian Luar Negeri.

Hasil pembahasan yang mengemuka adalah:

- Saran penyempurnaan untuk tata penulisan Buku terkait yang disesuaikan dengan keperluan *tailor made* dari setiap kasus disesuaikan dengan keunikan dari tiap-tiap negara tujuan penempatan yang memberlakukan kasus pidana mati terhadap WNI/PMI.
- Buku terkait akan dilengkapi dengan infografis guna kemudahan penafsiran, dan juga akan disediakan Bimbingan Teknis bagi setiap Pelaksana Fungsi Konsuler/Pelindungan Warga di Perwakilan RI di luar negeri yang menjadi garda terdepan pelaksanaan pendampingan WNI terancam hukuman mati.

c. Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 270 Tahun 2024 tentang Pedoman Verifikasi Surat Permintaan Pekerja Migran Indonesia di Negara Tujuan Penempatan

Pada 23 Oktober 2024, Dit. PWNI telah mengadakan rapat internal unit-unit internal Kemlu membahas Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 270 Tahun 2024 tentang Pedoman Verifikasi Surat Permintaan Pekerja Migran Indonesia di Negara Tujuan Penempatan (Kepmenaker Nomor 270/2024 tentang verifikasi Job Order) di Perwakilan RI.

Selanjutnya, pada rapat dimaksud disetujui sejumlah poin, yaitu:

- Terdapat beberapa template dokumen pendukung proses bisnis verifikasi Job Order yang perlu disiapkan Pusat sebagai acuan Perwakilan RI.
- Pusat perlu mengadakan Sosialisasi dan Bimtek bagi Seluruh Perwakilan RI perihal ketentuan dan prosedur layanan verifikasi Job Order.
- Disepakati sesuai Kepmenaker tersebut bahwa verifikasi Job Order tidak dipungut biaya. Pusat akan mengidentifikasi Perwakilan RI yang menerapkan biaya Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) untuk mengupayakan tahap penyesuaiannya.
- Akan disusun SOP Mikro untuk verifikasi Job Order, dan;
- Penyesuaian kembali fitur layanan Job Order pada Portal Peduli WNI untuk memfasilitasi layanan dimaksud secara online dan pelaksanaan pilot project pada Perwakilan RI di setiap Kawasan.

Analisis Komponen IKU B1.1.3: Persentase SDM K/L/I Perwakilan RI yang Mendapatkan Sertifikat Pelatihan Peningkatan Kapasitas Bidang Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri

Komponen IKU B1.1.3 menghitung persentase pejabat dan staf Kementerian/Lembaga/Instansi pemangku kepentingan yang telah mengikuti pelatihan di bidang

pelayanan dan perlindungan WNI di luar negeri. Materi yang disampaikan dalam pelatihan, antara lain: migrasi aman (dokumen perjalanan, aturan negara setempat, lapor diri, jalur pengaduan), kasus terkait WNI di luar negeri, testimoni, pemutaran video atau dokumentasi perlindungan WNI, dan deradikalisasi (pendekatan keagamaan dan kemanusiaan).

Kegiatan Pelatihan dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu: i) pejabat/staf Kemlu (PPK); ii) pejabat/staf Perwakilan RI (PPW); dan iii) pejabat/staf Kementerian selain Kemlu, dan/atau Lembaga/Instansi terkait, dan/atau Pemerintah Daerah, dan/atau LSM, dan/atau akademisi, dan/atau unsur masyarakat lainnya (PKL) pemangku kepentingan. Kegiatan pelatihan mencakup pelatihan yang diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler dan atau bekerja sama dengan K/L/I dan badan lainnya, atau yang diselenggarakan oleh K/L/I dan badan lainnya, baik di dalam maupun di luar negeri.

Formulasi Perhitungan:

$$(PPK \times 35\%) + (PPW \times 45\%) + (PKL \times 20\%)$$

- PPK: Angka Bobot capaian pelatihan dari unsur pejabat/staf Kemlu
- PPW: Angka Bobot capaian pelatihan dari unsur pejabat/staf Perwakilan RI
- PKL: Angka Bobot capaian pelatihan dari unsur pejabat/staf kementerian selain Kemlu, lembaga/instansi terkait, pemerintah daerah, LSM, akademisi, unsur masyarakat pemangku kepentingan terkait lainnya
- Penghitungan masing-masing elemen dilakukan sebagai berikut:
 PPK: Jumlah orang ÷ Jumlah target
 PPW : Jumlah orang ÷ Jumlah target
 PPK : Jumlah orang ÷ Jumlah target

Target kegiatan pelatihan pada tahun 2024: PPK: 60 peserta, PPW peserta: 260 peserta, dan PKL: 51 peserta.

Realisasi dan capaian kinerja Komponen IKU B1.1.3 pada tahun 2024 adalah sebagaimana tercantum pada tabel berikut:

Tabel 19. Capaian Komponen IKU B1.1.3 Tahun 2024

Komponen B1.1.3	Informasi Kinerja	Peserta	Target	Bobot	Realisasi Komponen
Persentase SDM K/L/I/Perwakilan RI yang Mendapatkan Sertifikat Pelatihan Peningkatan Kapasitas Bidang Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar negeri	PPK: Kemlu	60	60	35%	100%
	PPW: Perwakilan RI	260	260	45%	100%
	PKL: KLI lain	51	51	20%	100%
	Realisasi			(PPK*35%)+(PPW*45%)+(PKL*20%)	100%
	Target				97,5%
	Capaian				102,56%
	Toleransi Capaian				120%*

*Toleransi Capaian 120%

Dengan realisasi sebesar 100% dan target pada tahun 2024 sebesar 97,5%, maka capaian kinerja adalah 102,56%.

Pada tahun 2024, SDM telah mengikuti pelatihan atau menjadi narasumber pada kegiatan pelatihan sebagai berikut:

1. Narasumber Pelatihan ToT Sosialisasi Pra-Pendaftaran (SPP) PMI, Surabaya, Jawa Timur, 4-6 September 2024.
2. Kegiatan Pemantapan Substansi Persiapan Penugasan Pejabat yang akan ditempatkan pada Perwakilan RI di Luar Negeri Periode Mutasi Juli 2024, Jawa Barat, 19-23 Mei 2024.
3. Workshop Tindak Pidana Perdagangan Orang (TPPO) bagi Peserta Pendidikan dan Pelatihan Sekolah Staf Luar Negeri (Sesdilu) Angkatan ke-76.
4. Bimbingan Teknis dan Kampanye Penyadaran Publik mengenai Migrasi yang Aman dan Penanganan Kasus WNI/PMI di Luar Negeri di Lombok, NTB, 14-17 Oktober 2024.
5. Bimbingan Teknis Service Excellence & Complaint Handling serta Sosialisasi Pelaporan Gratifikasi dan Anti Penyuapan, Puncak, Jawa Barat, 25-28 Januari 2024.
6. Bimbingan Teknis Penanganan WNI Terasosiasi FTF dan Keadaan Darurat di Luar Negeri, Banten, 19-22 Juli 2024.



Gambar 35. Pelatihan ToT Sosialisasi Pra-Pendaftaran (SPP) PMI, Surabaya, Jawa Timur, 4-6 September 2024



Gambar 36. Pemantapan Substansi Persiapan Penugasan Pejabat yang akan ditempatkan pada Perwakilan RI di Luar Negeri Periode Mutasi Juli 2024, Jawa Barat, 19-23 Mei 2024

Sebagai evaluasi IKU B1.1.3 tentang persentase SDM yang Mendapatkan Sertifikat Pelatihan Peningkatan Kapasitas Bidang Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri, Direktorat Pelindungan WNI kiranya dapat mempertimbangkan untuk mengubah formulasi penghitungan IKU tanpa membagi pelatihan berdasarkan penerima manfaat, yaitu Kemlu, Perwakilan RI, dan K/L/I terkait.

Mengingat tingginya dinamika jumlah dan sasaran SDM yang perlu mendapatkan pelatihan, fleksibilitas diperlukan untuk dengan tepat mencapai target IKU B1.1.3 tanpa perlu mengurangi jumlah penerima manfaat. Pembagian peserta Kemlu, Perwakilan RI, dan K/L/I lain dipandang mengikat fleksibilitas dimaksud dan dapat diusulkan untuk dihapus pada perencanaan IKU Direktorat Pelindungan WNI ke depan.

Analisis Sub IKU B1.2 Indeks Diplomasi Pelindungan WNI di Luar Negeri

Indeks Diplomasi Pelindungan WNI adalah indeks yang mengukur tingkat capaian pelaksanaan diplomasi pelindungan WNI melalui partisipasi aktif atau penyampaian rekomendasi di tingkat bilateral, regional dan multilateral, maupun penyusunan norma-norma dasar dan payung hukum di tingkat nasional serta pelaksanaan sosialisasi/kampanye penyadaran publik (*public awareness campaign/PAC*) terkait isu-isu di bidang pelindungan WNI di luar negeri.

Diplomasi dilakukan dengan mekanisme koordinasi dan negosiasi secara konstruktif dengan pemangku kepentingan terkait di tingkat nasional dan internasional. Pelaksanaan sosialisasi/kampanye penyadaran publik dilakukan sebagai bentuk tindakan preventif dan edukatif dilaksanakan di dalam dan luar negeri, bertujuan untuk membangun pengetahuan dan kesadaran terhadap isu-isu pelindungan WNI di luar negeri.

Komponen yang diukur pada indeks ini adalah: Partisipasi aktif dalam perumusan kebijakan/regulasi nasional, partisipasi aktif dalam pertemuan bilateral/regional/multilateral, serta umpan balik positif PAC Pelindungan WNI, dengan rincian sebagai berikut:

1. Komponen IKU B1.2.1: Persentase rekomendasi Kemlu yang diterima pada isu pelindungan WNI pada forum perundingan internasional. Bobot 35%
2. Komponen IKU B1.2.2: Persentase rekomendasi Kemlu yang diterima pada kebijakan/regulasi nasional. Bobot 35%
3. Komponen IKU B1.2.3: Persentase responden yang memberikan umpan balik positif atas *Public Awareness Campaign (PAC)* Pelindungan WNI. Bobot 30%

Sehingga, formulasi perhitungan capaian kinerja IKU B1.2 adalah sebagai berikut:

$$((35\% \times \text{Komponen B1.2.1}) + (35\% \times \text{Komponen B1.2.2}) + (30\% \times \text{Komponen B1.2.3})) \times 100$$

Pembobotan komponen pada IKU B1.2 didasarkan pada porsi kontribusi masing-masing komponen IKU terhadap sistem kelembagaan pelindungan yang kuat, dengan mempertimbangkan tingkat urgensi, dan sumber daya yang dibutuhkan dalam melaksanakan kegiatan masing-masing komponen IKU.

Rekapitulasi capaian komponen IKU B1.2 adalah sebagaimana tercantum pada tabel berikut:

Tabel 20. Capaian IKU B1.2 Tahun 2024

IKU B1.2 Indeks Diplomas Pelindungan WNI di Luar Negeri	Target	Realisasi (R)	Bobot (B)	Capaian Sub IKU (R x B)	Capaian Komponen
Komponen IKU B1.2.1 Persentase Rekomendasi Kemenlu pada Isu Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri yang Diterima pada Forum Perundingan Internasional	98,5%	100%	35%	100%	101.52%
Komponen IKU B1.2.2 Persentase Rekomendasi Kemenlu yang Diterima dalam Kebijakan/Regulasi Nasional terkait Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri	98,5%	100%	35%	100%	101.52%
Komponen IKU B1.2.3 Persentase Responden yang Memberikan Umpan Balik Positif atas <i>Public Awareness Campaign (PAC)</i> Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri	98,5%	100%	30%	89,32%	90.68%
				Realisasi Sub IKU	96,80%
				Target Sub IKU	98,5%
				Capaian Sub IKU	98,27%

* batas toleransi maksimal 120%

Pada tahun 2024, Realisasi IKU B1.2 adalah sebesar 96,80% dari Target 98,5% sehingga Capaian IKU B1.2 pada tahun 2023 adalah 98,27%. Capaian tersebut diperoleh dari:

1. Penyelenggaraan *Technical Workshop on Investigating and Prosecuting Trafficking in Persons Syndicates Involved in Cyber Scam Centre Operations Across Southeast Asia* bersama dengan *Bali Process Regional Support Office (RSO)* di Badung, Bali, 8-12 Oktober 2024;
2. Penyelenggaraan *Experience and Best Practice Sharing Forum on Identifying, Screening, and Protecting Human Trafficking Victims* bersama dengan IOM dan *Bali Process Regional Support Office (RSO)* di Jimbaran, Bali, 6-10 November 2024;
3. Diterimanya rekomendasi pada berbagai pertemuan internasional, antara lain:
 - a. Pertemuan the 6th Bali Process Technical Experts Group in Returns and Reintegration, Bangkok, 3-7 Maret 2024.
 - b. Anggota Delegasi dalam rangka Menghadiri 18th Session of the Finance and Administration Committee dan the 21st Regular Session of the Commission WCPFC (WCPFC21) 26 November - 4 Desember 2024, Suva, Fiji.
 - c. Laporan Third meeting of the Joint ILO/IMO Tripartite Working Group to Identify and Address Seafarers' Issues and The Human Element, Jenewa, Swiss, 26-28 November 2024.

4. Penyampaian Rekomendasi Kemlu untuk berbagai peraturan nasional yang terkait isu perlindungan WNI, antara lain:
 - Kepmenaker Nomor 270 Tahun 2024 tentang Pedoman Verifikasi Surat Permintaan PMI di Negara Tujuan Penempatan;
 - Perpres Nomor 130 Tahun 2024 tentang Tata Kelola Penempatan dan Pelindungan PMI;
 - Perban BP2MI Nomor 6 Tahun 2024 tentang Pelayanan Penyelesaian Permasalahan Calon Pekerja Migran Indonesia dan PMI;
 - Perban BP2MI Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pelayanan Kepulangan PMI

5. Kampanye Penyadaran Publik dilaksanakan sepanjang tahun 2024 dalam berbagai format. Baik melalui sosial media, wawancara di media cetak dan elektronik, siaran radio, maupun kuliah umum di universitas kantong-kantong PMI. Beberapa kegiatan yang menonjol, antara lain:
 - Sosialisasi Cara Aman Bekerja di Luar Negeri, Bandung, 15 Februari 2024;
 - Sosialisasi Penempatan dan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia, Kebumen, 22 Februari 2024;
 - Sosialisasi Pencegahan Eksploitasi Mahasiswa Indonesia saat Magang di Luar Negeri dalam rangka Pelindungan WNI di Luar Negeri melalui Portal Peduli WNI dan Aplikasi Safe Travel, 2 April 2024;
 - Sosialisasi Keputusan Menteri Luar Negeri Nomor 42/B/PK/04/2024/01 Tahun 2024 tentang Pedoman Pendampingan WNI yang Menghadapi Ancama Hukuman Mati, Yogyakarta, 19-22 Juni 2024;
 - Kolaboratif Kementerian Luar Negeri dan Kementerian Kelautan dan Perikanan terkait Peningkatan Kesadaran dan Pemberian Pemahaman Nelayan Perbatasan terkait Lintas Batas Penangkapan Ikan di Perairan Negara Lain Tanpa Izin di Sumatera Utara dan Aceh, 9-13 Juli 2024;
 - Lokakarya Penjaringan Aspirasi *Stakeholder* terkait Isu-Isu Strategis Bidang Tenaga Kerja Migran, 9 Juli 2024;
 - Kuliah Umum dalam rangka HUT ke-79 Kementerian Luar Negeri di Universitas Khairun, Ternate, 18-22 Agustus 2024;
 - Kuliah Umum pada Kunjungan Studi Mahasiswa Universitas Paramadina, 15 Oktober 2024; dan
 - Kampanye Penyadaran Publik mengenai Migrasi yang Aman dan Penangan Kasus WNI/PMI di Luar Negeri, Lombok, 14-18 Oktober 2024.

Adapun perbandingan capaian kinerja IKU Diplomasi Pelindungan tahun 2024 dengan 3 (tiga) tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel 21. Perbandingan Capaian IKU B1.2 Tahun 2022, 2023, dan 2024

IKU B.1.2 Indeks Diplomasi Pelindungan WNI di Luar Negeri	Tahun 2022			Tahun 2023			Tahun 2024		
	Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian
Komponen IKU B1.2.1 Persentase Rekomendasi Kemenlu pada Isu Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri	97,10%	200%	205,97%*	96%	100%	104.17%	98,5%	100%	101,52%

yang Diterima pada Forum Perundingan Internasional									
Komponen IKU B1.2.2 Persentase Rekomendasi Kemenlu yang Diterima dalam Kebijakan/Regulasi Nasional terkait Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri	96%	0,00%	0,00%	96%	100,00%	104,17%	98,5%	100%	101,52%
Komponen IKU B1.2.3 Persentase Responden yang Memberikan Umpan Balik <i>Positif atas Public Awareness Campaign (PAC)</i> Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri	96%	100,00%	104,17%	96%	100,00%	104,17%	98,5%	89,32%	90,68%

*toleransi batas capaian maksimal 120%

Terdapat peningkatan capaian kinerja komponen pada Sub IKU Diplomasi Pelindungan pada tahun 2024 jika dibandingkan pada tahun 2021 dan 2022, khususnya pada Komponen IKU B1.2.2 yang belum tercapai pada tahun 2022.

Analisis Komponen IKU B1.2.1 : “Persentase Rekomendasi Kemlu yang Diterima dalam Isu Pelindungan WNI pada Forum Perundingan Internasional”

Rekomendasi adalah penyampaian usulan yang menjadi kepentingan Indonesia dalam menanggapi/menindaklanjuti suatu isu pelindungan yang dibahas dalam pertemuan tingkat internasional. Diterima adalah dicatatnya atau dicantumkan atau disepakatinya rekomendasi Kemlu tersebut ke dalam dokumen sidang/pertemuan. Forum perundingan internasional adalah pertemuan antar negara atau kelompok negara yang membahas isu-isu terkait pelindungan. Ruang lingkup Komponen IKU B1.2.1. adalah forum bilateral, regional dan multilateral.

Formulasi Perhitungan:

$$(RIR \div RIT) \times 100\%$$

- RIR: Jumlah Realisasi Rekomendasi yang diterima
- RIT: Jumlah Target Rekomendasi yang diterima
- Target kegiatan: Pada tahun 2024, target rekomendasi yang diterima pada forum internasional adalah 3 (tiga) buah rekomendasi dengan substansi isu terkait dengan pelayanan dan pelindungan WNI di luar negeri serta migrasi aman

Tabel 4 Capaian Komponen IKU B1.2.1 Tahun 2024

Komponen B1.2.1	Informasi Kinerja	Target Komponen	Realisasi
	(RIR)		(RIT)
Persentase Rekomendasi Kemlu yang diterima dalam Isu Pelindungan WNI pada Forum Perundingan Internasional	Pertemuan the 6th Bali Process Technical Expert Group in Returns and Reintegration, Bangkok, 3-7 Maret 2024	3 Rekomendasi diterima	100%
	Pertemuan 18th Session of the Finance and Administration Committee dan the 21st Regular Session of the Commission WCPFC (WCPFC21) 26 November - 4 Desember 2024, Suva, Fiji		
	Third meeting of the Joint ILO/IMO Tripartite Working Group to Identify and Address Seafarers' Seafarers' Issues and The Human Element, Jenewa, Swiss, 26-28 November 2024		
	Target	98,5%	
	Realisasi (RIT)	100%	
	Capaian	101.52%*	

*Toleransi Capaian 120%

Realisasi Komponen IKU B1.2.1 Persentase rekomendasi Kemlu yang diterima dalam isu perlindungan WNI pada forum perundingan internasional adalah 100% dari 98,5% yang ditargetkan. Capaian 101.5% tersebut diperoleh dari:

1. Pertemuan the 6th Bali Process Technical Expert Group in Returns and Reintegration

Pada tanggal 3-7 Maret 2024, Indonesia c.q. Direktorat Pelindungan WNI Kementerian Luar Negeri, Direktorat Kerja Sama Keimigrasian Kementerian Hukum dan HAM, dan KBRI Bangkok telah menghadiri penyelenggaraan *The Sixth Meeting of the Bali Process Technical Experts Group on Return and Reintegration* (TEG-RR) di Bangkok, Thailand. Secara garis besar, pertemuan terbagi menjadi dua agenda utama yakni pemaparan negara dan/atau organisasi internasional anggota dalam upaya pemulangan dan reintegrasi migran kelompok rentan, termasuk korban Tindak Pidana Perdagangan Orang (TPPO) dan penyusunan *Forward Work Plan*.

2. Pertemuan the 18th Session of the Finance and Administration Committee dan the 21st Regular Session of the Commission WCPFC (WCPFC21)

Rangkaian pertemuan *the 18th Session of the Finance and Administration Committee* dan *the 21st Regular Session of the Commission WCPFC (WCPFC21)* dilaksanakan pada 27 November - 3 Desember 2024 di Suva, Fiji. Delegasi RI yang hadir terdiri dari unsur Kementerian Kelautan dan Perikanan, BRIN, dan Kementerian Luar Negeri.

Beberapa *highlights* dalam rangkaian pertemuan, antara lain: (i) Stok tuna di *Western and Central Pasific Ocean (WCPO)* berada dalam kondisi sehat dan tidak ditangkap secara berlebih (*over-fished*) maupun mengalami penangkapan berlebih (*over-fishing*); (ii) Anggota menyetujui status *Cooperating Non-Member* untuk 8 negara, yakni Bahamas, Curacao, Ekuador, El Salvador, Liberia, Panama, Thailand, dan Vietnam; (iii) Proposal Indonesia tentang *tropical tuna measure* untuk meningkatkan ketahanan pangan yang bersumber pangan dan protein dari laut disetujui dibahas tahun 2026; (iv) Proposal Indonesia tentang

Crew Labour Standards diadopsi dan mulai berlaku 1 Januari 2028; (v) Indonesia mencapai status *compliant* untuk 32 *Conservation Management Measures* dan 96 *audit points*, serta satu *Capacity Assistance Needed* untuk SciData 03; (vi) Indonesia mendapatkan proyek *Understanding connectivity of the yellowfin and skipjack stocks in the Western Pacific and East Asia region/with the WCPFC Convention Area*; dan (vii) Kontribusi Indonesia tahun 2025 meningkat menjadi USD 251.481.

3. **Third Meeting of the Joint ILO/IMO Tripartite Working Group to Identify and Address Seafares' Issues and The Human Element**

Third Meeting of the Joint ILO/IMO Tripartite Working Group to Identify and Address Seafares' Issues and The Human Element telah diselenggarakan di Jenewa pada 26-28 November 2024. Pertemuan membahas dan mengadopsi Panduan tentang Perlakuan Adil terhadap Pelaut yang Ditahan sehubungan dengan Dugaan Tindak Pidana.

Pemerintah RI telah berperan aktif memberikan masukan antara lain: (i) Pemberian akses dan notifikasi kekonsuleran tanpa penundaan, guna memastikan pemenuhan hak pelaut atas bantuan kekonsuleran dari negara asal; (ii) Investigasi dilakukan tanpa koersi, intimidasi, dan berbagai bentuk tindakan abusif lainnya; dan (iii) Tanggung jawab pemilik kapal untuk tetap memberikan seluruh hak kontraktual pelaut sepanjang proses investigasi dan penahanan, dan segera melaporkan kepada pihak yang berwenang, apabila diketahui dengan cukup bukti, adanya dugaan tindak pidana yang dilakukan oleh pelaut.

Selain itu, Direktorat Pelindungan WNI juga terlibat dan memberikan masukan yang diterima pada:

1. **Rangkaian Pertemuan *Bali Process Working Group on Trafficking in Persons* ke-10 dan *Task Force on Planning and Preparedness* ke-8, Bangkok, 18-21 November 2024**

- Sebagai kelanjutan *Commemorative Dialog* Peringatan 10 Tahun *Bali Process Working Group on Trafficking in Persons*, telah diselenggarakan Kegiatan *Bali Process Working Group on Trafficking in Persons* ke-10, dan *Task Force on Planning and Preparedness* ke-8, di Bangkok, pada 18-21 November 2024.
- Direktorat Pelindungan WNI (Dit. PWNI) terlibat aktif sebagai Delegasi Pemerintah RI Bersama dengan Direktorat Keamanan Internasional dan Perlucutan Senjata (Dit. KIPS), dengan isu utama yang diangkat, antara lain, terkait dengan keberhasilan adopsi *Working Group on Trafficking in Persons Forward Workplan 2024-2026*, pentingnya perencanaan terkait dengan upaya bersama dalam penanganan migrasi regular, peningkatan pemanfaatan kampanye kesadaran publik, dan *highlight* terkait dengan keterlibatan Pemerintah RI dalam penanganan isu Pengungsi Myanmar melalui *Bali Process*.

2. **Technical Workshop on Investigating and Prosecuting Trafficking in Persons Syndicates Involved in Cyber Scam Centre Operations Across Southeast Asia, Badung, Bali, 8-11 Oktober 2024**

- Memperhatikan peningkatan trend kejahatan Tindak Pidana Perdagangan Orang (TPPO) yang seiring perkembangan teknologi semakin mengakibatkan kompleksitas pemberantasannya, terlebih adanya keharusan untuk bekerja sama lintas yurisdiksi antar negara di Asia Tenggara, Direktorat Pelindungan WNI (Dit. PWNI) bekerja sama dengan

Regional Support Office of Bali Process (RSO) telah menyelenggarakan *Technical Workshop on Investigating and Prosecuting Trafficking in Persons Syndicates Involved in Cyber Scam Centre Operations Across Southeast Asia*, di Badung, Bali, pada 8-11 Oktober 2024.

- Kegiatan yang melibatkan Aparat Penegak Hukum (APH) dari negara-negara anggota ASEAN, *United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC)*, *International Justice Mission (IJM)*, *International Organization for Migration (IOM)*, TikTok, SEEK, termasuk pula ASEANAPOL dimaksud telah berhasil memberikan saran rekomendasi untuk kerja sama penanganan dan penindakan TPPO di Asia Tenggara.
- Rekomendasi tersebut berupa: penguatan mekanisme identifikasi dan perlindungan korban, promosi kerja sama lintas batas dan *information sharing*, kerja sama *public – private*, integrasi prinsip *non-punishment* dalam upaya separasi antara Pelaku dan Korban TPPO, dan termasuk pula penguatan kapasitas APH dengan spesialisasi di bidang identifikasi korban dan investigasi lintas batas yurisdiksi.
- Peserta Kegiatan sepakat untuk merutinkan pertemuan terkait, dan bersedia untuk bekerja sama dalam upaya *joint operation* di antara sesama APH negara anggota ASEAN.

3. *Experience and Best Practice Sharing Forum on Identifying, Screening, and Protecting Human Trafficking Victims, Jimbaran, Bali, 6-10 November 2024*

- Direktorat Pelindungan WNI (Dit. PWNI) kembali menyelenggarakan Kegiatan *Experience and Best Practice Sharing Forum on Identifying, Screening, and Protecting Human Trafficking Victims*, di Jimbaran, Bali, pada 6-10 November 2024. Kegiatan tersebut bekerja sama dengan *International Organization for Migration (IOM)*, dan *Regional Support Office of Bali Process (RSO)*. Untuk kali ini, Kegiatan ditujukan spesifik bagi *target country* Kamboja, dari sektor Aparat Penegak Hukum (APH), yang diharapkan dapat membantu kerja sama lintas yurisdiksi untuk identifikasi, dan pemulangan korban Tindak Pidana Perdagangan Orang (TPPO) yang disebabkan karena adanya *Online Scam Centres*.
- Dari hasil Kegiatan tersebut, APH Kamboja menunjukkan komitmen dan kesediaan penuhnya untuk bekerja sama dalam upaya identifikasi korban TPPO, berkoordinasi dengan *National Committee for Counter Trafficking (NCCT)*. Akan dikoordinasikan pula upaya pemanfaatan *National Referral Mechanism (NRM)* yang telah dimiliki APH Kamboja guna membantu perlindungan awal bagi WNI korban TPPO yang telah terindikasi. Kegiatan juga telah hasilkan *Key Takeaways* yang diharapkan dapat mendorong kerja sama konkrit untuk modalitas penanganan Korban TPPO.

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

- Pada tanggal 11-12 Desember 2024, Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler telah menyelenggarakan *The Second Joint Consular Committee Consultation (JCCC) RI-Persatuan Emirat Arab (PEA)* di Jakarta. Pokok-pokok pembahasan utama pada JCCC, yaitu (i) Kerja Sama Kekonsuleran *Agreement on Consular Notification and Access (ACNA)*; (ii) Mekanisme repatriasi bagi WNI yang memiliki anak tanpa dokumen; (iii) Penanganan Pekerja Migran tanpa izin kerja; (iv) Perjanjian kunjungan bebas visa; (v) Digitalisasi dalam pemberian pelayanan kekonsuleran; (vi) Fasilitas penerbitan izin tinggal bagi keluarga diplomat PEA; (vii) Pertukaran data keimigrasian kedua negara; (viii) Fasilitas keimigrasian di Bandara Indonesia; dan (ix) Peningkatan jumlah pas bandara bagi Kedutaan Besar PEA di Jakarta.

- Penandatanganan *Agreed Minutes* JCCC ke-2 RI-PEA yang turut melampirkan *detailed point of discussion* antara RI dan PEA. Kedua delegasi berharap JCCC dapat terus berperan sebagai media dalam memperkuat kerja sama konsuler, failitas diplomatik, dan imigrasi antara kedua negara.

5. Audiensi dengan Pengerah Tenaga Kerja Bahrain, Jakarta, 10 Oktober 2024

- Direktorat Pelindungan WNI telah menerima audiensi Pemilik Asosiasi Pengerah Tenaga Kerja Bahrain di Kementerian Luar Negeri pada 10 Oktober 2024. Audiensi pada prinsipnya membahas usulan dari pemilik asosiasi terkait kemungkinan diadakanya kerja sama bilateral penempatan Pekerja Migran Indonesia (PMI) sektor domestik ke Bahrain.
- Adapun hal-hal pokok yang mengemuka dalam audiensi, antara lain: (i) Permohonan Bahrain untuk kerja sama penempatan PMI; (ii) Kondisi ketenagakerjaan di Bahrain; dan (iii) Kemlu sampaikan preferensi untuk dapat menjajki kerja sama penempatan PMI *semi-skilled* dan profesional.

6. Pemantauan dan Evaluasi Implementasi *Technical Arrangement* RI – Arab Saudi tentang Proyek Percontohan Sistem Penempatan Satu Kanal (SPSK) untuk Penempatan Terbatas PMI di Arab Saudi, Jeddah dan Riyadh, 24-30 Juli 2024

- Pada tanggal 24-30 Juli 2024, Tim *Joint Task Force* (JTF) Indonesia yang beranggotakan unsur Kementerian Ketenagakerjaan dan Kementerian Luar Negeri telah melaksanakan pemantauan dan evaluasi lapangan di Riyadh dan Jeddah terhadap implementasi *Technical Arrangement* RI – Arab Saudi tentang Proyek Percontohan Sistem Penempatan Satu Kanal (SPSK) untuk Penempatan Terbatas PMI di Arab Saudi.
- Hasil pemantauan dan evaluasi lapangan serta kuesioner terhadap PMI, P3MI, dan *syakirah* menunjukkan aspek perlindungan telah berjalan dengan baik. Mekanisme SPSK dinilai sebagai jalur penempatan yang aman, baik dari sudut pandang *syarikah*, *end user*, dan PMI sendiri. Namun masih terdapat beberapa catatan terkait aspek perlindungan dan tata kelola penempatan yang perlu diperbaiki.
- Tim JFT merekomendasikan mekanisme SPSK dapat dipertimbangkan untuk diperpanjang dengan beberapa catatan penyempurnaan yang perlu untuk ditindaklanjuti oleh kedua pihak.

Dengan normalisasi situasi pasca pandemic COVID-19, pembahasan kerja sama tetap dilakukan secara *hybrid*. Direktorat Pelindungan WNI senantiasa menghadiri pembahasan dan mengupayakan agar masukan/rekomendasi yang disampaikan dalam forum internasional sesuai dengan visi dan tujuan dari kegiatan yang diselenggarakan, tentu koordinasi dan kolaborasi erat dengan satuan kerja terkait di Kemlu yang menjadi *focal point* perundingan. Sebagai contoh, penyusunan rekomendasi untuk pertemuan bilateral berkoordinasi erat dengan Direktorat regional dan Direktorat Hukum dan Perjanjian Sosial Budaya. Adapun untuk perjanjian multilateral dikoordinasikan dengan Direktorat Keamanan Internasional dan Perlucutan Senjata dan Direktorat HAM dan Kemanusiaan. Dalam beberapa pertemuan, Direktorat Pelindungan WNI memastikan keterwakilan Indonesia dalam isu perlindungan WNI dan migrasi. Salah satu kendala dalam melaksanakan komponen ini adalah keterbatasan jumlah SDM yang juga melaksanakan tugas-tugas lain. Oleh karena itu, Direktorat Pelindungan WNI tetap berpartisipasi pada pertemuan menggunakan media daring atau mengirimkan rekomendasi per surat elektronik.



Gambar 37. Pertemuan the 18th Session of the Finance and Administration Committee dan the 21st Regular Session of the Commission WCPFC (WCPFC21)



Gambar 38. Experience and Best Practice Sharing Forum on Identifying, Screening, and Protecting Human Trafficking Victims, Jimbaran, Bali, 6-10 November 2024 Experience and Best Practice Sharing Forum on Identifying, Screening, and Protecting Human Trafficking Victims, Jimbaran, Bali, 6-10 November 2024



Gambar 39. Technical Workshop on Investigating and Prosecuting Trafficking in Persons Syndicates Involved in Cyber Scam Centre Operations Across Southeast Asia, Badung, Bali, 8-11 Oktober 2024

Analisis Komponen IKU B1.2.2: Persentase Rekomendasi Kemlu yang Diterima dalam Kebijakan/Regulasi Nasional terkait Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri

Rekomendasi adalah usulan, masukan, pandangan, data di bidang pelayanan dan pelindungan WNI di luar negeri. Diterima adalah dicatat/dicantumkan/disepekatinya rekomendasi Kemlu ke dalam dokumen kebijakan/regulasi nasional atau laporan pertemuan. Kebijakan/regulasi nasional adalah ketetapan pemerintah dan peraturan perundang-undangan terkait isu-isu pelindungan WNI pada tingkat nasional.

Formulasi Perhitungan:

$$(RNR \div RNT) \times 100\%$$

- RNR: Jumlah Realisasi Rekomendasi yang diterima
- RNT: Jumlah Target Rekomendasi yang diterima
- Target Kegiatan: Pada tahun 2023, target rekomendasi yang diterima dalam kebijakan/regulasi nasional adalah sebanyak 3 (tiga) rekomendasi mengenai Pelayanan dan Pelindungan WNI di luar negeri pada kebijakan atau pertemuan nasional membahas kebijakan/regulasi nasional khususnya namun tidak terbatas pelindungan PMI dan ABK

Realisasi Komponen IKU B1.2.2 Persentase Rekomendasi Kemlu yang Diterima dalam Isu Pelindungan WNI pada Kebijakan/Regulasi Nasional adalah 100% dari Target 96% atau Capaian 104.17%.

Tabel 23. Capaian Komponen IKU B1.2.2 Tahun 2023

Komponen B1.2.2	Informasi Kinerja	Target Komponen	Realisasi
	(RNR)	(RNT)	RIT
Persentase Rekomendasi Kemlu yang Diterima dalam Isu Pelindungan WNI pada Kebijakan/Regulasi Nasional	Kepmenaker Nomor 270 Tahun 2024 tentang Pedoman Verifikasi Surat Permintaan PMI di Negara Tujuan Penempatan	3 Rekomendasi Diterima	100%
	Perban BP2MI Nomor 6 Tahun 2024 tentang Pelayanan Penyelesaian Permasalahan Calon Pekerja Migran Indonesia dan PMI		100%
	Perban BP2MI Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pelayanan Kepulangan PMI		100%
Target			98,5%
Realisasi (RIT)			100%
Capaian			101.52%

Pada tahun 2024, masukan Direktorat Pelindungan WNI telah diterima untuk regulasi yang telah diterbitkan, antara lain pada:

- Kepmenaker Nomor 270 Tahun 2024 tentang Pedoman Verifikasi Surat Permintaan PMI di Negara Tujuan Penempatan
- Perpres Nomor 130 Tahun 2024 tentang Tata Kelola Penempatan dan Pelindungan PMI
- Perban BP2MI Nomor 6 Tahun 2024 tentang Pelayanan Penyelesaian Permasalahan Calon Pekerja Migran Indonesia dan PMI
- Perban BP2MI Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pelayanan Kepulangan PMI

Hambatan dalam pencapaian kinerja Komponen IKU B1.2.2 adalah (i) proses penyelesaian peraturan nasional memerlukan waktu yang panjang dan cukup rumit; (ii) keberhasilan penandatanganan peraturan tidak berada dalam kendali Direktorat Pelindungan WNI; (iii) keterbatasan jumlah SDM dengan kompetensi di bidang penyusunan peraturan perundang-undangan; (iv) minimnya data dan informasi ilmiah yang dapat digunakan untuk perumusan kebijakan; (v) tingkat sensitivitas politik pada isu-isu tertentu; (vi) sulitnya memperoleh bukti telah diterimanya rekomendasi yang telah diberikan oleh Direktorat Pelindungan WNI; dan (vii) adanya prosedur dan tindak lanjut di luar wewenang Kemlu sehingga bukti diterimanya rekomendasi Kemlu tidak dapat diperoleh pada tahun berjalan.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, Kemlu RI melakukan: (i) menambah *bezetting* staf dengan latar belakang hukum; (ii) mengikutsertakan pejabat/staf Direktorat Pelindungan WNI pada *training* penyusunan peraturan perundang-undangan; (iii) optimalisasi koordinasi inter-kementerian dan lintas satker di lingkup Kemlu guna mensinergikan kebijakan dan program kegiatan yang bersifat lintas sektor dengan tetap mengedepankan fokus pada isu pelindungan WNI di luar negeri; (iv) optimalisasi koordinasi dan kolaborasi dengan seluruh pemangku kepentingan, baik di tingkat Pusat maupun di Daerah, dan (v) Berkoordinasi dengan K/L/I terkait penerima rekomendasi untuk mengirimkan perkembangan atau hasil pertemuan.

Sebagai rekomendasi untuk penilaian kinerja di tahun mendatang, komponen IKU yang mengukur diterimanya rekomendasi Kemlu dalam peraturan nasional dapat digabungkan dengan rekomendasi di forum internasional. Sebagai alternatif, juga dapat dipertimbangkan untuk mengubah formulasi penghitungan realisasi IKU dari “rekomendasi yang diterima” menjadi “rekomendasi yang disampaikan” guna menghindari hambatan capaian IKU Direktorat Pelindungan WNI ke dalam proses penyusunan Kebijakan/Regulasi Nasional yang melibatkan *multi-stakeholders*.

Analisis Komponen IKU B1.2.3: Persentase Responden yang Memberikan Umpan Balik Positif atas Public Awareness Campaign (PAC) Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri

Public Awareness Campaign (PAC) merupakan bagian dari strategi pencegahan yang bertujuan untuk memberikan edukasi masyarakat mengenai pentingnya bermigrasi secara aman serta pelayanan dan pelindungan WNI di luar negeri. PAC berbentuk kegiatan pertemuan langsung/tatap muka (non-media) dengan pemangku kepentingan di Indonesia/di luar negeri berupa seminar/ceramah/diseminasi informasi di sekolah, tempat ibadah dan tempat keramaian lainnya. Substansi dari PAC, antara lain: i) Migrasi aman (dokumen perjalanan, aturan negara setempat, lapor diri, jalur pengaduan); ii) *Sharing* kasus dan testimoni; iii) Pemutaran video atau dokumentasi pelindungan WNI; iv) Deradikalisasi (pendekatan keagamaan dan kemanusiaan); dan v) isu lain yang berhubungan dengan pelindungan dan pelayanan WNI.

Responden adalah para partisipan yang mengikuti kegiatan sosialisasi/kampanye penyadaran publik/*Public Awareness Campaign (PAC)* secara langsung (*live*) dan diseminasi informasi mengenai isu-isu pelindungan di dalam dan luar negeri. Responden termasuk namun tidak terbatas tokoh masyarakat, kaum muda, pencari kerja, akademisi, mahasiswa dan siswa pesantren/sekolah, calon PMI, P3MI, dan masyarakat umum lainnya.

Formulasi Pengukuran:

$$RPO = (RPS/RPT) \times 100\%$$

- Jumlah responden yang memberikan umpan balik positif (4 dalam skala 4) dibagi total jumlah responden yang mengembalikan dan mengisi kuesioner
- RPS = Jumlah responden yang memberikan umpan balik positif (4 dalam skala 4)
- RPT = Jumlah total responden yang mengembalikan kuesioner
- Pertanyaan kuesioner yang disebar meliputi/ mencakup pemahaman atas materi yang disampaikan dengan dua pilihan, yaitu: YA (nilai 50) dan TIDAK (nilai 0), dan nilai manfaat yang dirasakan responden dengan dua pilihan, yaitu: YA (nilai 50) dan TIDAK (nilai 0)

Realisasi Komponen IKU B1.2.3 Persentase Responden yang Memberikan Umpan Balik Positif atas *Public Awareness Campaign (PAC)* Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri adalah 89,32% dari Target 98,5% atau Capaian 90,68%.

Tabel 24. Capaian Komponen IKU B1.2.3 Tahun 2024

Komponen C.1.1.4.3	Responden (RPS)	Respon Positif (RPT)	Realisasi (RPO)
Persentase Responden yang Memberikan Umpan Balik Positif atas <i>Public Awareness Campaign (PAC)</i> Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri	309	276	89,32%
	Target		98,5%
	Capaian		90,68%

Angka Realisasi diperoleh dari penghitungan 309 kuesioner dengan responden yang memberikan umpan balik positif melalui kuesioner yang mengukur tingkat pemahaman dan manfaat materi PAC baik yang dibagikan pada kegiatan dimana Direktorat Pelindungan WNI mengirimkan narasumber maupun kegiatan yang diselenggarakan sepenuhnya oleh Direktorat Pelindungan WNI.

Beberapa kegiatan PAC yang mendukung pencapaian kinerja pada tahun 2024 adalah sebagai berikut:

1. Sosialisasi Cara Aman Bekerja di Luar Negeri, Bandung, 15 Februari 2024;
2. Sosialisasi Penempatan dan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia, Kebumen, 22 Februari 2024;
3. Sosialisasi Pencegahan Eksploitasi Mahasiswa Indonesia saat Magang di Luar Negeri dalam rangka Pelindungan WNI di Luar Negeri melalui Portal Peduli WNI dan Aplikasi Safe Travel, 2 April 2024;
4. Sosialisasi Keputusan Menteri Luar Negeri Nomor 42/B/PK/04/2024/01 Tahun 2024 tentang Pedoman Pendampingan WNI yang Menghadapi Ancama Hukuman Mati, Yogyakarta, 19-22 Juni 2024;
5. Kolaboratif Kementerian Luar Negeri dan Kementerian Kelautan dan Perikanan terkait Peningkatan Kesadaran dan Pemberian Pemahaman Nelayan Perbatasan terkait Lintas Batas Penangkapan Ikan di Perairan Negara Lain Tanpa Izin di Sumatera Utara dan Aceh, 9-13 Juli 2024;
6. Lokakarya Penjaringan Aspirasi *Stakeholder* terkait Isu-Isu Strategis Bidang Tenaga Kerja Migran, 9 Juli 2024;
7. Kuliah Umum dalam rangka HUT ke-79 Kementerian Luar Negeri di Universitas Khairun, Ternate, 18-22 Agustus 2024;
8. Kuliah Umum pada Kunjungan Studi Mahasiswa Universitas Paramadina, 15 Oktober 2024; dan
9. Kampanye Penyadaran Publik mengenai Migrasi yang Aman dan Penangan Kasus WNI/PMI di Luar Negeri, Lombok, 14-18 Oktober 2024.

Hambatan pencapaian Komponen IKU ini adalah (i) keterbatasan SDM dalam mempersiapkan kegiatan PAC; (ii) perlunya program PAC yang dapat menjangkau masyarakat secara luas; (iii) program PAC perlu dipastikan dapat memberikan dampak terhadap pencegahan migrasi non prosedural kepada masyarakat; dan (iv) sulitnya menyesuaikan waktu pelaksanaan kegiatan yang memerlukan kehadiran pimpinan K/L.



Gambar 40. Kuliah Umum dalam rangka HUT ke-79 Kementerian Luar Negeri di Universitas Khairun, Ternate, 18-22 Agustus 2024;

Analisis Sub IKU B1.3 Indeks Pemanfaatan dan Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri

Pembangunan sistem dan standarisasi pelayanan dan pelindungan WNI di luar negeri bukan saja amanat Menlu RI pada Rapat Koordinasi Pelayanan Publik dan Pelindungan WNI di Luar Negeri tahun 2019, namun juga kebutuhan dan tuntutan masyarakat khususnya untuk memastikan pelayanan yang lebih cepat, aman, dan mudah. Pembangunan sistem merupakan investasi Direktorat Pelindungan WNI pada aspek pencegahan yang menjadi strategi penting Direktorat Pelindungan WNI.

IKU B1.3 mengukur tingkat pemanfaatan sistem informasi (SI) pelayanan dan pelindungan terpadu bagi WNI di luar negeri, persentase peningkatan pengembangan SI, dan tingkat kepuasan pemanfaatan SI dan persentase SDM Kemlu, Perwakilan RI dan pemangku kepentingan Kemlu yang mengikuti pelatihan terkait sistem informasi pelayanan dan pelindungan WNI.

Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri utamanya dilaksanakan melalui sistem elektronik yaitu Portal Peduli WNI dan aplikasi bergerak Safe Travel. Portal Peduli WNI adalah sistem informasi pelayanan dan pelindungan terpadu bagi WNI di luar negeri yang diresmikan oleh Presiden RI pada tahun 2018. Sistem ini menjadi bagian dari kontribusi Kemlu dalam mendukung kebijakan "Satu Data Indonesia". Portal Peduli WNI telah terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Kemdagri (SIK), Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian Kemkumham (SIMKIM), Sistem Komputerisasi Tenaga Kerja Luar Negeri BP2MI (SISKOTKLN), serta sistem pendataan dan pelayanan nasional lainnya. Safe Travel adalah sistem informasi yang diciptakan sebagai langkah pencegahan terjadinya permasalahan di luar negeri melalui edukasi publik, khususnya bagi WNI yang bepergian ke luar negeri bukan untuk menetap. Safe Travel menyediakan berbagai informasi mengenai negara tujuan dan Perwakilan RI, serta tombol darurat untuk digunakan dalam situasi kritis.

Terdapat 3 elemen yang diukur pada indeks ini dengan bobot yang dibedakan berdasarkan porsi kontribusi masing-masing komponen dalam mendukung pelayanan dan

pelindungan WNI di luar negeri, dengan mempertimbangkan tingkat urgensi, dan sumber daya yang dibutuhkan dalam melaksanakan kegiatan masing-masing komponen IKU, yaitu:

- Komponen 1: Indeks Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri. Bobot: 40%
- Komponen 2: Tingkat Kepuasan Pengguna (WNI dan Perwakilan RI) terhadap Portal Peduli WNI dan Safe Travel. Bobot 40%
- Komponen 3 : Indeks SDM K/L/Perwakilan RI yang mendapatkan sertifikat pelatihan peningkatan kapasitas terkait pengelolaan sistem informasi Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri. Bobot 20%

Formulasi perhitungan B1.13 adalah sebagai berikut:

$$=(40\% \times \text{Realisasi Komponen 1}) + (40\% \times \text{Realisasi Komponen 2}) + (20\% \times \text{Realisasi Komponen 3})$$

Analisis Capaian Kinerja

Tabel 25. Capaian Komponen IKU B1.3 Tahun 2023

IKU B1.3	Informasi Kinerja	Realisasi (R)	Bobot (B)	(R x B)
Indeks Pemanfaatan dan Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri	B1.3.1 Indeks Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri	89,91	40%	35,96%
	B1.3.2 Tingkat kepuasan pengguna (WNI dan Perwakilan RI) terhadap Portal Peduli WNI dan Safe Travel	3,95	40%	40%
	B1.3.3 Indeks SDM K/L/I/Perwakilan RI yang mendapatkan sertifikat pelatihan peningkatan kapasitas terkait pengelolaan sistem informasi Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri	105,9	20%	21,18%
	Realisasi			100,64%
	Target			96%
	Capaian			104,83%

Pada tahun 2024, realisasi Indeks Pemanfaatan dan Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri sebesar 100,64%. Jika dibandingkan dengan target sebesar 96%, maka capaian IKU ini sebesar 104,83%.

Tingkat capaian kinerja yang masih menunjukkan angka yang cukup kecil, khususnya pada IKU B1.3.1 salah satu penyebabnya adalah terkait verifikasi WNI yang terdaftar di dalam Portal Peduli WNI dimana sebelumnya didasarkan pada data DP4LN 2022 disesuaikan menjadi seluruh data WNI yang terdaftar pada Portal Peduli WNI pada IKU Indeks Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri

Pada awal tahun 2024, Direktorat Pelindungan WNI merencanakan beberapa kegiatan untuk mendukung pelaksanaan IKU B1.3, antara lain: i) verifikasi data lapor diri di Portal Peduli WNI; ii) pengembangan Portal Peduli WNI melalui implementasi kerja sama integrasi data/sistem dengan sistem informasi K/L/I Indonesia terkait, yaitu: SIMKIM, AHU Kewarganegaraan, LPDP,

BPJS; iii) Mencapai nilai 4 untuk nilai persepsi kepuasan pengguna sistem informasi pelayanan dan perlindungan WNI (Portal Peduli WNI dan Safe Travel); iv) menyelenggarakan bimtek/pelatihan bagi SDM Kemlu RI dan SDM Perwakilan RI.

Beberapa kegiatan yang mendukung capaian kinerja IKU B1.3, antara lain adalah (i) Perbantuan teknis isbat nikah, pencatatan pernikahan non-muslim dan layanan adminduk terpadu di Johor Bahru, Kota Kinabalu, Kuching, Penang, dan Tawau (Malaysia); (ii) Perbantuan teknis pendataan WNI Osaka (Jepang), Singapura, dan Phnom Penh (Kamboja) untuk mendorong lapor diri dan verifikasi data WNI di luar negeri di Portal Peduli WNI; (iii) Perbantuan teknis layanan administrasi penduduk di Tokyo (Jepang), Hong Kong (RRT), dan Taipei (RRT) (iv) Penandatanganan Nota Kesepahaman 5 Kementerian/Lembaga; (v) proses integrasi Portal Peduli dengan BPJS Ketenagakerjaan/BP Jamsostek; (vi) Pembangunan aplikasi bergerak Portal Peduli WNI; (vii) Pembuatan fitur pendaftaran kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan pada Portal Peduli WNI; (viii) Penguatan manajemen keamanan sistem melalui ITSA dan persiapan ISO 27001:2013; (ix) Peremajaan sarpras SIMKIM pada Perwakilan RI; (x) Pemutakhiran konten dan indikator keamanan pada aplikasi Safe Travel; (xi) Penyusunan standar data dan metadata untuk SDI/SDMI; dan (xii) pengadaan tenaga alih daya sebagai help desk untuk pemanfaatan Portal Peduli khususnya dalam rangka pemutakhiran data WNI di luar negeri. (xiii) Bimbingan teknis Portal Peduli WNI untuk modul Lapor Diri dan Penanganan Kasus serta layanan administrasi kependudukan;

Hambatan dan Upaya Penanganan

Pada tahun 2024, tantangan dalam hal pengelolaan Sistem Pelayanan dan Pelindungan WNI (SIPPWNI) mengemuka. Pada akhir tahun 2022, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri, atas rekomendasi Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) telah membatasi interkoneksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dengan Portal Peduli WNI. Pembatasan ini juga berlaku kepada seluruh Lembaga Pengguna SIAK. Kondisi ini turut menghambat integrasi Portal Peduli WNI dengan SIAK dalam memberikan pelayanan adminduk kepada WNI di luar negeri maupun dalam hal pemanfaatan data NIK untuk lapor diri.

Pada bulan Juli 2023, Kemendagri telah menerbitkan Permendagri No. 17 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Permendagri No. 102 Tahun 2019 tentang Pemberian Hak Akses dan Pemanfaatan Data Kependudukan yang memperketat persyaratan pemberian akses dan atau interkoneksi sistem, diantaranya dengan mewajibkan institusi pemanfaat data untuk menerapkan sistem manajemen keamanan data melalui sertifikasi ISO 27001:2013. Untuk memenuhi persyaratan tersebut, Pada bulan September 2023, Direktorat Pelindungan WNI telah mendapatkan sertifikasi ISO 27001:2013. Pada tahun 2024, Direktorat Pelindungan WNI telah melaksanakan 4 (empat) kali Rapat Koordinasi Pembaharuan PKS dengan Ditjen Dukcapil, namun draf perjanjian belum dapat disetujui oleh kedua belah pihak.

Selain penguatan keamanan sistem, Direktorat Pelindungan WNI juga mengalami beberapa hambatan, sebagai berikut: (i) pembatasan akses internet di beberapa negara sehingga Lapor Diri menggunakan Portal Peduli WNI dan fitur-fiturnya sulit digunakan oleh WNI; (ii) keterbatasan jumlah dan kompetensi SDM di Perwakilan RI di luar negeri yang belum mendukung untuk memverifikasi data WNI secara berkesinambungan; (iii) tingkat literasi digital WNI di beberapa negara yang relatif masih rendah; (iv) rendahnya kesadaran atau keinginan

WNI untuk melakukan lapor diri menggunakan Portal Peduli WNI sebelum ada masalah atau kebutuhan terhadap pelayanan Perwakilan RI di luar negeri; (v) proses integrasi Portal Peduli dengan sistem informasi milik K/L teknis memerlukan pengaturan tersendiri.

Langkah perbaikan utama yang dilakukan oleh Direktorat Pelindungan WNI guna mengatasi hambatan dalam pencapaian kinerja IKU B1.3 adalah: (i) pengisian formasi Penata Informasi Diplomatik pada Sub Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Pelayanan Kekonsuleran dan Pelindungan WNI di Direktorat Pelindungan WNI; (ii) pengadaan tenaga alih daya yang mampu mendukung upaya perbaikan dan pemanfaatan Portal Peduli WNI; (iii) penambahan formasi P3K Pranata Komputer; (iv) berkoordinasi dengan Pusat Komunikasi dan Teknologi Informasi Kementerian dan Perwakilan (Pustik KP) dalam upaya pemulihan Portal Peduli WNI ke dalam peladen baru termasuk melakukan pengaturan konfigurasi baru untuk meningkatkan performa aplikasi; (v) pelaksanaan bimbingan teknis (bimtek) untuk pengelola Portal Peduli WNI di Pusat dan Perwakilan RI; (vi) meningkatkan proses monitoring performa pasca pemulihan Portal Peduli WNI; dan (vii) intensifikasi pembahasan perpanjangan Nota Kesepahaman dan/atau Perjanjian Kerja Sama dengan K/L terkait.

Perbandingan Capaian Kinerja

Tabel 26. Perbandingan Capaian IKU B1.3 Tahun 2022, 2023, dan 2024

Komponen IKU B.1.3	2022			2023			2024		
	Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian
Komponen IKU B1.3.1 Indeks Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri	95,35%	129,98%	120,00%	96%	29,72%	31%	90%	89,91%	99,90%
Komponen IKU B1.3.2 Tingkat Kepuasan pengguna (WNI dan Perwakilan RI) terhadap Portal Peduli WNI dan Safe Travel	4 skala 4 (100%)	3 (skala 4)	75,00%	4 skala 4 (100%)	3 (skala 4)	75%	4 skala 4 (100%)	3,95 (skala 4)	98,75%
Komponen IKU B1.3.3 Indeks SDM K/L/ Perwakilan RI yang mendapatkan sertifikat pelatihan peningkatan	98,00%	83%	74,97%	100%	120%	120%	100%	105,9%	105,9%

kapasitas terkait pengelolaan sistem informasi Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri									
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Pada bagian selanjutnya akan dijelaskan lebih rinci mengenai capaian kinerja per Komponen IKU yang menyumbangkan capaiannya kepada IKU B1.3.

Analisis Komponen IKU B1.3.1 Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri

Komponen IKU B1.3.1 Indeks Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu Bagi WNI Di Luar Negeri mengukur tingkat pemanfaatan Portal Peduli WNI sebagai sistem informasi (SI) pelayanan dan pelindungan terpadu bagi WNI di luar negeri. Indeks dihitung berdasarkan pencapaian target persentase jumlah basis data WNI yang telah diverifikasi oleh Perwakilan RI di Portal Peduli WNI dibanding jumlah WNI yang telah melakukan lapor diri. Pada tahun 2022, pembandingnya adalah jumlah Daftar Pemilih Tetap (DPT) WNI di wilayah kerja Perwakilan RI pada Pemilu 2019.

Di samping untuk mendukung kebijakan "Satu Data Indonesia", data WNI di luar negeri yang akurat mutlak dibutuhkan untuk perumusan kebijakan terkait pelindungan. Saat ini sejumlah basis data nasional terkait WNI di luar negeri belum sepenuhnya terkoneksi dan terintegrasi. Masih terdapat perbedaan antara Kemlu, KPU, BP2MI, Ditjen Imigrasi, Dukcapil, ataupun pihak swasta. Basis data yang tidak terintegrasi mengakibatkan rendahnya akurasi data dan mempersulit proses penyusunan, pelaksanaan, dan pemantauan kebijakan pelayanan dan pelindungan WNI di luar negeri.

Selain menjadi *single platform* pelayanan dan pelindungan bagi WNI di luar negeri, Portal Peduli WNI juga berfungsi sebagai basis data WNI di luar negeri. Basis data WNI di luar negeri diharapkan mampu merefleksikan jumlah WNI di luar negeri secara lebih akurat dan dapat dimanfaatkan untuk proses layanan publik. Untuk menghitung target jumlah WNI di luar negeri yang terdata, Kemlu menggunakan data WNI yang melakukan Lapor Diri baik secara mandiri, melalui operator Perwakilan RI, maupun melalui impor data yang didapat dari Perwakilan RI.

Formulasi Perhitungan:

$$(WNIV/WNIT) \times 100\%$$

WNIV: Jumlah WNI yang terverifikasi di Portal Peduli WNI

WNIT: Jumlah WNI yang terdaftar di Portal Peduli WNI

Tabel 27. Capaian Komponen IKU B1.3.1 Tahun 2024

	Informasi Kinerja	Data yang Terverifikasi	Jumlah WNI Terdaftar	Realisasi IKU
Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri	Indeks Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri	278.882	310.163	89,91%
	Realisasi			89,91%
	Target IKU			90%
	Capaian IKU			99,90%
	Toleransi Maksimum			120%

Adapun Realisasi Komponen B1.3.1 Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri pada tahun 2024 adalah 89,91%. Realisasi diperoleh dari jumlah data WNI yang terverifikasi di Portal Peduli WNI. Jika dibandingkan dengan target 90% data WNI terverifikasi 278.882, maka realisasi IKU Indeks Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri sebanyak 89,91%. Dengan target sebesar 90% maka Capaian Kinerja Komponen B1.3.1 Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri pada tahun 2024 adalah 99,90%.

Langkah-langkah yang telah dilakukan untuk mendorong percepatan verifikasi data WNI antara lain:

1. Memberikan insentif khusus kepada WNI/PMI yang melakukan lapor diri melalui Portal Peduli WNI. Pada tahun 2023, insentif dimaksud dilakukan dalam bentuk: (i) akses pendaftaran kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan bagi PMI di luar negeri; dan (ii) fasilitas bebas bea dan pajak untuk barang impor PMI prosedural maupun nonprosedural.
2. Asistensi dan bimbingan teknis untuk penerbitan Nomor Induk Tunggal (NIT) dan perekaman biometrik WNI baik secara langsung maupun daring kepada Perwakilan RI di luar negeri.
3. Melaksanakan program pelatihan dan bimbingan teknis kepada Perwakilan RI dengan melibatkan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil Kementerian Dalam Negeri RI.
4. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan bimbingan teknis dan asistensi teknis untuk penajaman silabus.

Direktorat Pelindungan WNI telah melakukan upaya maksimal untuk meningkatkan komponen IKU B1.3.1. Dalam hal ini, salah satu bentuk formulasi penghitungan komponen yang dapat dipertimbangkan adalah perbandingan antara data WNI yang terdaftar dengan data WNI yang terverifikasi di Portal Peduli WNI. Namun demikian, penyesuaian ini belum dapat dilaksanakan secara maksimal oleh Perwakilan RI sehingga capaian yang diperoleh masih belum maksimal.

Tantangan dan Proyeksi ke Depan

Direktorat Pelindungan WNI memiliki sasaran strategis terkait dengan integrasi dan interkoneksi sistem Informasi Portal Peduli WNI dengan sistem Informasi Kementearan/Lembaga terkait dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan dan pelindungan WNI di luar negeri. Dalam hal ini terdapat 5 sistem informasi strategis yang menjadi prioritas bagi integrasi dan interkoneksi, yaitu:

- a. Basis Data Kewarganegaraan dan Pewarganegaraan pada Ditjen. Administrasi Hukum Umum, Dit. Tata Negara, Kementerian Hukum dan HAM. Basis data ini akan menjadi basis data utama dalam memverifikasi data WNI di luar negeri sehingga Pemerintah memberikan pelayanan dan pelindungan kepada yang berhak sesuai dengan amanat konstitusi.
- b. Basis Data Adminduk pada Ditjen. Dukcapil, Kementerian Dalam Negeri. Saat ini, proses integrasi penuh SIAK dengan Portal Peduli WNI terus mengalami kendala dari pihak Ditjen. Dukcapil sehingga secara teknis pelayanan adminduk pada Perwakilan RI belum dapat tercatat di dalam SIAK.
- c. Basis Data Keimigrasian pada Ditjen. Imigrasi, Kementerian Hukum dan HAM. Saat ini, proses integrasi belum sesuai dengan PKS yang telah ditandatangani kedua belah pihak akibat kendala teknis pada Dijen. Imigrasi. Saat ini, Portal Peduli WNI belum dapat mengakses data pelintasan imigrasi untuk melakukan verifikasi status menetap WNI di luar negeri. Selain itu, proses permohonan paspor oleh WNI belum dilakukan melalui Portal Peduli WNI sehingga terdapat celah data Informasi yang memungkinkan Perwakilan RI di luar negeri tidak dapat memantau identitas ataupun keberadaan WNI di wilayah kerjanya.
- d. Basis Data Perkawinan pada Ditjen. Bimas Islam, Kementerian Agama. Integrasi dengan SIMKAH akan memungkinkan Perwakilan RI memverifikasi status perkawinan seseorang yang berdampak terhadap kewenangan melakukan tindakan hukum dan menyangang hak memilih.
- e. Basis Data Perceraian pada Badan Peradilan Agama, Mahkamah Agung. Integrasi dengan sistem Informasi Badilag ini akan memungkinkan Perwakilan RI memantau status perkawinan seseorang.

Kelima basis data dimaksud merupakan basis data utama yang harus terintegrasi/interkoneksi dengan Portal Peduli WNI agar Perwakilan RI dapat menghasilkan data WNI yang akurat dan kredibel sehingga menjamin efektifitas pelayanan dan pelindungan WNI di luar negeri. Selain itu, melalui integrasi dengan kelima basis data dimaksud, Pemerintah akan memperoleh data yang akurat, kredibel, dan utuh mengenai WNI di luar negeri sehingga bermanfaat bagi perumusan kebijakan pemerintah.

1. Beberapa perkembangan terkait pengembangan dan integrasi Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terhadap WNI di Luar Negeri (SIPPWNILN) dengan K/L terkait lainnya pada tahun 2024, antara lain adalah:

- a. **Penyesuaian Infrastruktur dan Keamanan Sistem Informasi Portal Peduli WNI dan Safe Travel**

Berkaitan dengan risiko peretasan (*hacking*) dan penambangan data ilegal (*illegal data mining*), Kemlu telah melakukan penyesuaian infrastruktur peladen (*server*) dan tingkat keamanan SIPPWNILN (Portal Peduli WNI dan Safe Travel). Penyesuaian ini diharapkan dapat meningkatkan tingkat keamanan dan reliabilitas sistem.

Sepanjang tahun 2024 juga telah dilakukan upaya persiapan peningkatan Sistem Manajemen Keamanan Informasi (SMKI) yang sesuai dengan standar ISO 270001:2013 dan telah mendapatkan sertifikasi ISO 27001:2013 pada bulan April 2024.

b. Integrasi Sistem Informasi terkait Tata Kelola PMI dengan Sisko P2MI, SIMKIM, Siap Kerja, dan BPJS Ketenagakerjaan

Terkait dengan peningkatan tata kelola penempatan Pekerja Migran Indonesia (PMI), Kemlu telah melakukan konsultasi dengan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) dan memperoleh rekomendasi agar Kemlu memperluas dan memperdalam kerja sama sistem informasi dengan SiskoP2MI (BP2MI), SIMKIM (Ditjen Imigrasi), Siap Kerja (Kemenaker), dan BPJS Ketenagakerjaan (BP Jamsostek). Sebagai informasi, sistem informasi Kemlu telah terintegrasi dengan SIMKIM dan SIKO P2MI (BP2MI).

Integrasi dengan BP2MI dan BPJS Ketenagakerjaan telah dilaksanakan pada tahun 2024 sedangkan integrasi dengan Kemnaker masih menunggu pembahasan ketentuan terkait perpanjangan kontrak kerja dan pengajuan job order.

c. Integrasi Sistem Informasi terkait Stranas AKPSH serta Pelayanan Publik Admnduk bagi WNI di Luar Negeri

Saat ini Kemlu telah bekerja sama dengan Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri untuk mengadakan pelayanan publik administrasi kependudukan bagi WNI di luar negeri. Hal ini sesuai dengan amanat PP 40/2019 tentang Adminduk. Integrasi sistem tengah dilakukan dan Perwakilan RI di luar negeri sebagai penyelenggara pelayanan adminduk terus dilengkapi dengan sarana pelayanan publik serta pengetahuan tentang penggunaan sistem informasi terkait.

Hal ini tentunya mendukung percepatan Strategi Nasional Percepatan Administrasi Kependudukan untuk Pengembangan Statistik Hayati (Stranas AKPSH). Saat ini, Kemlu telah terintegrasi dengan Ditjen Dukcapil. Namun demikian, sejak bulan Desember 2022 dan sepanjang 2024, Ditjen Dukcapil atas rekomendasi Badan Siber dan Sandi Negara telah membatasi interkoneksi SIAK dengan Portal Peduli WNI. Pembatasan ini juga berlaku kepada seluruh Lembaga Pengguna SIAK. Kondisi ini turut menghambat integrasi Portal Peduli WNI dengan SIAK dalam memberikan pelayanan adminduk kepada WNI di luar negeri.

d. Integrasi Sistem Informasi terkait Pelayanan Publik Imigrasi dan Kewarganegaraan bagi WNI di Luar Negeri

Sejak akhir tahun 2022 dan sepanjang 2024, Kemlu telah bekerja sama dengan Ditjen AHU Kementerian Hukum dan HAM untuk integrasi sistem informasi kewarganegaraan demi menyediakan pelayanan publik kewarganegaraan bagi WNI di luar negeri. Hal ini melengkapi integrasi sistem informasi yang telah terjalin dengan Ditjen Dukcapil dan Ditjen Imigrasi.

Terkait dengan integrasi dengan Sistem Informasi Keimigrasian (SIMKIM) milik Ditjen Imigrasi, Kemlu terus melakukan perluasan integrasi untuk beberapa fungsi dan fitur. Salah satu yang dibicarakan adalah diperlukannya pertukaran data lalu lintas keimigrasian WNI ke dalam Portal Peduli WNI. Pembicaraan perluasan fungsi ini telah dilakukan sampai dengan semester akhir tahun 2024. Pelayanan publik imigrasi dan kewarganegaraan ini tentunya juga akan mendukung pelaksanaan pelayanan publik dan program nasional Pemerintah RI lainnya, seperti Pemilu Luar Negeri RI yang diadakan pada tanggal 14 Februari 2024.

e. Pembaruan Nota Kesepahaman (MoU) 5 K/L dan Perpanjangan PKS dengan K/L Terkait

Terdapat beberapa produk hukum kerja sama antar K/L yang harus diperbarui, salah satu yang utama adalah Nota Kesepahaman (MoU) 5 (lima) K/L, yaitu Kementerian Luar Negeri, Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Hukum dan HAM, Kementerian Tenaga Kerja, dan juga BP2MI. MoU ini berlaku 5 (lima) tahun sejak tanggal 9 Desember 2017.

MoU ini penting sebagai payung hukum untuk kerja sama teknis integrasi sistem informasi Kemlu dengan K/L terkait. Terdapat juga beberapa Perjanjian Kerja Sama (PKS) sebagai turunan dari MoU tersebut yang harus diperpanjang, salah satunya adalah PKS dengan Ditjen Dukcapil yang berlaku 5 (lima) tahun dari tanggal 9 Maret 2018. Selain itu, terdapat juga PKS Kemlu dengan Ditjen Imigrasi yang ditandatangani pada tanggal 10 April 2018.

Sepanjang tahun 2023, Kemlu telah melakukan pembahasan perpanjangan Nota Kesepahaman 5 K/L sebanyak 3 (tiga) kali yang telah menghasilkan konsep rancangan Nota Kesepahaman untuk ditandatangani.

Nota Kesepahaman tersebut telah ditandatangani oleh seluruh pihak pada tanggal 14 Agustus 2024 dan telah didistribusikan kepada masing-masing pihak untuk ditandatangani dalam bentuk Perjanjian Kerja Sama.

f. Integrasi Sistem Informasi dengan K/L Terkait

Dengan meluasnya pelayanan publik yang diberikan Pemerintah RI melalui sistem informasi Portal Peduli WNI dan Safe Travel, maka Kemlu juga memperluas kerja sama dengan beberapa K/L terkait untuk integrasi sistem informasi tersebut. Beberapa K/L yang akan terintegrasi dengan Portal Peduli WNI adalah:

Prioritas:

1. BPJS Ketenagakerjaan
2. Sistem Kewarganegaraan – Ditjen AHU
3. SIMKIM – Ditjen Imigrasi (Pelayanan Paspor dan Pelintasan)
4. SIDALIH – KPU
5. SIMKAH – Kemenag
6. SiskoP2MI – BP2MI
7. Aepsilon – Dit. Konsuler terkait Paspor Dinas dan Diplomantik

Pembahasan selanjutnya:

8. LPDP
9. e-SBN – Dit. SUN
10. BET – Kemdag
11. Safe Travel



Gambar 41. Diskusi Kelompok Terpumpun Peningkatan Keamanan Sistem Informasi dan Penyerahan ISO 27001:2013

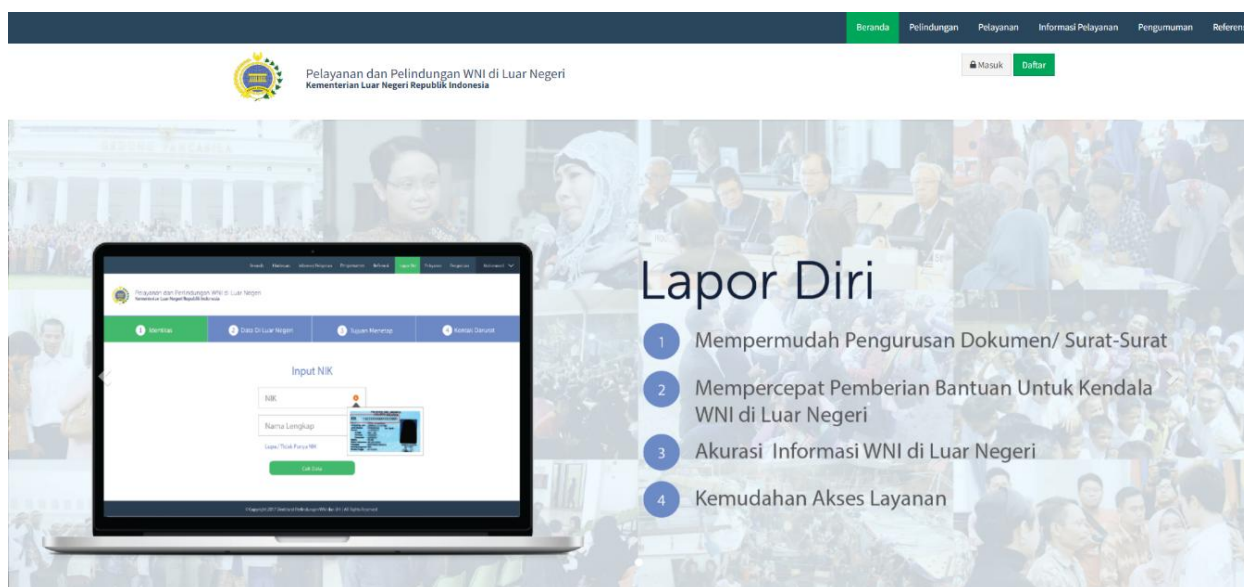
Analisis Komponen IKU B1.3.2 Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Portal Peduli WNI dan Safe Travel

Komponen B1.3.2 adalah Komponen IKU baru pada tahun 2020 yang mengukur kepuasan pengguna Portal Peduli WNI yang terdiri dari: i) Masyarakat (50%) dan ii) Perwakilan RI (50%). Manfaat Portal Peduli WNI Safe Travel dirasakan bukan saja oleh pengguna dari masyarakat awam, tapi juga oleh Perwakilan RI dalam rangka mencapai tujuan Perwakilan RI menyediakan pelayanan dan perlindungan. Sehingga komponen 3 mengukur bukan saja kepuasan masyarakat pengguna, namun juga kepuasan Perwakilan RI. Berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, kepuasan pelayanan adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Perwakilan RI berdasarkan kriteria yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Pelayanan pada Portal Peduli WNI adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan Perwakilan RI dalam memberikan pelayanan kepada publik sesuai dengan kewenangan yang telah diberikan oleh hukum nasional dengan memperhatikan hukum negara setempat serta kebiasaan dan hukum internasional yang mencakup namun tidak terbatas pada layanan kependudukan, notariat, kehakiman, keimigrasian, dan ketenagakerjaan. Survei diberikan kepada sampel responden pengguna Portal Peduli WNI dan Safe Travel serta Pejabat Perwakilan RI penerima bantuan teknis Portal Peduli WNI.

Indeks Kepuasan Pelayanan Publik diukur dengan menggunakan kuesioner dengan skala 1 s.d. 4. 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



Gambar 42. Tampilan *Home Page* Portal Peduli WNI www.peduliwni.kemlu.go.id

Pertanyaan survei juga merujuk pada 9 (sembilan) unsur SKM yang relevan dengan kegiatan pelayanan.

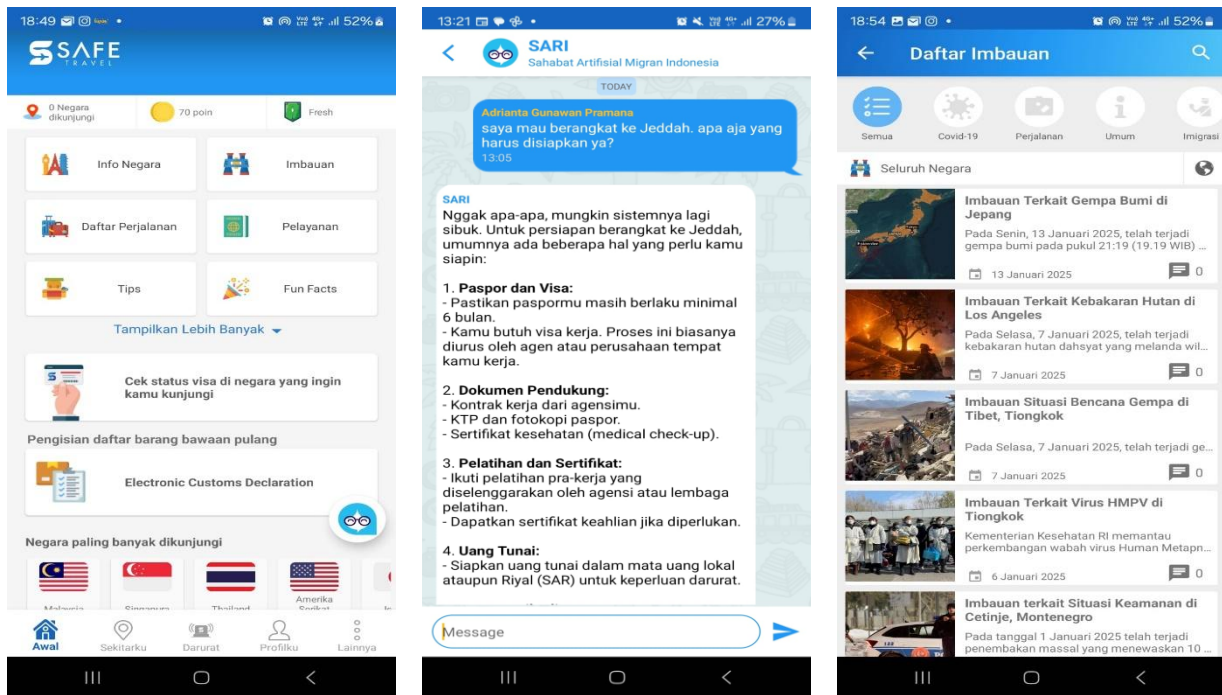
Untuk mengukur capaian kinerja Komponen IKU B1.2.2, formulasi perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$KSI = \{(KW + KP) / 2\} / 4 * 100$$

KSI: Nilai Persepsi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Portal Peduli WNI dan Safe Travel)

KW: Nilai Persepsi Kepuasan WNI Pengguna Portal Peduli WNI dan Safe Travel

KP: Nilai Persepsi Kepuasan Perwakilan Pengguna Portal Peduli WNI dan Safe Travel



Gambar 43. Tampilan Aplikasi Safe Travel (Mobile Version)

Pada tahun 2024, survei kepuasan layanan Portal Peduli diisi oleh 84 (delapan puluh empat) responden. Sebanyak 23 (dua puluh tiga) responden WNI (masyarakat umum) memberikan nilai interval indeks 3.95 atau nilai persepsi 4 (skala 4). Sedangkan survei terhadap responden dari Perwakilan RI diisi oleh 61 (enam puluh satu) responden dengan nilai interval indeks 3.68 atau nilai persepsi 4 (skala 4).

Tabel 28. Capaian Komponen IKU B1.3.2 Tahun 2024

Komponen C.1.1.2.3	Informasi Kinerja	Responden	Nilai Interval Indeks
Indeks Kepuasan Pengguna Sistem Informasi	KW: Publik	23 orang	3.95
	KP: Perwakilan RI	61 orang	3.68
	Total Interval Indeks		3.81
	Nilai Persepsi (Realisasi)		4 (skala 4)
	Target		4 (skala 4)
	Capaian		100,00%
	*KSI = $\{(KW + KP) / 2\} \times 100$		100,00%

Komponen IKU B1.3.2 dimaksudkan sebagai indikator yang dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan sistem informasi pelayanan dan perlindungan WNI. Untuk meningkatkan pencapaian target kinerja Komponen IKU, Kemlu RI melakukan, pengembangan pelayanan publik pelayanan dan perlindungan WNI agar *user friendly* dan bimbingan teknis bagi pejabat dan staf Perwakilan RI di luar negeri. Metode penyebaran kuesioner adalah dengan menggunakan aplikasi *Google Form*. Penerima layanan yang menggunakan Portal Peduli WNI diminta untuk mengisi kuesioner sebelum dapat mengambil hasil akhir layanan di Perwakilan RI. Kuesioner

telah disusun merujuk PermenPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tingkat kepuasan pengguna Portal Peduli dan Safe Travel meningkat dibandingkan tahun sebelumnya. Namun masih ada hambatan lain juga dialami oleh pengguna aplikasi, seperti: (i) jumlah *field* yang harus diisi di Portal Peduli dan Safe Travel terlalu banyak sehingga menyulitkan WNI; (ii) keterbatasan jumlah dan kompetensi SDM di Perwakilan RI di luar negeri yang belum mendukung untuk mengelola Portal Peduli WNI secara berkesinambungan; (iii) masih belum optimalnya integrasi pelayanan publik yang disediakan dalam Portal Peduli WNI; (iv) tingkat literasi *digital* WNI di beberapa negara yang relatif masih rendah; (v) masih belum optimalnya pemahaman teknis operator Portal Peduli WNI di Perwakilan RI; (vi) rendahnya kesadaran atau engganannya WNI di luar negeri untuk lapor diri dan (vii) keterbatasan jumlah SDM di Perwakilan RI di luar negeri untuk mengelola Portal Peduli WNI. Sedangkan, hambatan dari sisi Pusat (viii) kurangnya kesiapan dan kecepatan mitra kerja Direktorat Pelindungan WNI dalam mengintegrasikan layanan berbasis sistem informasi sehingga seringkali layanan yang diberikan belum dapat memaksimalkan tingkat kepuasan penerima layanan.

Upaya yang telah dilaksanakan pada tahun 2024 adalah (i) penyesuaian infrastruktur peladen (*server*) dan tingkat keamanan SIPPWNILN (Portal Peduli WNI dan Safe Travel) yang diharapkan dapat meningkatkan tingkat keamanan dan reliabilitas sistem; (ii) perancangan Safe Travel dan Portal Peduli 2.0; (iii) penambahan jumlah SDM dalam skema *help desk* yang dapat membantu pemulihan data di Portal Peduli.

Langkah perbaikan yang telah diupayakan akan terus dilaksanakan oleh Direktorat Pelindungan WNI, antara lain: (i) pengembangan dan perbaikan Portal Peduli WNI agar dapat memiliki fitur yang *user friendly* bagi WNI di luar negeri; (ii) pelaksanaan bimbingan teknis (bimtek) untuk pengelola Portal Peduli WNI di Pusat dan Perwakilan RI; (iii) monitoring dan evaluasi pelaksanaan bimtek untuk penajaman silabus; (iv) pembangunan dan pengembangan iDOC (*integrated Data Operating Center*) dengan server khusus untuk mengelola Portal Peduli dan Safe Travel; (v) mendorong peningkatan jumlah dan kompetensi SDM, serta anggaran pada Perwakilan RI di luar negeri untuk pengelolaan Portal Peduli WNI melalui koordinasi dengan unit kerja terkait di Kemlu dan K/L terkait; dan (vii) memfasilitasi pengadaan infrastruktur di Perwakilan termasuk SDM, anggaran dan peralatan penunjang lainnya melalui koordinasi dengan unit kerja terkait di Kemlu dan K/L/I terkait.

Analisis Komponen IKU B1.3.3 Persentase Peningkatan SDM K/L/I Perwakilan RI yang mendapatkan Pelatihan Peningkatan Kapasitas Terkait Pengelolaan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri

Komponen IKU B1.3.3 mengukur realisasi SDM Pemerintah dan pemangku kepentingan yang sudah mendapatkan pelatihan terkait pengelolaan Portal Peduli dan Safe Travel. SDM yang dimaksud pada Komponen IKU B1.3.3 adalah pejabat dan staf Kementerian/Lembaga/Instansi pemangku kepentingan terkait baik yang menduduki jabatan struktural maupun fungsional, baik pegawai tetap maupun tidak tetap. Pemangku kepentingan adalah semua pihak yang terkait dan ikut berpartisipasi dalam kegiatan pelatihan. Pelatihan adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, disiplin, sikap, dan etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu sesuai dengan kebutuhan dalam rangka mendukung

pelaksanaan kegiatan pelayanan dan perlindungan WNI di luar negeri. Pengelolaan sistem informasi adalah semua kegiatan terkait pengoperasian sistem informasi pelayanan dan perlindungan terpadu bagi WNI di luar negeri, yaitu Portal Peduli WNI dan Safe Travel.

Berdasarkan Manual IKU Direktorat Pelindungan WNI, peserta kegiatan pelatihan dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu pelatihan pelatihan terkait pengelolaan sistem informasi pelayanan dan perlindungan WNI yang diperuntukkan untuk: i) pejabat/staf Kemlu (PPK); ii) pejabat/staf Perwakilan RI (PPW); dan (iii) pejabat/staf dari instansi lain.

Adapun formulasi perhitungannya adalah:

$$(PPK \times 35\%) + (PPW \times 55\%) + (PKL \times 10\%)$$

PPK : Angka Bobot capaian pelatihan dari unsur pejabat/staf Kemlu

PPW : Angka Bobot capaian pelatihan dari unsur pejabat/staf Perwakilan RI

PKL : Angka Bobot capaian pelatihan dari unsur pejabat/staf Kementerian selain Kemlu, Lembaga/Institusi terkait, Pemerintah Daerah, LSM, akademisi, dan unsur masyarakat lainnya

Penghitungan masing-masing elemen dilakukan sebagai berikut:

PPK : Jumlah orang ÷ Jumlah target

PPW : Jumlah orang ÷ Jumlah target

PKL : Jumlah orang ÷ Jumlah target

Target peserta Komponen IKU B1.3.3 adalah 100 dari Kemlu, 390 dari Perwakilan RI, dan 20 dari Kementerian/Lembaga lain.

Tabel 29. Capaian Komponen IKU B.1.3.3 Tahun 2024

Komponen B1.3.3	Informasi Kinerja	Realisasi	Target Komponen	Bobot	Realisasi Komponen X Bobot
Persentase Peningkatan SDM K/L/I Perwakilan RI yang mendapatkan Pelatihan Peningkatan Kapasitas Terkait Pengelolaan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri	PPK: Kemlu	100	100	35%	35%
	PPW: Perwakilan RI	390	390	55%	55%
	PPL: Kementerian/Lembaga	32	20	10%	15,9%
	Realisasi				105,9%
	Target				100%
	Capaian				105,9%

*Toleransi Capaian 120%

Pada tahun 2024, Target Kinerja Komponen IKU B1.3.3 adalah 100% dari target peserta kegiatan Bimtek Portal Peduli WNI dan Safe Travel. Dengan realisasi 105,9%, maka capaian Sub IKU B1.3.3 adalah 105,9% dengan toleransi capaian.

Pada tahun 2024, SDM Direktorat Pelindungan WNI (Kemlu) telah menjadi narasumber pada kegiatan pelatihan sistem informasi sebagai berikut:

1. Pemantapan Substansi Persiapan Penugasan Pejabat yang akan ditempatkan pada Perwakilan RI di Luar Negeri Periode Mutasi Juli 2024, Jawa Barat, 19-23 Mei 2024
2. Bimbingan Teknis Portal Peduli WNI untuk Seluruh Perwakilan RI, Jawa Barat, 27 Februari - 3 Maret 2024
3. Bimbingan Teknis dan Pemantauan Layanan Pernikahan pada Perwakilan RI di Jepang, 1-5 Maret 2024
4. Rapat Koordinasi Pelayanan Publik dan Pelindungan WNI di Kawasan Afrika, Cape Town, Afrika Selatan
5. Rapat Koordinasi Pelayanan Publik dan Pelindungan WNI di Kawasan Amerika di Los Angeles, 28-31 Mei 2024
6. Sosialisasi dan Bimbingan Teknis Portal Peduli WNI untuk Seluruh Perwakilan RI, Depok, Jawa Barat, 3-8 September 2024
7. Uji Coba Modul Chatbot Sahabat Artifisial Migran Indonesia (SARI) di Hong Kong, 6-12 Desember 2024
8. Sosialisasi Pencegahan Eksploitasi Mahasiswa Indonesia saat Magang di Luar Negeri dalam rangka Pelindungan Warga Negara Indonesia di Luar Negeri melalui Portal Peduli WNI dan Safe Travel
9. Bimbingan Teknis Peningkatan Kemampuan Registrasi Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil bagi Kepala Dinas/Unit Kerja yang Membidangi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota serta Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk dan Kepala Bidang Pencatatan Sipil Provinsi dan Kabupaten/Kota
10. *Pre-Departure Briefing* Penerima Beasiswa Australia Awards in Indonesia (AAI), 15 November
11. Sosialisasi Pelindungan WNI dan Pelayanan Adminduk dengan Masyarakat Indonesia di Tokyo, 4 Desember 2024



Gambar 44. Sosialisasi dan Bimbingan Teknis Portal Peduli WNI untuk Seluruh Perwakilan RI



Gambar 45. Kegiatan Reviu dan Pematikan

Sebagai evaluasi Sub IKU B1.3.3, Direktorat Pelindungan WNI kiranya juga dapat mempertimbangkan untuk mengubah formulasi penghitungan IKU tanpa membagi pelatihan berdasarkan penerima manfaat, yaitu Kemlu, Perwakilan RI, dan K/L/I terkait. Mengingat tingginya dinamika jumlah dan sasaran SDM yang perlu mendapatkan pelatihan, fleksibilitas diperlukan untuk dengan tepat mencapai target IKU B1.3.3 tanpa perlu mengurangi jumlah penerima manfaat. Pembagian peserta Kemlu, Perwakilan RI, dan K/L/I lain dipandang mengikat fleksibilitas dimaksud dan dapat diusulkan untuk dihapus pada perencanaan IKU Direktorat Pelindungan WNI ke depan.

Selain itu, Direktorat Pelindungan WNI dapat mempertimbangkan untuk menggabungkan Sub IKU B1.1.3 dan B1.3.3 dengan mempertimbangkan kedua Sub IKU pada prinsipnya memiliki sifat yang sama untuk memberikan pelatihan SDM.

LEARNING & GROWTH PERSPECTIVE

Sasaran Strategis I.1. Tata Kelola Organisasi di Direktorat Pelindungan WNI yang Baik

IKU L.1.1. Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) di Direktorat Pelindungan WNI

Pencapaian Sasaran Strategis “Tata Kelola Organisasi Direktorat Pelindungan WNI yang Baik” diukur dengan IKU L.1.1. “Nilai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Pelindungan WNI”. IKU ini digunakan untuk mengukur sejauh mana Direktorat Pelindungan WNI telah melakukan penyelenggaraan pemerintahan yang akuntabel dan berorientasi hasil.

Tabel 30. Capaian IKU L.1.1 Nilai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Pelindungan WNI

Kode	Indikator Kinerja Utama (IKU)	Target	Realisasi	Capaian
IKU L.1.1	Nilai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Pelindungan WNI	79,8 (BB)	79,95 (BB)	100,99%

Nilai AKIP didapatkan dari evaluasi atas implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) yang dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal Kemlu. Ini merupakan nilai perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintahan untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan/kegagalan pelaksanaan program dan kegiatan yang telah diamanatkan para pemangku kepentingan dalam rangka mencapai misi organisasi secara terukur dengan sasaran/target kinerja yang telah ditetapkan. Evaluasi tersebut merupakan salah satu bentuk transparansi akuntabilitas kinerja kepada publik. Tujuan dari evaluasi adalah untuk menilai tingkat implementasi SAKIP, memberikan saran perbaikan untuk peningkatan implementasi SAKIP di Kemlu, memonitor tindak lanjut rekomendasi hasil evaluasi periode sebelumnya, dan mewujudkan tata kelola satuan kerja Kemlu yang lebih baik (*good governance*).

Evaluasi AKIP dilaksanakan terhadap 5 (lima) komponen dasar manajemen kinerja, meliputi: Perencanaan Kinerja, Pengukuran Kinerja, Pelaporan Kinerja, Evaluasi Internal, dan Pencapaian Sasaran/Kinerja Organisasi. Hasil Evaluasi dituangkan dalam bentuk nilai dengan kisaran mulai dari 0 s/d 100.

Berdasarkan Penyampaian Laporan Hasil Evaluasi atas Implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2023/2024 pada Direktorat Pelindungan Warga

Negara Indonesia yang dituangkan dalam Nota Dinas Inspektur Wilayah IV Nomor: 27988/PW/06/2024/71 tanggal 30 Juni 2024, Direktorat Pelindungan WNI mendapatkan nilai evaluasi AKIP sebesar 79,95 (BB). Jika dibandingkan dengan target sebesar 79,80 maka capaian IKU adalah 100,99%.

Rincian hasil penilaian adalah sebagai berikut:

Tabel 31. Hasil Penilaian

No	Komponen yang Dinilai	Bobot	Nilai 2023/2024
A	Perencanaan Kinerja	30%	24,60
B	Pengukuran Kinerja	30%	23,10
C	Pelaporan Kinerja	15%	12,75
D	Evaluasi Kinerja	25%	19,50
	Nilai Hasil Evaluasi AKIP	100%	79,95
	Tingkat Akuntabilitas Kinerja		BB

Berdasarkan data tersebut, realisasi IKU “Nilai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Pelindungan WNI” sebesar 79,95 (BB) dari target 79,80 (BB) sebagaimana tabel di bawah ini:

Tabel 32. Nilai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dit. PWNI

IKU L.1.1	Informasi Kinerja	Nilai
Nilai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Pelindungan WNI	Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Pelindungan WNI	79,95 (BB)
	Realisasi	79,95 (BB)
	Target	79,80 (BB)
	Capaian	100,99%

Prestasi “BB” dengan range nilai > 70 – 80 dengan arti Sangat Baik, menandakan bahwa Direktorat Pelindungan WNI telah akuntabel, berorientasi hasil dan memiliki sistem manajemen kinerja yang handal.

Kendala yang dihadapi Direktorat Pelindungan WNI dalam peningkatan nilai evaluasi AKIP, antara lain adalah kompleksitas indikator kinerja Direktorat Pelindungan WNI yang mengukur beragam aspek dalam pencapaian kinerja dan beban kerja yang belum seimbang dengan *bezzetting* pegawai di Direktorat Pelindungan WNI. Sebagai upaya untuk memperbaiki capaian IKU L.1.1, Direktorat Pelindungan WNI terus melakukan koordinasi aktif dengan Biro Perencanaan dan Organisasi serta Sekretariat Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler terkait capaian IKU Direktorat Pelindungan WNI. Direktorat Pelindungan WNI juga telah menyampaikan tindak lanjut hasil evaluasi atas implementasi SAKIP kepada Inspektorat Jenderal.

Tabel 33. Perbandingan Capaian IKU L.1.1 Tahun 2022, 2023, dan 2024

IKU L.1.1	Tahun 2022			Tahun 2023			Tahun 2024		
	Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian
Nilai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Pelindungan WNI	79,5 (BB)	78,76 (BB)	99,07%	79,5 (BB)	79,80 (BB)	100,3%	79,80 (BB)	79,95 (BB)	100,99%

Jika dibandingkan dengan capaian Nilai Evaluasi AKIP Direktorat Pelindungan WNI di tahun 2022 dan 2023, terdapat konsistensi Direktorat Pelindungan WNI dalam upaya perbaikan akuntabilitas kinerja dan pelaporan kinerja. Upaya ini tentu tidak lepas dari dukungan Sekretariat Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler, Biro Perencanaan dan Organisasi, dan Inspektorat Jenderal.

Pada Tahun 2024, Kemlu c.q. Direktorat Pelindungan WNI telah mendapatkan Piagam Penghargaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Nasional Tahun 2024 sebagai Organisasi Penyelenggara Pelayanan Publik dengan nilai indeks 4,53, Kategori "A" dengan Predikat "Pelayanan Prima". Dalam rangka evaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan Direktorat Pelindungan WNI ke depannya, terdapat rekomendasi hasil PEKPPP Nasional Tahun 2024 yang perlu ditindaklanjuti pada tahun 2025:

- (1). Peningkatan profesionalisme SDM melalui pengembangan mekanisme peningkatan motivasi dan prestasi kerja SDM serta peningkatan pelaksanaan budaya pelayanan;
- (2). Peningkatan sarana dan prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan;
- (3). Peningkatan pengelolaan konsultasi dan pengaduan; dan
- (4). Peningkatan inovasi pelayanan atas upaya berkelanjutan Direktorat PWNI untuk memberi pelayanan publik yang prima, bersih dan bebas korupsi. Proses menuju ZIWBMM telah dimulai sejak tahun lalu dan sepanjang tahun 2023 hingga setelah melalui evaluasi Kemenpan RB, akhirnya berbuah konkret di penghujung tahun 2023.

Selain itu, Direktorat Pelindungan WNI juga telah mendapatkan nilai 91,83 dan kategori "Terbaik" untuk Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan Tahun 2024 yang menunjukkan kinerja pelayanan publik yang inklusif.

Selain itu, Dit. PWNI telah berhasil tersertifikasi dalam tiga standar internasional, yaitu ISO 37001:2016 Sistem Manajemen Anti Penyuapan, ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu, dan ISO 27001:2013 Sistem Manajemen Keamanan Informasi. Hal ini menunjukkan komitmen terhadap peningkatan kualitas, integritas, dan keamanan dalam layanan pelindungan WNI di luar negeri.

Terkait audit ISO 37001:2016 tentang Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP) dan ISO bersama PT Interfek SAI Global, terdapat beberapa hasil audit yang telah atau perlu ditindaklanjuti antara lain:

- (1) Membuat kolom status "selesai" untuk keluhan pelayanan pelanggan yang diperoleh dari kanal-kanal yang ada.
- (2) Mengidentifikasi *improvement* pada survey kepuasan pelanggan berdasarkan penilaian dengan parameter terendah.

(3) Laporan harian supervisor di pelayanan publik juga memasukkan laporan kondisi sara prasarana.

Audit eksternal ini telah melibatkan seluruh Pejabat dan Staf Direktorat Pelindungan WNI dan menunjukkan komitmen Direktorat Pelindungan WNI terhadap anti-penyuapan, termasuk dalam upaya mengidentifikasi, mencegah dan mengatasi tindak penyuapan untuk mendorong mutu pelayanan dengan pemikiran berbasis risiko guna ciptakan kerangka kerja perbaikan organisasi.

Direktorat Pelindungan WNI terus akan melakukan monitoring dan perbaikan dalam Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP). Terutama untuk menentukan formulasi penghitungan indikator kinerja yang tepat dan sesuai dengan kaidah-kaidah SAKIP dan perkembangan situasi politik dan keamanan baik di tingkat nasional maupun internasional.



Gambar 46. Penghargaan Penyelenggara Pelayanan Publik dengan Predikat Pelayanan Prima dari Menteri PAN-RB, 8 Oktober 2024



Gambar 47. Sertifikat ISO 37001:2016, ISO 9001:2015 dan ISO 27001:2013 sepanjang tahun 2024

B. ANALISA EFISIENSI SUMBER DAYA

Pada tahun awal anggaran 2024, Direktorat Pelindungan WNI mendapat alokasi anggaran sebesar _____ namun kemudian mengalami proses revisi untuk mendukung kebutuhan anggaran pelindungan di Perwakilan RI, *Self Blocking* arahan Presiden RI dan Realokasi ke Sekretariat Jenderal untuk Belanja Pegawai sehingga pagu anggaran Direktorat Pelindungan WNI pada bulan Desember 2024 adalah sebesar _____. Jumlah tersebut merupakan total alokasi anggaran untuk Indikator Kinerja Utama (IKU) Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI yang merupakan Program Prioritas Nasional (Pro PN) untuk mata anggaran MAK AL.6028.QAA.001 – Pelayanan dan Pelindungan WNI Bermasalah di Luar Negeri.

Tabel 34. Riwayat Penambahan dan Pengurangan Anggaran Direktorat Pelindungan WNI Tahun 2024

--

Pada tahun 2024, Direktorat Pelindungan WNI telah melakukan realokasi anggaran untuk 1 (satu) Perwakilan RI yaitu ke KBRI Khratoum pada bulan TW II 2024 sebesar total Rp _____, pada TW IV 2024 Direktorat Pelindungan WNI juga melaksanakan Revisi *Self Blocking* dan Realokasi ke Sekretariat Jenderal sebesar total Rp _____. Realokasi inilah yang menyebabkan pagu DIPA Direktorat Pelindungan WNI di akhir tahun 2024 menjadi Rp _____.

Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI memiliki 4 (empat) IKU dengan bobot tersendiri sesuai dengan kompleksitas langkah-langkah yang dilakukan, tingkat urgensi, dan sumber daya yang dibutuhkan. Alokasi anggaran untuk masing-masing IKU berdasarkan DIPA Direktorat Pelindungan WNI pada akhir tahun anggaran adalah sebagai berikut:

- I. IKU C1.1: Persentase Kasus WNI di luar negeri yang Diselesaikan, memperoleh alokasi anggaran sebesar
- II. IKU B1.1: Indeks Penguatan Sistem Kelembagaan Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri, memperoleh alokasi anggaran sebesar
- III. IKU B1.2: Indeks Diplomasi Pelindungan WNI, memperoleh alokasi anggaran sebesar
- IV. IKU B1.3: Indeks Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri

5

Realisasi Anggaran dan Analisa Efisiensi Sumber Daya Anggaran

Total Realisasi anggaran Direktorat Pelindungan WNI (Direktorat Pelindungan WNI) pada tahun 2023 adalah sebesar . Jika dibandingkan dengan pagu DIPA Direktorat Pelindungan WNI di akhir tahun 2023 (setelah realokasi) sebesar , persentase serapan anggaran adalah sebesar **99,98%** yang terefleksikan dalam Tabel berikut:

Tabel 35. Realisasi Anggaran Direktorat Pelindungan WNI Tahun 2024

--

Rincian realisasi anggaran untuk Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI (Pro-PN) adalah sebagai berikut:

Tabel 36. Realisasi Anggaran untuk Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI (Pro-PN)

--

Analisis Serapan Anggaran

Serapan anggaran Direktorat Pelindungan WNI yang baik merupakan bentuk kuatnya komitmen Direktorat Pelindungan WNI terhadap pelaksanaan program-program yang telah direncanakan di tahun anggaran 2024. Pemanfaatan anggaran telah dilakukan secara maksimal untuk mencapai kinerja optimal dalam melakukan pelindungan WNI di luar negeri. Tingginya serapan anggaran dalam pencapaian kinerja IKU Persentase Penyelesaian Kasus WNI mengindikasikan, antara lain: tingkat komitmen Kemlu RI dan Perwakilan serta ketepatan strategi penanganan kasus yang digunakan oleh Kemlu dalam penanganan kasus di masa pandemi.

Serapan anggaran terendah sebesar 99,98% terdapat pada IKU B1.2 (Diplomasi Pelindungan). Hal ini disebabkan oleh (i) munculnya kasus-kasus *high profile* yang menyedot perhatian publik sehingga fokus, waktu dan sumber daya Direktorat Pelindungan WNI dikerahkan untuk menangani kasus tersebut sehingga kegiatan terkait PAC tidak dapat dilaksanakan sesuai rencana; (ii) perubahan agenda kegiatan HWPAs mengikuti jadwal pimpinan sehingga harus dilaksanakan di tahun anggaran 2024.

Adapun grafik realisasi anggaran Direktorat Pelindungan WNI sejak tahun 2018 – 2022 adalah sebagai berikut:

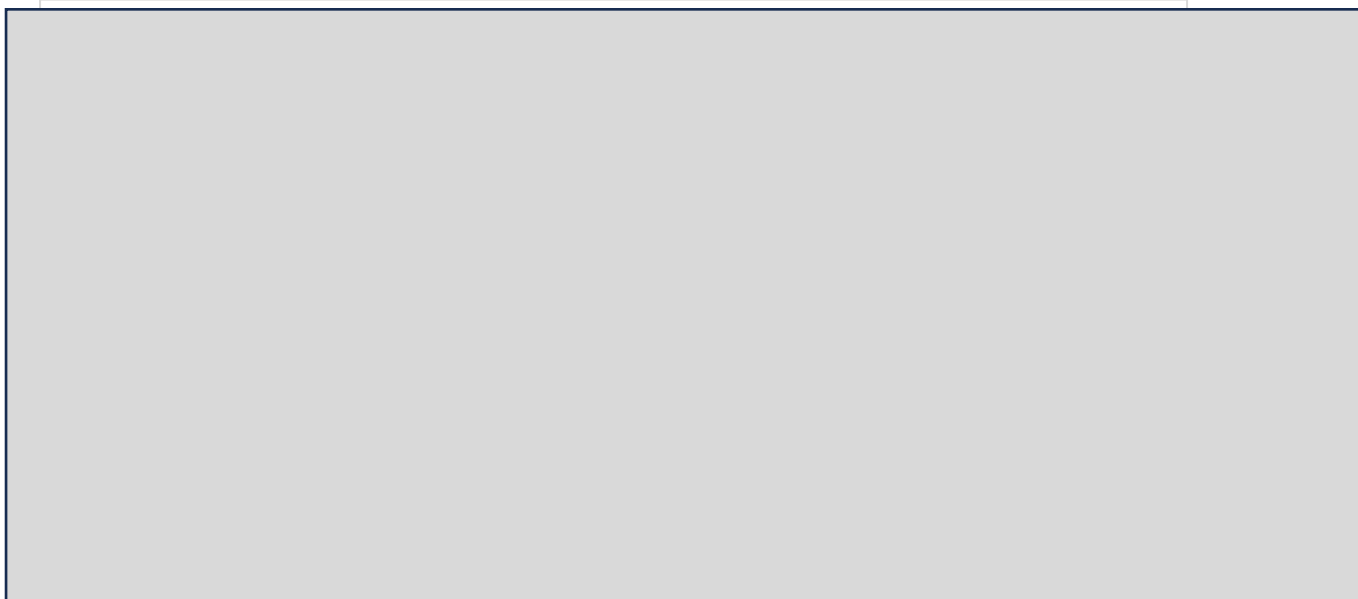


Diagram 6 Grafik Realisasi Anggaran Direktorat Pelindungan WNI sejak tahun 2018 - 2022

Kondisi, Tantangan dan Upaya Penanganan

Realokasi Anggaran Pelindungan WNI

Di tahun 2024, telah terjadi 1 (satu) kali realokasi anggaran dari Pusat ke Perwakilan RI, revisi Self Blocking dan realokasi ke Sekretariat Jenderal. Mengingat anggaran Direktorat Pelindungan WNI merupakan anggaran Program Prioritas Nasional, maka realokasi anggaran memerlukan persetujuan dari Badan Pembangunan Perencanaan Nasional dan Direktorat Jenderal Anggaran Kementerian Keuangan. Persetujuan tersebut dilaksanakan melalui Pertemuan Tiga Pihak.

Realokasi ProPN Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri Pusat ke 1 Perwakilan RI pada Renja 2024

Pada Trilateral Meeting telah disepakati realokasi anggaran sebesar _____ dari ProPN Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri pusat ke 1 Perwakilan RI dengan rincian, sebagai berikut:

- Pengurangan alokasi _____ yang bersumber dari komponen penyelesaian kasus WNI bermasalah di luar negeri. Terjadi penurunan target/volume sebesar orang.

Urgensi realokasi dilakukan mempertimbangkan:

- Terjadi Perang di daerah KBRI Khartoum sehingga harus mengevakuasi WNI beserta Pejabat dan Staf KBRI Khartoum ke Port Sudan. Pemindahan kantor Perwakilan sementara KBRI Khartoum dari Khartoum ke Port Sudan;

Analisa Efisiensi Sumber Daya Anggaran

Tingkat efisiensi penyerapan anggaran pada Direktorat Pelindungan WNI cukup baik. Hal ini terbukti dengan tingginya selisih antara persentase realisasi anggaran dengan persentase capaian kinerja Direktorat Pelindungan WNI pada tahun 2024, sebagaimana tergambar pada tabel berikut:

Tabel 37. Efisiensi Sumber Daya Anggaran Direktorat Pelindungan WNI

Berdasarkan data pada tabel di atas, efisiensi anggaran pada Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri adalah 3,27%. Dari masing-masing komponen, persentase terbesar adalah IKU C1.1 –Persentase Penyelesaian Kasus WNI di Luar Negeri sebesar 11,56%, disusul IKU B1.2 Indeks Diplomasi Pelindungan WNI di Luar Negeri sebesar 11,56%. Selanjutnya IKU B1.1: Indeks Penguatan Sistem Kelembagaan Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri sebesar 3,27%. Efisiensi anggaran yang positif menunjukkan bahwa capaian kinerja lebih besar dari persentase realisasi serapan anggaran. Hal ini menunjukkan bahwa Direktorat Pelindungan WNI berupaya semaksimal mungkin untuk memanfaatkan anggaran yang ada guna mencapai kinerja secara optimal. Anggaran Direktorat Pelindungan WNI juga dimanfaatkan untuk

mendukung upaya penyelesaian kasus WNI di Luar Negeri yang terjadi di Perwakilan RI dengan mekanisme realokasi. Di masa mendatang, hal ini diharapkan masih terus dapat dilaksanakan. Selain itu, Direktorat Pelindungan WNI juga terus berupaya menerapkan prinsip-prinsip Pelindungan WNI di luar negeri sebagaimana mandat Permenlu 5/2018, antara lain: mengedepankan pihak-pihak yang bertanggung jawab atas keberadaan PMI/WNI di luar negeri untuk membiayai kasus PMI/WNI tersebut.

Terdapat IKU yang masih minus yaitu IKU B1.3 Indeks Pemanfaatan dan Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri yaitu sebesar (-) 31,5%. Pembangunan Sistem Informasi memerlukan dukungan anggaran maksimal agar dapat berfungsi secara optimal. Selain itu, sebagian besar anggaran juga dimanfaatkan untuk pembangunan sistem, penyediaan SDM, dan peningkatan kapasitas SDM.

Analisa Efisiensi Sumber Daya Manusia

Di tahun 2024, Direktorat Pelindungan WNI menerapkan struktur organisasi sesuai dengan Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 06 Tahun 2021 tentang Sistem Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Luar Negeri.

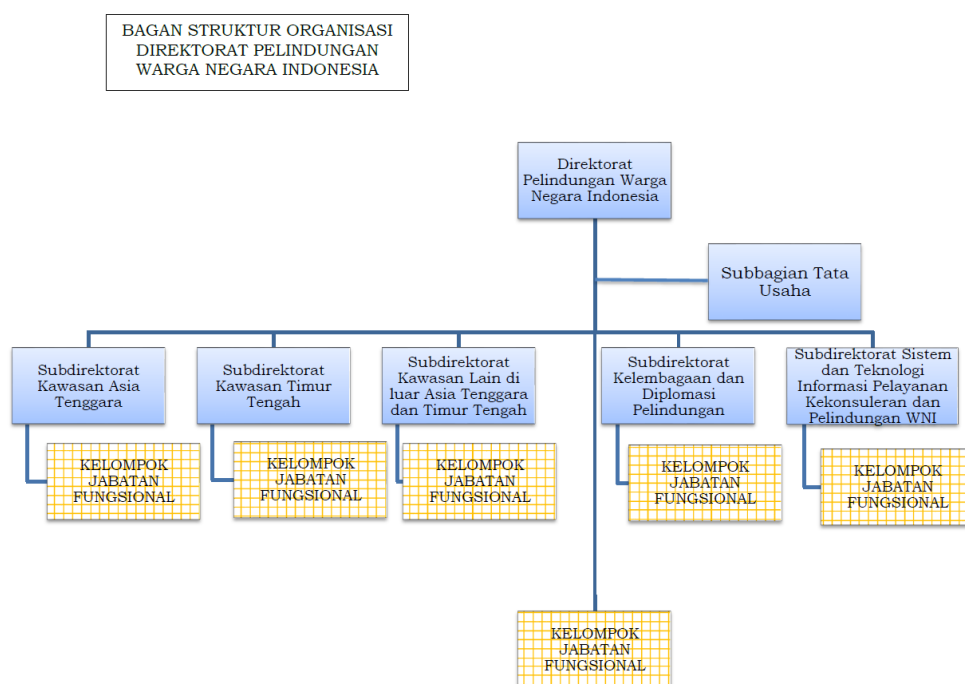


Diagram 7 - Struktur Organisasi Direktorat Pelindungan WNI, 2024

Berdasarkan struktur tersebut, Direktorat Pelindungan WNI memiliki 7 (tujuh) buah jabatan struktural yaitu:

1. Direktur Pelindungan WNI
2. Kepala Sub Direktorat Kawasan Asia Tenggara
3. Kepala Sub Direktorat Kawasan Timur Tengah
4. Kepala Sub Direktorat Kawasan Selain Asia Tenggara dan Timur Tengah

5. Kepala Sub Direktorat Kelembagaan dan Diplomasi Pelindungan
6. Kepala Sub Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Pelayanan Kekonsuleran dan Pelindungan WNI
7. Kepala Subbagian Tata Usaha

Selain jabatan tersebut, Direktorat Pelindungan WNI diisi oleh jabatan fungsional.

Perbandingan formasi dan *bezetting* pegawai di Direktorat Pelindungan WNI per 31 Desember 2024 adalah sebagai berikut

Tabel 38. Perbandingan Formasi dan Bezetting Pegawai di Direktorat Pelindungan WNI

NO	NAMA JABATAN	FORMASI	BEZETTING
1	Direktur Pelindungan WNI	1	1
2	Kepala Sub Direktorat Kawasan Asia Tenggara	1	1
3	Kepala Sub Direktorat Kawasan Timur Tengah	1	1
4	Kepala Sub Direktorat Kawasan Selain Asia Tenggara dan Timur Tengah	1	1
5	Kepala Sub Direktorat Kelembagaan dan Diplomasi Pelindungan	1	1
6	Kepala Sub Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi Pelayanan Kekonsuleran dan Pelindungan WNI	1	1
7	Kepala Subbagian Tata Usaha	1	1
8	Diplomat Utama	3	-
9	Diplomat Madya	9	5
10	Diplomat Muda	22	8
11	Diplomat Pertama	38	15
12	Pranata Informasi Diplomatik Muda	0	1
13	Pranata Informasi Diplomatik Pertama	1	1
14	Penata Kanselerai Pertama	1	1
15	Arsiparis Muda	2	1
16	Arsiparis Pertama	1	0
17	Analisis Kebijakan Muda	1	0
18	Analisis Kebijakan Pertama	1	0
19	Pranata Komputer Madya	1	0
20	Pranata Komputer Muda	2	0
21	Pranata Komputer Pertama	6	6
22	Pranata Humas Pertama	1	0
23	Jabatan Fungsional Pelaksana - Arsiparis Mahir dan Terampil - Pranata Komputer Mahir dan Terampil - Pengelola Sarana dan Prasarana Kantor - Pengelola Keuangan - Pengelola Kepegawaian - Pengelola Surat - Sekretaris - Pengemudi	68	0
TOTAL PEGAWAI		164	45

Dari 164 formasi jabatan yang ada baik pada jabatan struktural, jabatan fungsional ahli, maupun jabatan fungsional pelaksana, baru terisi 50 jabatan di Direktorat Pelindungan WNI. Untuk mengisi kekosongan pegawai di tingkat pelaksana, Direktorat Pelindungan WNI memiliki 14 (empat belas) Pegawai Pemerintah Non-Pegawai Negeri (PPNPN) atau yang biasa disebut sebagai pegawai honorer. Sesuai dengan kebijakan nasional Pemerintah Pusat, pada tahun 2024, para pegawai PPNPN yang selama ini telah melaksanakan tugas di Direktorat Pelindungan WNI tidak diperkenankan bekerja dan dapat digantikan dengan tenaga outsourcing atau Pegawai

dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Hal tersebut telah Sebagian diimplementasikan, namun masih kurang memadai sesuai formasi yang ada, sehingga beban kerja para pegawai yang berada di Direktorat Pelindungan WNI masih cukup tinggi.

Di awal tahun 2025, Direktorat Pelindungan WNI juga mencatat akan ada 3 (tiga) orang pejabat yang akan mutasi ke Perwakilan RI di luar negeri. Pejabat ini terdiri dari 1 (satu) Diplomat Ahli Madya, dan 2 (dua) orang Diplomat Ahli Pertama. Dengan adanya mutasi ini, maka jumlah staf di Direktorat Pelindungan WNI akan semakin berkurang. Perlu dilakukan mekanisme agar kinerja Direktorat Pelindungan WNI tidak terganggu. Selain itu, pelibatan pejabat dan staf unit kerja terkait di Kemlu sebagai panitia/anggota tim teknis dalam kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan Direktorat Pelindungan WNI, pengadaan vendor, mengundang narasumber dari pejabat Kementerian/Lembaga/instansi terkait lainnya dan berkoordinasi dengan unit terkait di Kemlu untuk penambahan jumlah SDM sesuai kebutuhan adalah berbagai upaya yang telah dilakukan Direktorat Pelindungan WNI untuk mengatasi terbatasnya bezetting SDM di Direktorat Pelindungan WNI.

BAB IV

PENUTUP

Kesimpulan

Sejak tahun 2015, Direktorat Pelindungan WNI telah menggunakan acuan pengukuran kinerja yang bertingkat dan berbobot dengan nomenklatur “Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri” untuk mendukung evaluasi capaian kinerja Kemlu RI dan di tingkat nasional (RPJMN) di bidang pelayanan dan pelindungan WNI di luar negeri. Nomenklatur Indikator Kinerja Utama (IKU) tersebut, hingga tahun 2023 masih digunakan di level Kemlu dan level nasional, serta terus digunakan untuk melakukan monitoring dan evaluasi kinerja secara rutin.

Tantangan terbesar yang dihadapi dalam pencapaian kinerja adalah rendahnya pengetahuan masyarakat awam tentang prosedur migrasi aman. Sebagian bagian besar permasalahan WNI di luar negeri muncul akibat migrasi yang tidak sesuai prosedur.

Untuk menjalankan tugas-tugasnya menjawab dinamika dan tantangan yang dihadapi, Direktorat Pelindungan WNI di antaranya telah melaksanakan program kampanye penyadaran publik untuk menyampaikan proses migrasi aman, berpartisipasi dalam program penyiapan keberangkatan calon Pekerja Migran Indonesia yang dilaksanakan oleh Kementerian/Lembaga terkait, dan memperkuat koordinasi dan kerja sama antar lembaga untuk melakukan pelayanan dan pelindungan WNI khususnya dalam menghadapi kasus-kasus menonjol seperti Tindak Pidana Perdagangan Orang, WNI terancam hukuman mati, *Foreign Terrorist Fighters*, WNI yang disepak/disandera, dan proses evakuasi WNI dari wilayah konflik.

Seiring peningkatan kapasitas Direktorat Pelindungan WNI sebagai unit kerja yang profesional dalam pelayanan publik melalui pengembangan standar pelayanan dan pelindungan WNI, investasi pada pencegahan dan edukasi publik, peningkatan kerja sama pelayanan dan pelindungan, penyusunan kerangka hukum yang mendukung upaya pelindungan WNI di luar negeri, peningkatan kapasitas SDM, penilaian evaluasi pelayanan publik, dan kegiatan lainnya.

Secara umum performa kinerja Direktorat Pelindungan WNI pada tahun 2024 dapat dikatakan baik, khususnya jika dilihat dari capaian kinerja yang melebihi target yang telah ditetapkan pada awal tahun. Meski terdapat kendala, namun pelaksanaan kegiatan sebagaimana telah dituangkan dalam Perjanjian Kerja 2024 Direktur Pelindungan WNI telah terpenuhi dan sasaran-sasarannya telah tercapai. Hal ini tak lepas dari dukungan komitmen dari seluruh pejabat dan staf Direktorat Pelindungan WNI, hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan terkait serta ketersediaan anggaran yang memadai guna pelaksanaan kegiatan-kegiatan tersebut.

IKU "Indeks Diplomasi Pelindungan WNI di Luar Negeri" belum mencapai target yang ditetapkan, salah satunya disebabkan oleh Sub-IKU "Persentase Responden yang Memberikan Umpan Balik Positif atas Public Awareness Campaign (PAC) Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri" yang belum terpenuhi. Hal ini terjadi karena masih rendahnya partisipasi WNI dalam mengisi survei, yang disebabkan oleh kurangnya kesadaran akan pentingnya umpan balik. Di sisi lain, media kampanye yang digunakan belum sepenuhnya sesuai dengan pola komunikasi

yang umum digunakan oleh WNI. Selain itu, alokasi sumber daya lebih difokuskan pada penanganan isu-isu mendesak seperti TPPO dan evakuasi, sementara kendala teknis seperti desain survei yang kurang menarik juga menjadi faktor pendukung yang memengaruhi hasilnya.

Tantangan Utama

Tantangan terbesar yang dihadapi dalam pencapaian kinerja adalah rendahnya pengetahuan masyarakat awam tentang prosedur migrasi aman. Sebagian bagian besar permasalahan WNI di luar negeri muncul akibat migrasi yang tidak sesuai prosedur. Sebagai contoh, WNI yang ingin bekerja ke luar negeri tanpa pelatihan dan keterampilan yang memadai serta menggunakan dokumen yang dipalsukan. WNI dimaksud telah melakukan pelanggaran keimigrasian dan pidana serta rentan untuk dimanfaatkan oleh pelaku kriminal. Mereka juga akan rentan terhadap perlakuan kasar dari pemberi kerja.

Selain itu, tantangan yang dihadapi dalam pencapaian kinerja antara lain:

1. *Bezetting* pegawai yang belum sesuai dengan formasi jabatan;
2. Gangguan keamanan pada sistem informasi teknologi di Kemlu;
3. Faktor eksternal yang mempengaruhi penyelesaian kasus seperti kebijakan pemerintah setempat, ketersediaan alat bukti, saksi, dokumen baik di negara setempat atau di Indonesia;
4. Proses koordinasi di dalam negeri untuk penanganan kasus juga kerap dihadapkan pada kendala keterbatasan kapasitas yang ada pada kementerian/lembaga/instansi yang menjadi mitra kerja Direktorat Pelindungan WNI dalam tindak lanjut penanganan kasus di dalam negeri; dan
5. Modus kejahatan lintas negara yang kompleks dan terus berkembang.

Tindak Lanjut dan Penanganan

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, Direktorat Pelindungan WNI telah berupaya melakukan:

Tantangan Eksternal

1. Optimalisasi sistem informasi Portal Peduli WNI dan Safe Travel untuk pelayanan dan penyelesaian kasus;
2. Melaksanakan program kampanye penyadaran publik untuk menyampaikan proses migrasi aman;
3. Berpartisipasi dalam program penyiapan keberangkatan calon Pekerja Migran Indonesia yang dilaksanakan oleh Kementerian/Lembaga terkait;
4. Memperkuat koordinasi dan kerja sama antar lembaga untuk melakukan pelayanan dan perlindungan WNI khususnya dalam menghadapi kasus-kasus menonjol seperti Tindak Pidana Perdagangan Orang, WNI terancam hukuman mati, *Foreign Terrorist Fighters*, WNI yang disekap/disandera, dan proses evakuasi WNI dari wilayah konflik;
5. Mengintensifkan diplomasi perlindungan baik dalam level bilateral, regional, dan multilateral;
6. Menyediakan fasilitas advokasi dan bantuan hukum untuk kasus khusus;

7. Meningkatkan kapasitas SDM di Pusat dan Perwakilan RI, serta pemangku kepentingan lainnya untuk isu-isu terkini dalam pelayanan dan perlindungan WNI.

Tantangan Internal

1. Memperbaiki sistem keamanan pada perangkat dan jaringan pada sistem informasi pelayanan dan perlindungan WNI;
2. Mendorong pemenuhan kebutuhan SDM pada Direktorat Pelindungan WNI agar dapat memenuhi formasi sesuai struktur organisasi yang baru. Hal ini dilakukan melalui koordinasi dengan unit-unit terkait di lingkup Direktorat Pelindungan WNI khususnya Biro SDM, Biro Perencanaan dan Organisasi, dan Sekretariat Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler;
3. Melakukan penyesuaian terhadap target kinerja tahunan berdasarkan evaluasi kinerja pada 3 (tiga) tahun terakhir;
4. Mengawal proses perencanaan dan penyusunan anggaran Pelindungan WNI di Perwakilan RI;
5. Menyediakan SDM tambahan melalui skema alih daya guna mengelola dan mengembangkan sistem informasi untuk peningkatan pelayanan perlindungan WNI;
6. Menyediakan dukungan anggaran dan tenaga perbantuan teknis kepada Perwakilan RI;

LAMPIRAN

I. Matriks Perjanjian Kinerja



KEMENTERIAN LUAR NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2024

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

Nama : Judha Nugraha
Jabatan : Direktur Pelindungan Warga Negara Indonesia (WNI)

Selanjutnya disebut Pihak Pertama

Nama : Andy Rachmianto
Jabatan : Direktur Jenderal Protokol dan Konsuler

Selaku atasan Pihak Pertama, selanjutnya disebut Pihak Kedua.

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

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

Jakarta, Januari 2024

Pihak Kedua

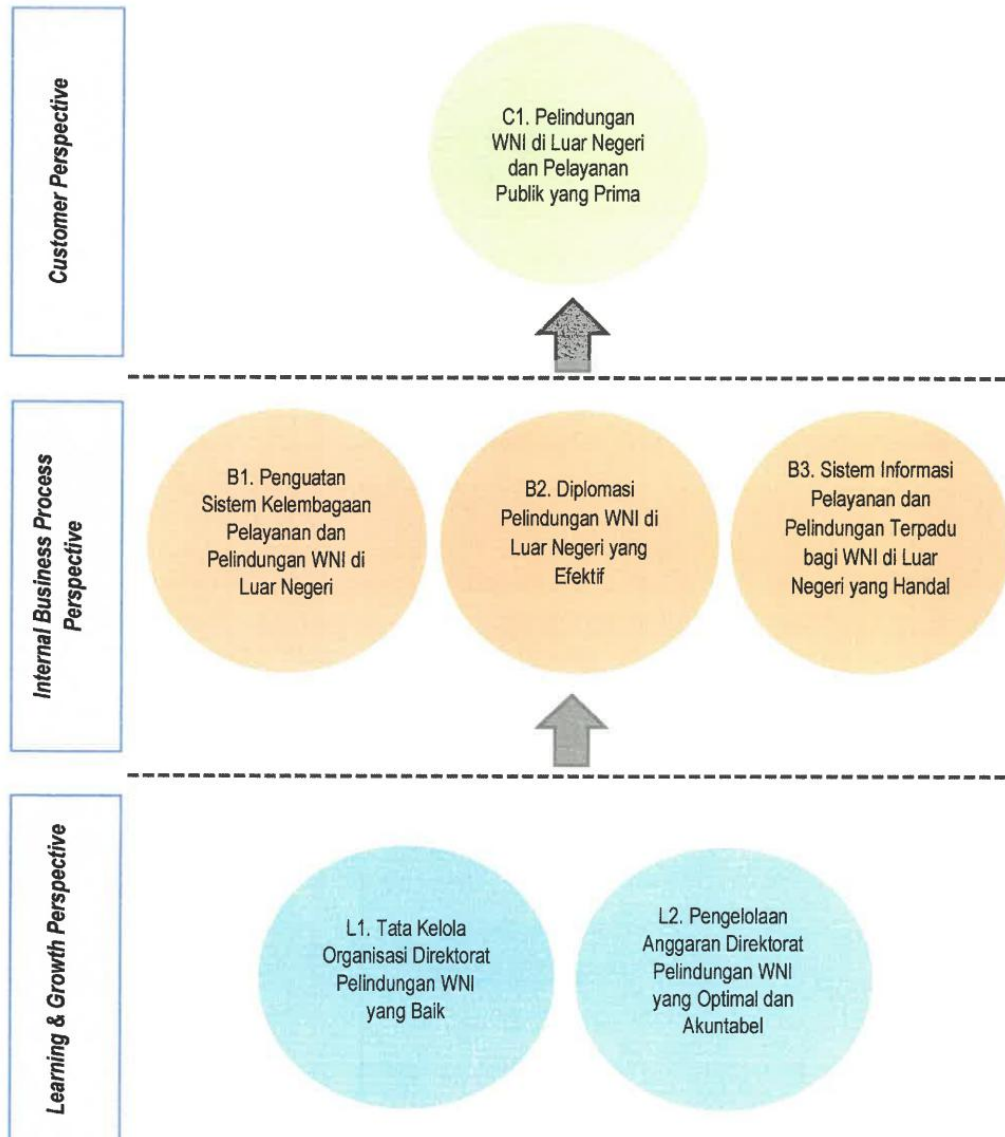
Andy Rachmianto

Pihak Pertama

Judha Nugraha



**PETA STRATEGI
DIREKTORAT PELINDUNGAN
WARGA NEGARA INDONESIA (WNI)
KEMENTERIAN LUAR NEGERI
TAHUN 2024**



**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2024
DIREKTUR PELINDUNGAN WNI**

Kode SK	Sasaran Kegiatan	Kode IK	Indikator Kinerja Utama (IK)	Bobot	Target 2024
			Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri		93
Customer Perspective					
C1	Pelindungan WNI di Luar Negeri dan Pelayanan Publik yang Prima	C1.1	Persentase Penyelesaian Kasus WNI di Luar Negeri	60%	85,00
		C1.1.1	Persentase Kasus Khusus yang Diselesaikan	55%	85
		C1.1.2	Persentase Kasus Umum yang Diselesaikan	45%	85
		C1.2	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Pelindungan WNI	40%	4 (skala 4)
Internal Business Process Perspective					
B1	Penguatan Sistem Kelembagaan Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri	B1.1	Indeks Penguatan Sistem Kelembagaan Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri	33,3%	97,5
B2	Diplomasi Pelindungan WNI di Luar Negeri yang Efektif	B2.1	Indeks Diplomasi Pelindungan WNI di Luar Negeri	33,3%	98,5
B3	Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri yang Handal	B3.1	Indeks Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri	33,3%	96
Learning and Growth Perspective					
L1	Tata Kelola Organisasi Direktorat Pelindungan WNI yang Baik	L1.1	Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) di Direktorat Pelindungan WNI		79,95 (BB)
L2	Pengelolaan Anggaran Direktorat Pelindungan WNI yang Optimal dan Akuntabel	L2.1	Realisasi Anggaran Direktorat Pelindungan WNI		99%



Jakarta, Januari 2024

Direktur Jenderal
Protokol dan Konsuler

Andy Bachmianto



Direktur Pelindungan
Warga Negara Indonesia

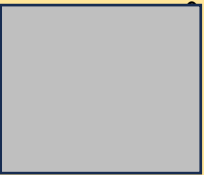
Judha Nugraha



II. Matriks Rencana Aksi Perjanjian Kinerja

Kode SK	Sasaran Strategis	Kode IK	Indikator Kinerja Utama (IK)	Target 2024	Target				Rincian Kegiatan				
					TW I	TW II	TW III	TW IV	Uraian	Indikator Input/Output	Satuan		PIC
			Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri	93	23,25	46,5	69,75	93					
<i>Customer Perspective</i>													
C1	Pelindungan WNI di Luar Negeri dan Pelayanan Publik yang Prima	C1.1	Persentase Penyelesaian Kasus WNI di Luar Negeri	85	21,25	42,5	63,75	85					
		C1.1.1	Persentase Kasus Khusus yang Diselesaikan	85	21,25	42,5	63,75	85	Penyelesaian Kasus WNI bermasalah di luar negeri	Input: - SDM - Anggaran Output: Jumlah penerima manfaat pelayanan dan pelindungan WNI di Luar Negeri	Orang Rupiah Orang		Kepala Subdirektorat Kawasan I, II, III

		C1.1.2	Persentase Kasus Umum yang Diselesaikan	85	21,25	42,5	63,75	85	Penanganan Kasus di Dalam Negeri untuk Penyelesaian Kasus WNI di Luar Negeri	Input: - SDM - Anggaran Output: Jumlah penerima manfaat pelayanan dan perlindungan WNI di Luar Negeri yang dilaksanakan di dalam negeri	Orang Rupiah Orang		Kepala Subdirektorat Kawasan I, II, III
									Koordinasi dengan Pemangku Kepentingan terkait Penanganan dan Penyelesaian Kasus WNI di Luar Negeri	Input: - SDM - Anggaran Output: Dokumen hasil koordinasi dengan Pemangku Kepentingan terkait Penanganan dan Penyelesaian Kasus WNI di	Orang Rupiah Dokumen		Kepala Subdirektorat Kawasan I, II, III

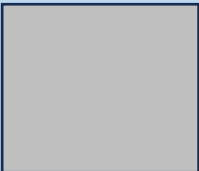
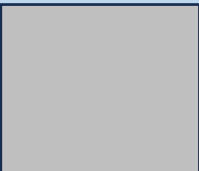
										Luar Negeri			
		C1.2	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Pelindungan WNI	4 skala 4	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	Penyebaran kuesioner pada kegiatan pelayanan dan pelindungan WNI di Luar Negeri baik dalam konteks penanganan kasus, pelatihan, maupun kampanye penyadaran publik	Input: - SDM - Anggaran Output: Laporan hasil penyebaran kuesioner pada kegiatan pelayanan dan pelindungan di luar negeri	Orang Rupiah Dokumen		Kepala Subdirektorat IV
Internal Business Process Perspective													
B1	Penguatan Sistem Kelembagaan Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri	B1.1	Indeks Penguatan Sistem Kelembagaan Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri	97,5	24,38	48,75	73,13	97,5	QAA.001.054. Koordinasi dalam rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Konsuleran di Perwakilan RI	Input: - SDM - Anggaran Output: Jumlah dokumen hasil koordinasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan	Orang Rupiah Dokumen		Kepala Subdirektorat IV

									kekonsuleran				
									QAA.001.055. <i>Peningkatan Kualitas Layanan Kekonsuleran di Perwakilan RI</i>	Input: - SDM - Anggaran Output: Jumlah dokumen hasil upaya peningkatan kualitas layanan konsuleran di Perwakilan RI	Orang Rupiah Dokumen		Kepala Subdirektorat IV
									QAA.001.056. <i>Peningkatan Kapasitas dalam Pelayanan Kekonsuleran di Perwakilan RI</i>	Input: - SDM - Anggaran Output: Jumlah staf K/L/Perwakilan RI yang mendapatkan pelatihan peningkatan kapasitas terkait	Orang Rupiah Orang		Kepala Subdirektorat IV



										elayanan kekonsuler an di Perwakilan RI			
B2	Diplomasi Pelindungan WNI di Luar Negeri yang Efektif	B2.1	Indeks Diplomasi Pelindungan WNI di Luar Negeri	98,5	24,63	49,25	73,88	98,5	QAA.001.062. Koordinasi antara K/L/I dan Pemangku Kepentingan dalam rangka Peningkatan Kesadaran Publik dan Penguatan Diplomasi Pelindungan WNI di Luar Negeri dalam Forum Bilateral, Regional, dan Multilateral	Input: - SDM - Anggaran Output: Jumlah dokumen Kerja Sama di bidang Pelayanan dan Pelindung an WNI di Luar Negeri yang Ditandatan gani	Orang Rupiah Dokumen		Kepala Subdirektora t IV
									QAA.001.063. Diplomasi dan negosiasi kebijakan dan regulasi Pelindungan WNI di forum bilateral, regional dan multilateral	Input: - SDM - Anggaran Output: Jumlah rekomend asi yang disampaik an pada forum bilateral,	Orang Rupiah Dokumen		Kepala Subdirektora t IV

										regional dan multilateral				
										QAA.001.064. <i>Sosialisasi Penyadaran Publik Terkait Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri Melalui Media Cetak dan Elektronik</i>	Input: - SDM - Anggaran Output: Jumlah peserta Sosialisasi Penyadaran Publik Terkait Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri Melalui Media Cetak dan Elektronik	Orang Rupiah Orang		Kepala Subdirektorat IV
										QAA.001.065. <i>Sosialisasi Penyadaran Publik Terkait Pelayanan dan Pelindungan WNI kepada</i>	Input: - SDM - Anggaran Output: Jumlah peserta	Orang Rupiah Orang		Kepala Subdirektorat IV

									<i>Pemangku Kepentingan di Dalam dan Luar Negeri</i>	Sosialisasi Penyadaran Publik Terkait Pelayanan dan Pelindungan WNI kepada Pemangku Kepentingan di Dalam dan Luar Negeri			
									<i>QAA.001.065. Penganugerahan Hassan Wirajuda Award</i>	Input: - SDM - Anggaran Output: SK Menlu tentang Penerima Penghargaan Hassan Wirajuda Pelindungan WNI Award	Orang Rupiah Dokumen		Kepala Subdirektorat IV
B3	Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar	B3.1	Indeks Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan	96	24	48	72	96	<i>QAA.001.057. Penguatan Infrastruktur dan Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan</i>	Input: - SDM - Anggaran Output: Jumlah dokumen	Orang Rupiah Dokumen		Kepala Subdirektorat V

	Negeri yang Handal		Terpadu bagi WNI di Luar Negeri						WNI di Luar Negeri	hasil upaya penguatan infrastruktur dan pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri			
									QAA.001.058. <i>Koordinasi Antara K/L/I dan Pemangku Kepentingan untuk Penguatan Kebijakan dan Regulasi dibidang Pelindungan WNI</i>	Input: - SDM - Anggaran Output: Produk Hukum bidang pelayanan dan pelindungan WNI di Luar Negeri yang disahkan	Orang Rupiah Dokumen		Kepala Subdirektorat V
									QAA.001.059. <i>Pelatihan Aparatur Terkait Peningkatan Pelayanan dan Pelindungan</i>	Input: - SDM - Anggaran Output:	Orang Rupiah Orang		Kepala Subdirektorat V

									WNI di Luar Negeri	Jumlah SDM K/L/I Perwakilan RI yang mendapatkan pelatihan peningkatan kapasitas bidang pelayanan dan perlindungan WNI di Luar Negeri			
									QAA.001.061. Surveillance Audit ISO Pelayanan dan Pelindungan WNI	Input: - SDM - Anggaran Output: Standar/Panduan Teknis di Bidang Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri yang diterapkan	Orang Rupiah Dokumen		Kepala Subdirektorat V
Learning and Growth													

L1	Tata Kelola Organisasi Direktorat Pelindungan WNI yang Baik	L1.1	Nilai Evaluasi AKIP Direktorat Pelindungan WNI	79,95 (BB)	Pengelolaan Layanan Kertas Kerja dan Perbantuan Teknis IKN	Monitoring dan Evaluasi Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri	Input: - SDM - Anggaran Output: Dokumen Kertas Kerja Analisa Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri yang dihasilkan	Orang Rupiah Dokumen		SMKO, PPK, Kasubag TU
L2	Pengelolaan Anggaran Direktorat Pelindungan WNI yang Optimal dan Akuntabel	L2.1	Realisasi Anggaran Direktorat Pelindungan WNI	99,00 %		Pengelolaan Layanan Kertas Kerja dan Perbantuan Teknis IKN	Input: - SDM - Anggaran Output: Laporan Keuangan Dit. PWNI	Orang Rupiah Dokumen		PPK, Kasubag TU
Pagu Anggaran Direktorat Pelindungan WNI T.A 2024										

III. Matriks Informasi Kinerja

DATA DUKUNG

		KASUS WNI DI LUAR NEGERI	
		DITANGANI	SELESAI
KASUS UMUM		62.120	55.984
Pidana		3.249	2.329
	KDRT	131	121
	Pelecehan Seksual	298	183
	Pencurian	341	290
	Penipuan	176	165
	Perkelahian	47	44
	Dipenjara	1759	1184
	Narkoba	345	222
	Pidana Lainnya	152	119
Peyalahgunaan Visa, Izin Tinggal dan Dokumen Lainnya		33.768	32.177
	Overstay	19602	18671
	Penyalahgunaan Izin Tinggal	2999	2351
	Masuk Negara Lain secara Illegal	1816	1978
	Imigrasi Lainnya	9351	9177
Ketenagakerjaan		13.626	12.999
	Asuransi	113	97
	Kontrak Kerja	7373	7261
	Gaji	1113	940
	Kecelakaan Kerja	146	136
	Pemutusan Hubungan Kerja	725	702
	Gagal Bekerja	401	405
	Ketenagakerjaan Lainnya	3755	3458
Perdata Keluarga		1.204	1.169
	Perceraian	1027	1015
	Hak Asuh	48	28
	Hak Waris	123	122
	Sengketa Harta Bersama	6	3
Perdata Orang/Benda		157	126
	Hutang Piutang	32	23
	Wanprestasi	17	14

	Sengketa Kepemilikan Barang	3	2
	Pelanggaran Hak Paten	2	2
	Pencemaran Nama Baik	7	6
	Lainnya	97	80
Meninggal Dunia		4.146	4.166
	Sakit	2590	2666
	Kecelakaan Kerja	132	132
	Kecelakaan Lalu Lintas	125	82
	Bunuh Diri	38	39
	Meninggal Dunia Lainnya	1260	1246
Lainnya		5.969	3.018
	Hilang Kontak	173	161
	Sakit	1671	1609
	Lainnya	4125	1249
KASUS KHUSUS		5.177	4.138
TPPO		1.012	642
	Eksplorasi Seksual	21	24
	Eksplorasi Ketenagakerjaan	578	427
	Eksplorasi Ketenagakerjaan di Bawah Umur	7	7
	TPPO Lainnya	406	184
Terancam Hukuman Mati		158	105
	Narkotika	99	72
	Pembunuhan	54	28
	Hukti Lainnya	5	5
Kedaruratan		3.805	3.281
	Bencana Alam	201	198
	Konflik Bersenjata	429	418
	Penyanderaan	7	7
	Kecelakaan transportasi	571	152
	Kedaruratan Lainnya	2597	2506
Pidana Kasus Khusus		202	111
	Perkosaan	10	6
	Dipekerjakan di bawah umur	1	1
	Penganiayaan	86	72
	Korban Pembunuhan	30	8

	Terorisme	76	24
TOTAL		67.297	60.122
Kasus Awak Kapal Migran			767
Evakuasi WNI			261

- Screen shot dari Portal Peduli WNI tidak dapat dicantumkan dalam Laporan Kinerja karena mencantumkan informasi pribadi penerima layanan.



IK Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri

Formulasi : (Realisasi Sub IK 1 x 40%) + (Realisasi Sub IK 2 x 20%) + (Realisasi Sub IK 3 x 25%) + (Realisasi Sub IK 4 x 15%)

Sumber : Dokumen dan database laporan kasus, laporan rapat, laporan kegiatan dan Berita Acara Serah Terima

Catatan : Sub IK ada di Dit. PWNI, yaitu

Sub IK 1 = Persentase penyelesaian kasus WNI di Laur Negeri;

Sub IK 2 = Indeks Penguatan Sistem Kelembagaan Pelayanan dan Pelindungan WNI di Laur Negeri;

Sub IK 3 = Indeks Diplomasi Pelindungan WNI di Luar Negeri;

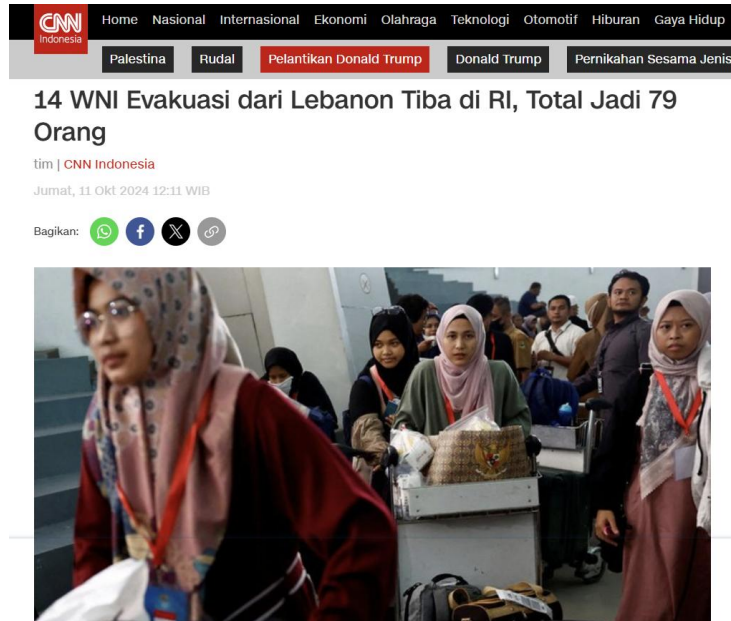
Sub IK 4 = Indeks Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri.

No.	Uraian	Realisasi Sub IK				Target Sub IK				
		s.d. TW I	s.d. TW II	s.d. TW III	s.d. TW IV	s.d. TW I	s.d. TW II	s.d. TW III	s.d. TW IV	
1	Persentase penyelesaian kasus WNI di Luar Negeri	74,36	81,72	79,41	84,52	85	85	85	85	
2	Indeks Penguatan Sistem Kelembagaan Pelayanan dan Pelindungan WNI di Laur Negeri	60,17	95,92	92,42	100	97,5	97,5	97,5	97,5	
3	Indeks Diplomasi Pelindungan WNI di Luar Negeri	74,87	73,44	82,32	96,8	98,5	98,5	98,5	98,5	

4	Indeks Pemanfaatan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri	67,05	89,81	95,34	100,64	96	96	96	96	
Indeks Pelayanan dan PwNI		70,6	83,70	85,13	93,10	93	93	93	93	

SAMPLING PEMBERITAAN MEDIA MASSA TERKAIT PENANGANAN KASUS

Evakuasi WNI dari Lebanon



The screenshot shows the top portion of a news article on the CNN Indonesia website. The navigation bar includes categories like Home, Nasional, Internasional, Ekonomi, Olahraga, Teknologi, Otomotif, Hiburan, and Gaya Hidup. The main headline reads "14 WNI Evakuasi dari Lebanon Tiba di RI, Total Jadi 79 Orang". Below the headline, it says "tim | CNN Indonesia" and "Jumat, 11 Okt 2024 12:11 WIB". There are social media sharing icons for WhatsApp, Facebook, X, and a link icon. The main image shows a group of people, including several women wearing hijabs, standing in a line with luggage at what appears to be an airport or a transit point.

<https://www.cnnindonesia.com/internasional/20241011120156-106-1154212/14-wni-evakuasi-dari-lebanon-tiba-di-ri-total-jadi-79-orang>

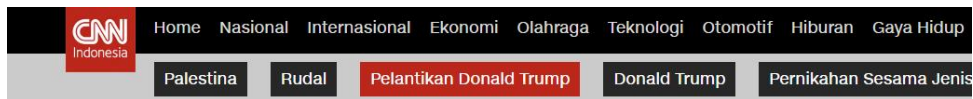
Evakuasi WNI dari Suriah



The screenshot shows the top portion of a news article on the CNBC Indonesia website. The navigation bar includes categories like HOME, MARKET, MYMONEY, NEWS, TECH, LIFESTYLE, SHARIA, and ENTREPRENEUR. The main headline reads "Suriah Ganti Rezim, Kemenlu Berhasil Evakuasi 91 WNI dari Damaskus". Below the headline, it says "teti purwanti, CNBC Indonesia" and "22 December 2024 15:45". The main image shows a group of people, including several men, standing in a line with luggage at what appears to be an airport or a transit point.

<https://www.cnbcindonesia.com/news/20241222175635-4-598000/suriah-ganti-rezim-kemenlu-berhasil-evakuasi-91-wni-dari-damaskus>

Pembebasan WNI dari Ancaman Hukuman Mati dari Arab Saudi



WNI Pekerja Migran Bebas dari Hukuman Mati di Arab Saudi

tim | CNN Indonesia

Kamis, 12 Sep 2024 13:00 WIB



<https://www.cnnindonesia.com/internasional/20240912123150-106-1143749/wni-pekerja-migran-bebas-dari-hukuman-mati-di-arab-saudi>

Nota Kesepahaman Kemlu OJK



<https://www.tempo.co/internasional/kementerian-luar-negeri-kerja-sama-dengan-ojk-dan-pos-indonesia-di-sektor-keuangan-dan-logistik-52539>



Deportasi WNI/PMI dari Malaysia

Foto

105 Pekerja Migran Indonesia Dideportasi dari Malaysia

ANTARA FOTO/Virna Puspa Setyorini - detikNews

Jumat, 15 Nov 2024 12:00 WIB

Malaysia - Pemerintah Malaysia kembali mendeportasi 105 Pekerja Migran Indonesia non prosedural. Ratusan PMI tiba di Pelabuhan Sri Bintang Pura (SBP) Tanjungpinang.



<https://news.detik.com/foto-news/d-7639562/105-pekerja-migran-indonesia-dideportasi-dari-malaysia>

IV. Matriks Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Pelindungan WNI

SURVEY PELAYANAN PELINDUNGAN WNI TAHUN 2024

1	Jumlah Responden	1629		
2	Asal Instansi	Pemerintahan RI	Perwakilan Negara Asing/Organisasi Internasional	Lainnya
		205	0	1424

PERTANYAAN SURVEY PELAYANAN PELINDUNGAN WNI TAHUN 2024

No.	Pertanyaan	Sangat Puas	Bobot SP	Puas	Bobot P	Tidak Puas	Bobot TP	Sangat Tidak Puas	Bobot STP	Tidak Valid	Bobot TV	Responden	Total Bobot
		4		3		2		1		0			
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang telah diinformasikan?	1318	5272	302	906	8	16	1	1	0	0	1629	6195
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?	1339	5356	280	840	9	18	1	1	0	0	1629	6215

3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1295	5180	299	897	33	66	2	2	0	1629	6145	
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan dengan yang diinformasikan?	1433	5732	183	549	12	24	1	1	0	1629	6306	
5	Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?	1308	5232	280	840	8	16	2	2	0	1598	6090	
6	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesigapan petugas pelayanan?	1348	5392	266	798	12	24	3	3	0	1629	6217	
7	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai perilaku kemampuan petugas pelayanan?	1379	5516	238	714	7	14	5	5	0	1629	6249	
8	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran?	1350	5400	264	792	9	18	4	4	2	0	1629	6214
9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pelaksanaan pelayanan?	1363	5452	254	762	7	14	3	3	2	0	1629	6231

	Total Responden	1629
	Total Bobot	55862
	Total Pertanyaan	9
	Total Bobot / Total Responden	34.2922038
	Nilai Perhitungan Kuesioner Pelayanan Pelindungan WNI	3.81024487
	Nilai Persepsi Pelayanan Pelindungan WNI	4

