



KEMENTERIAN LUAR NEGERI  
REPUBLIK INDONESIA

# LAPORAN KINERJA

## DIREKTORAT JENDERAL PROTOKOL DAN KONSULER



2023

## KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler (Ditjen Protokol dan Konsuler) dapat menutup tahun anggaran 2023 dengan pencapaian kinerja yang optimal. Laporan Kinerja (LKj) ini disusun sebagai wujud pertanggungjawaban atas kinerja setiap satuan kerja Ditjen Protokol dan Konsuler yang telah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik.

Ditjen Protokol dan Konsuler adalah unit Eselon I di Kementerian Luar Negeri (Kemenlu) yang menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penyelenggaraan hubungan luar negeri dan politik luar negeri dalam lingkup keprotokolan, kekonsuleran dan fasilitas diplomatik, serta perlindungan Warga Negara Indonesia (WNI) di luar negeri. Dalam hal tersebut, Ditjen Protokol dan Konsuler berperan sebagai Unit Pelayanan Publik yang memfasilitasi Pelayanan Keprotokolan, Pelayanan Kekonsuleran, Pelayanan Fasilitas Diplomatik dan Pelayanan Pelindungan WNI di Luar Negeri bagi para pemangku kepentingan.

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik tersebut, Ditjen Protokol dan Konsuler berkontribusi dalam memastikan pelaksanaan program dan kegiatan serta pencapaian target kinerja yang wajib dari Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja Utama (IKU) Kemenlu, selaras dengan Rencana Strategis 2020-2024 (Renstra 2020-2024), Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) serta Perjanjian Kinerja (PK) Tahun 2023.

Sesuai dokumen PK Eselon I Ditjen Protokol dan Konsuler TA 2023, terdapat 4 (empat) Sasaran Strategis, 7 (tujuh) IKU, dan 4 (empat) Sub-IKU. Sasaran Strategis dan IKU yang berkontribusi langsung dalam pencapaian kinerja Kemenlu yakni: (SS) Pelindungan WNI di Luar Negeri dan Pelayanan Publik yang Prima serta (IKU) Persentase Kasus WNI di Luar Negeri yang Diselesaikan dengan target 83% dan (IKU) Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik dengan target 4 dari skala 4.

Sebagai wujud transparansi dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan program, kegiatan dan pencapaian target kinerja tahun anggaran 2023, Ditjen Protokol dan Konsuler wajib menyusun LKj Tahunan. Penyusunan LKj sesuai dengan amanat Peraturan Presiden (PP) Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) serta merujuk Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah, serta Peraturan Menteri Luar Negeri (Permenlu) Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Manajemen Kinerja Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan RI.

Dalam LKj Ditjen Protokol dan Konsuler, memuat informasi capaian kinerja yang komprehensif berdasarkan Sasaran Strategis, Indikator Kinerja Utama, Target Kinerja dan alokasi anggaran sebagaimana yang ditetapkan dalam dokumen Perjanjian Kinerja (PK) Ditjen Protokol dan Konsuler Tahun Anggaran 2023 (TA 2023). LKj TA 2023 ini juga dilengkapi dengan narasi keberhasilan capaian kinerja fisik dan realisasi anggaran, kendala dalam pencapaian target kinerja yang belum optimal, proyeksi dan solusi sebagai upaya perbaikan di masa mendatang. Hal tersebut dimaksudkan agar para pemangku kepentingan dapat memahami tugas, fungsi, capaian kinerja yang telah diraih, kendala yang dihadapi serta strategi Ditjen Protokol dan Konsuler dalam mewujudkan kinerja yang optimal selaras dengan penguatan akuntabilitas yang merupakan bagian dari agen perubahan Reformasi Birokrasi (RB).

Dalam kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih dan apresiasi kepada seluruh pegawai di Ditjen Protokol dan Konsuler, atas kerja sama yang baik dalam mendukung pencapaian visi dan misi Ditjen Protokol dan Konsuler. Semoga LKj Ditjen Protokol dan Konsuler tahun 2023 ini dapat memberikan kontribusi atas peningkatan kualitas Pelayanan Publik di Ditjen Protokol dan Konsuler serta manfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 26 Januari 2024

Direktur Jenderal Protokol dan Konsuler

Andy Rachmianto

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>2</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>4</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>5</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>7</b>
<b>RINGKASAN EKSEKUTIF</b>	<b>10</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>14</b>
<b>A. LATAR BELAKANG</b>	<b>14</b>
1. <b>TUGAS DAN FUNGSI</b>	<b>14</b>
2. <b>STRUKTUR ORGANISASI</b>	<b>15</b>
<b>B. ASPEK STRATEGIS</b>	<b>16</b>
1. <b>POTENSI/PERAN STRATEGIS</b>	<b>16</b>
2. <b>PERMASALAHAN UTAMA (STRATEGIC ISSUED)</b>	<b>17</b>
<b>BAB II PERENCANAAN KINERJA</b>	<b>18</b>
<b>A. RENCANA STRATEGIS KEMENTERIAN/ UKE I/ UKE II</b>	<b>18</b>
<b>B. PERJANJIAN KINERJA TAHUN BERJALAN</b>	<b>22</b>
<b>BAB III AKUNTABILITAS KINERJA</b>	<b>24</b>
<b>A. CAPAIAN KINERJA</b>	<b>24</b>
<b>B. REALISASI ANGGARAN</b>	<b>108</b>
<b>BAB IV PENUTUP</b>	<b>109</b>
<b>A. SIMPULAN UMUM CAPAIAN KINERJA</b>	<b>109</b>
<b>B. KENDALA DAN TANTANGAN</b>	<b>109</b>
<b>C. PROYEKSI KE DEPAN</b>	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>110</b>
<b>A. PERJANJIAN KINERJA DAN REVISI PERJANJIAN KINERJA</b>	
<b>B. MATRIKS REALISASI RENAKSI</b>	
<b>C. MATRIKS INFORMASI KINERJA</b>	
<b>D. MATRIKS PERJENJANGAN KINERJA</b>	



## DAFTAR TABEL

<b><u>TABEL 1</u></b>	<b>11</b>
<b><u>TABEL 2</u></b>	<b>11</b>
<b><u>TABEL 3</u></b>	<b>12</b>
<b><u>TABEL I.1</u></b>	<b>14</b>
<b><u>TABEL I.2</u></b>	<b>16</b>
<b><u>TABEL II.1</u></b>	<b>19</b>
<b><u>TABEL II.2</u></b>	<b>22</b>
<b><u>TABEL III.1</u></b>	<b>24</b>
<b><u>TABEL III.2</u></b>	<b>24</b>
<b><u>TABEL III.3</u></b>	<b>27</b>
<b><u>TABEL III.4</u></b>	<b>27</b>
<b><u>TABEL III.5</u></b>	<b>28</b>
<b><u>TABEL III.6</u></b>	<b>30</b>
<b><u>TABEL III.7</u></b>	<b>45</b>
<b><u>TABEL III.8</u></b>	<b>45</b>
<b><u>TABEL III.9</u></b>	<b>55</b>
<b><u>TABEL III.10</u></b>	<b>56</b>
<b><u>TABEL III.11</u></b>	<b>56</b>
<b><u>TABEL III.12</u></b>	<b>74</b>
<b><u>TABEL III.13</u></b>	<b>77</b>
<b><u>TABEL III.14</u></b>	<b>79</b>
<b><u>TABEL III.15</u></b>	<b>80</b>
<b><u>TABEL III.16</u></b>	<b>81</b>
<b><u>TABEL III.17</u></b>	<b>82</b>
<b><u>TABEL III.18</u></b>	<b>82</b>
<b><u>TABEL III.19</u></b>	<b>85</b>
<b><u>TABEL III.20</u></b>	<b>90</b>



<b><u>TABEL III.21</u></b>	<b><u>93</u></b>
<b><u>TABEL III.22</u></b>	<b><u>93</u></b>
<b><u>TABEL III.23</u></b>	<b><u>94</u></b>
<b><u>TABEL III.24</u></b>	<b><u>94</u></b>
<b><u>TABEL III.25</u></b>	<b><u>95</u></b>
<b><u>TABEL III.26</u></b>	<b><u>98</u></b>
<b><u>TABEL III.27</u></b>	<b><u>98</u></b>
<b><u>TABEL III.28</u></b>	<b><u>99</u></b>
<b><u>TABEL III.29</u></b>	<b><u>100</u></b>
<b><u>TABEL III.30</u></b>	<b><u>104</u></b>
<b><u>TABEL III.31</u></b>	<b><u>106</u></b>
<b><u>TABEL III.32</u></b>	<b><u>108</u></b>
<b><u>TABEL III.33</u></b>	<b><u>108</u></b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>GAMBAR I.1</b>	<b>15</b>
<b>GAMBAR II.1</b>	<b>20</b>
<b>GAMBAR II.2</b>	<b>21</b>
<b>GAMBAR III.1</b>	<b>27</b>
<b>GAMBAR III.2</b>	<b>30</b>
<b>GAMBAR III.3</b>	<b>32</b>
<b>GAMBAR III.4</b>	<b>33</b>
<b>GAMBAR III.5</b>	<b>34</b>
<b>GAMBAR III.6</b>	<b>35</b>
<b>GAMBR III.7</b>	<b>35</b>
<b>GAMBAR III.8</b>	<b>36</b>
<b>GAMBAR III.9</b>	<b>38</b>
<b>GAMBAR III.10</b>	<b>38</b>
<b>GAMBAR III.11</b>	<b>40</b>
<b>GAMBAR III.12</b>	<b>75</b>
<b>GAMBAR III.13</b>	<b>41</b>
<b>GAMBAR III.14</b>	<b>42</b>
<b>GAMBAR III.15</b>	<b>43</b>
<b>GAMBAR III.16</b>	<b>43</b>
<b>GAMBAR III.17</b>	<b>44</b>
<b>GAMBAR III.18</b>	<b>44</b>
<b>GAMBAR III.19</b>	<b>45</b>
<b>GAMBAR III.20</b>	<b>46</b>
<b>GAMBAR III.21</b>	<b>47</b>
<b>GAMBAR III.22</b>	<b>48</b>
<b>GAMBAR III.23</b>	<b>49</b>
<b>GAMBAR III.24</b>	<b>49</b>

<b>GAMBAR III.25</b>	<b>50</b>
<b>GAMBAR III.26</b>	<b>51</b>
<b>GAMBAR III.27</b>	<b>51</b>
<b>GAMBAR III.28</b>	<b>52</b>
<b>GAMBAR III.29</b>	<b>52</b>
<b>GAMBAR III.30</b>	<b>54</b>
<b>GAMBAR III.31</b>	<b>54</b>
<b>GAMBAR III.32</b>	<b>59</b>
<b>GAMBAR III.33</b>	<b>66</b>
<b>GAMBAR III.34</b>	<b>72</b>
<b>GAMBAR III.35</b>	<b>72</b>
<b>GAMBAR III.36</b>	<b>72</b>
<b>GAMBAR III.37</b>	<b>73</b>
<b>GAMBAR III.38</b>	<b>73</b>
<b>GAMBAR III.39</b>	<b>73</b>
<b>GAMBAR III.40</b>	<b>74</b>
<b>GAMBAR III.41</b>	<b>76</b>
<b>GAMBAR III.42</b>	<b>77</b>
<b>GAMBAR III.43</b>	<b>78</b>
<b>GAMBAR III.44</b>	<b>79</b>
<b>GAMBAR III.45</b>	<b>83</b>
<b>GAMBAR III.46</b>	<b>83</b>
<b>GAMBAR III.47</b>	<b>84</b>
<b>GAMBAR III.48</b>	<b>90</b>
<b>GAMBAR III.49</b>	<b>91</b>
<b>GAMBAR III.50</b>	<b>97</b>
<b>GAMBAR III.51</b>	<b>101</b>
<b>GAMBAR III.52</b>	<b>103</b>
<b>GAMBAR III.53</b>	<b>103</b>



**GAMBAR III.54** **104**

---

**GAMBAR III.55** **107**

---

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Merujuk Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2014 tentang SAKIP dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah, Satker wajib menyusun Laporan Kinerja (LKJ) sebagai wujud transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan program dan kegiatan sesuai tugas dan fungsinya selama kurun waktu tahun anggaran.

Terkait penyusunan Laporan Kinerja (LKj) Tahunan juga merupakan mandat Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Manajemen Kinerja Kemenlu dan Perwakilan RI. Dalam hal LKj tahunan disusun dengan tujuan untuk memberikan informasi kinerja yang terukur berdasarkan target kinerja yang telah ditetapkan serta sebagai upaya perbaikan dalam peningkatan kinerja Satker.

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Ditjen Protokol dan Konsuler sebagai unit pelayanan publik di Kemenlu yang berkontribusi dalam pencapaian target kinerja Kemenlu mencakup Sasaran Strategis Pelindungan WNI di Luar Negeri dan Pelayanan Publik yang Prima dengan 2 (dua) Indikator Kinerja Utama;

1. Persentase Kasus WNI di Luar Negeri yang Diselesaikan dengan target 83.
2. Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik dengan target 4 dari skala 4, mencakup Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan, Kekonsuleran, Fasilitas Diplomatik dan Pelayanan Pelindungan WNI.

Ditjen Protokol dan Konsuler berhasil meraih predikat Zona Integritas Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (ZI-WBBM) dan menerapkan ISO 37001:2016 - Sistem Manajemen Anti Penyuapan dan ISO 9001:2015 - Sistem Manajemen Mutu. Predikat ZI-WBBM diserahkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada 6 Desember 2023. Penghargaan ini pada prinsipnya merupakan bentuk apresiasi dan pengakuan atas upaya berkelanjutan Direktorat PWNI untuk memberi pelayanan publik yang prima, bersih dan bebas korupsi. Proses menuju ZI-WBBM telah dimulai sejak tahun lalu dan sepanjang tahun 2023 hingga setelah melalui evaluasi Kemenpan RB, akhirnya berbuah konkret di penghujung tahun 2023. Adapun sertifikat penerapan ISO 37001:2016 tentang Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP) dan ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu. Kedua sertifikat ini 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.

Selain dari capaian kinerja di atas, Direktorat Konsuler juga memperoleh Peringkat 1 pada Penganugerahan Kepatuhan Tinggi untuk Pelayanan Publik (Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik) Tahun 2023 yang diselenggarakan oleh Ombudsman RI.

Pada tahun anggaran 2023, Ditjen Protokol dan Konsuler telah melaksanakan program dan kegiatan berdasarkan dokumen rencana kerja dan anggaran (Renja-KL dan RKAKL) serta memastikan pencapaian target kinerja yang optimal. Dalam hal mengukur keberhasilan dan pencapaian target kinerja Eselon I Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler menggunakan matriks NCKO berdasarkan 2 perspective dengan hasil capaian pada *Customer Perspective* (103,67%) dan *Learning and Growth Perspective* (103,79%) serta rincian capaian kinerja sebagai berikut:

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja Utama (IKU)	Target 2023	Realisasi	Capaian
<b>Customer Perspective</b>				
Pelindungan WNI di Luar Negeri dan Pelayanan Publik yang Prima	Persentase Kasus WNI di Luar Negeri yang Diselesaikan	83	92.02	110,87%
	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik	4 (skala 4)	4	100%
<b>Learning and Growth Perspective</b>				
Tata Kelola Organisasi Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler yang Baik	Nilai Reformasi Birokrasi Kemenlu	81	79.46	98.10%
	Nilai Evaluasi AKIP Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	79.8	79.45	99.56%
Pengelolaan Aset Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler yang Optimal	Indeks Pengelolaan Aset Kementerian Luar Negeri di Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	2.9 (skala 4)	2.91	100.34%
Pengelolaan Anggaran Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler yang Optimal dan Akuntabel	Nilai Kinerja Anggaran Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	93	93,38	100,46
	Indeks Opini BPK atas Laporan Keuangan Kemenlu	4 (WTP)	4	100%

Tabel 1 Tabel NCKO Ditjen Protokol dan Konsuler TA 2023





**Pengelolaan Anggaran Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler tahun 2023 sesuai RSPP.**

Dengan telah diterapkannya Redesain Sistem Perencanaan dan Penganggaran (RSPP), pada tahun anggaran 2023 dituangkan dalam program/kegiatan/KRO dan RO Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler sebagai berikut:

*Tabel 3 Program/Kegiatan/KRO/RO Ditjen Protokol dan Konsuler TA 2023*

<b>Program: Pelindungan WNI di luar negeri dan Pelayanan Publik</b>
<b>Kegiatan: Pelayanan dan Pelindungan WNI Pusat</b>
KRO : Pelayanan Publik Lainnya
RO : 001. Pelayanan Kekonsuleran kepada Masyarakat dan Perwakilan RI
002. Pelayanan Kekonsuleran kepada Perwakilan Negara Asing
KRO : Pelayanan Publik kepada masyarakat
RO : 001. Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri
<b>Kegiatan: Pelayanan Keprotokolan dan Fasilitas Diplomatik</b>
KRO : Pelayanan Publik kepada lembaga
RO : 001. Pelayanan Keprotokolan Kunjungan VVIP
002. Pelayanan Keprotokolan Kunjungan VIP
003. Pelayanan Keprotokolan untuk Pelaku Layanan Keprotokolan
004. Pelayanan Fasilitas Diplomatik



<b>Program: Dukungan Manajemen</b>
<b>Kegiatan: Pengelolaan Keuangan, BMN, Umum dan Organisasi Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler</b>
KRO : Layanan Dukungan Manajemen Eselon I
RO : 960. Layanan Organisasi dan Tata Kelola
994. Layanan Perkantoran mencakup Operasional dan Pemeliharaan Kantor

## BAB I PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Merujuk Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Luar Negeri, Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Luar Negeri, dan dipimpin oleh Direktur Jenderal Protokol dan Konsuler.

Untuk mendukung visi Pemerintah periode 2020-2024, **"Terwujudnya Indonesia Maju yang berdaulat, Mandiri, Berkepribadian, Berlandaskan Gotong Royong,"** Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler telah menetapkan visi 2020 - 2024 yaitu **"Memimpin Diplomasi Pelindungan WNI di Luar Negeri serta Pelayanan Publik yang Prima untuk mewujudkan Indonesia Maju yang Berdaulat, Mandiri dan Berkepribadian berlandaskan gorong royong"**. Dalam proses mewujudkan visi tersebut, telah ditetapkan misi Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler sebagai berikut:

- a. Mewujudkan Kualitas Pelayanan Pelindungan WNI di Luar Negeri yang Prima Sebagai Upaya Pelindungan Bagi Segenap Bangsa dan Memberikan Rasa Aman pada Seluruh Warga.
- b. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Keprotokolan, Kekonsuleran serta Fasilitas Diplomatik yang Prima dan Sesuai Standar.
- c. Memperkuat Tata Kelola Organisasi yang Baik dan Meningkatkan Dukungan Manajemen, Sarana dan Prasarana serta SDM di Lingkungan Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler.

#### 1. TUGAS DAN FUNGSI

Berikut adalah tugas dan fungsi Ditjen Protokol dan Konsuler:

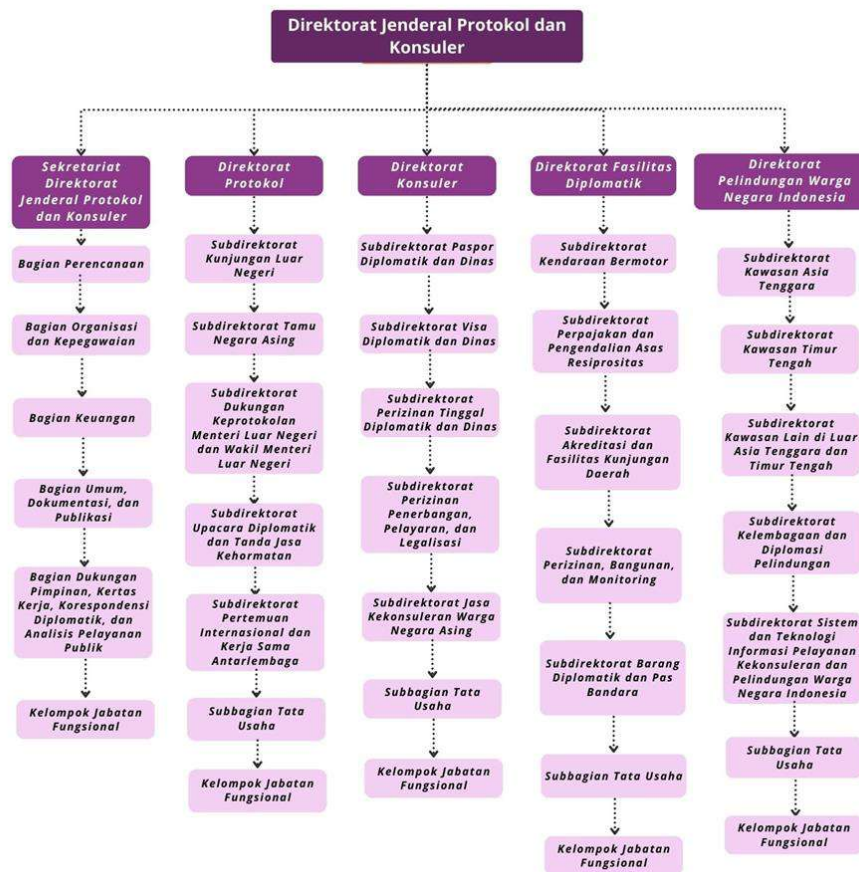
<b>Tugas</b>	
Menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang penyelenggaraan hubungan luar negeri dan politik luar negeri dalam lingkup keprotokolan, kekonsuleran, dan fasilitas diplomatik, serta pelindungan warga negara Indonesia di luar negeri.	
<b>Fungsi</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Perumusan kebijakan di bidang penyelenggaraan hubungan luar negeri dan politik luar negeri dalam lingkup keprotokolan, kekonsuleran, dan fasilitas diplomatik, serta pelindungan warga negara Indonesia di luar negeri;</li> <li>b. Pelaksanaan kebijakan dan koordinasi di bidang penyelenggaraan hubungan luar negeri dan politik luar negeri dalam lingkup keprotokolan, kekonsuleran, dan fasilitas diplomatik, serta pelindungan warga negara Indonesia di luar negeri;</li> <li>c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan kebijakan di bidang penyelenggaraan</li> </ol>

	<p>hubungan luar negeri dan politik luar negeri dalam lingkup keprotokolan, kekonsuleran, dan fasilitas diplomatik, serta perlindungan warga negara Indonesia di luar negeri;</p> <p>d. Pelaksanaan administrasi Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler; dan</p> <p>e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri.</p>
--	--

Tabel I.1 Tugas dan Fungsi Ditjen Protokol dan Konsuler

## 2. STRUKTUR ORGANISASI

Ditjen Protokol dan Konsuler dibantu 5 (lima) satuan kerja yang berada di bawahnya yaitu, Direktorat Protokol, Direktorat Konsuler, Direktorat Fasilitas Diplomatik, Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia dan Sekretariat Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler.



Gambar I.1 Struktur Organisasi Ditjen Protokol dan Konsuler

## B. ASPEK STRATEGIS

### 1. POTENSI/PERAN STRATEGIS

Berdasarkan amanat tugas dan fungsi tersebut, dari sudut pandang organisasi Kemenlu, Ditjen Protokol dan Konsuler merupakan unit kerja pengampu pelayanan publik yang berorientasi pada lingkup keprotokolan, kekonsuleran, fasilitas diplomatik, dan perlindungan warga negara Indonesia di luar negeri.

Aspek strategis lain yang diampu oleh Ditjen Protokol dan Konsuler tertuang dalam Rencana Kerja Pemerintah (RKP) Tahun 2022. Pada Prioritas Nasional (PN) 7, tercantum amanat Memperkuat Stabilitas Politik, Hukum, Pertahanan, dan Keamanan, dan Transformasi Pelayanan Publik, yang salah satu Program Prioritasnya adalah Optimalisasi Kebijakan Luar Negeri. Program Prioritas (PP) dimaksud memuat Kegiatan Prioritas (KP) Penguatan Integritas NKRI dan Pelindungan WNI di Luar Negeri yang lebih lanjut mengamankan Proyek Prioritas Nasional (Pro-PN) Penguatan Pelindungan WNI di Tingkat Bilateral, Regional, Multilateral. Sasaran, indikator, dan target pada masing-masing PP, KP, dan Pro-P dapat dilihat secara rinci pada tabel berikut:

PN/PP/KP/PRO-PN	SASARAN	INDIKATOR	TARGET
<b>07.02PP: Optimalisasi Kebijakan Luar Negeri</b>	01 - Meningkatkan efektivitas diplomasi dan pemanfaatan kerja sama pembangunan internasional	03 - Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri	88,00
<b>07.02.01KP: Penguatan Integritas NKRI dan Pelindungan WNI di Luar Negeri</b>	01 - Menguatnya integritas NKRI dan pelindungan WNI di luar negeri	01 - Persentase Penyelesaian Kasus WNI di Luar Negeri	35,20%
<b>07.02.01.02PRO-P: Penguatan Pelindungan WNI di Tingkat Bilateral, Regional, Multilateral</b>	01 - Terlaksananya penguatan pelindungan WNI di tingkat bilateral, regional, multilateral	01 - Indeks Pemanfaatan dan Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan dan Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri	88%
		02 - Indeks Penguatan Sistem Kelembagaan Pelayanan dan Pelindungan	88%

		WNI di Luar Negeri	
		03 - Indeks Diplomas Pelindungan WNI di Luar Negeri	88%

Tabel I.2 Sasaran, indikator, dan target pada masing-masing PP, KP, dan Pro-PN Ditjen Protokol dan Konsuler

Dalam melaksanakan amanah tersebut, Kemenlu secara konsisten melakukan investasi dan inovasi dalam membenahan sistem informasi, sistem kelembagaan, dan diplomasi pelayanan dan pelindungan WNI di luar negeri. Berbagai pengalaman, peristiwa, dan pelajaran selama 5 (lima) tahun terakhir diterjemahkan menjadi berbagai upaya membenahan sistem kelembagaan pelindungan WNI di luar negeri yang melibatkan semua pemangku kepentingan dari kalangan pemerintahan dan non-pemerintahan untuk melaksanakan tugas pelindungan WNI di luar negeri.

## 2. PERMASALAHAN UTAMA (STRATEGIC ISSUED)

Pada tahun 2023, Ditjen Protokol dan Konsuler menghadapi sejumlah permasalahan utama yang berdampak pada operasional kinerja yaitu:

- a. Keterbatasan pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler, di mana sejumlah formasi yang masih belum terisi. Selain itu, beberapa Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) yang diterima menjadi Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) sehingga harus pindah satker sesuai dengan formasi yang didaftarkan.
- b. Keterbatasan anggaran pada dua (2) satuan kerja di Ditjen Protokol dan Konsuler yaitu di Sekretariat Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler serta Direktorat Protokol. Keterbatasan anggaran di Sekretariat Direktorat Jenderal dan Protokol dikarenakan DIPA yang diterima lebih rendah dari kebutuhan operasional, sehingga sejumlah program tidak dapat berjalan dengan optimal. Adapun karakteristik Direktorat Protokol yang cukup sulit untuk merencanakan agenda khususnya Kunjungan Presiden dan Kunjungan Wakil Presiden ke luar negeri, sehingga berdampak pada kebutuhan anggaran melebihi apa yang sudah direncanakan.

## BAB II PERENCANAAN KINERJA

### A. Rencana Strategis 2020 - 2024

Rencana Strategis Ditjen Protokol dan Konsuler Tahun 2020-2024 merujuk pada Renstra Kemenlu 2020-2024, yang memuat visi, misi, peta strategi, program, dan kegiatan yang akan diimplementasikan oleh seluruh unit kerja di Ditjen Protokol dan Konsuler selama periode 5 (lima) tahun. Dalam dokumen Renstra 2020-2024 tersebut, Ditjen Protokol dan Konsuler telah menetapkan visi yang mendukung visi Kemenlu tahun 2020-2024 sebagai berikut:

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

Dalam upaya mewujudkan visi tersebut, Ditjen Protokol dan Konsuler menetapkan misi sebagai berikut:

1. Mewujudkan Kualitas Pelayanan Pelindungan WNI di Luar Negeri yang Prima Sebagai Upaya Pelindungan Bagi Segenap Bangsa dan Memberikan Rasa Aman pada Seluruh Warga.
2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Keprotokolan, Kekonsuleran serta Fasilitas Diplomatik yang Prima dan Sesuai Standar.
3. Memperkuat Tata Kelola Organisasi yang Baik dan Meningkatkan Dukungan Manajemen, Sarana dan Prasarana serta SDM di Lingkungan Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler.

Ditjen Protokol dan Konsuler dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai Saker Eselon I di Kementerian Luar Negeri, telah menerapkan SAKIP yang selanjutnya disebut Sistem Manajemen Kinerja. Hal tersebut merujuk Permenlu Nomor 4 tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Manajemen Kinerja (SMK) Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia, setiap unit/satuan kerja dan pegawai di lingkungan Kemenlu dan Perwakilan RI wajib menerapkan sistem manajemen kinerja berbasis *balanced scorecard* (BSC) dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Dalam hal penerapan *BSC* dimaksudkan agar dalam proses pencapaian kinerja dapat lebih terukur sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Pada tahun anggaran 2023, Ditjen Protokol dan Konsuler telah mengelola anggaran Ditjen Protokol dan Konsuler sesuai Redesain Sistem Perencanaan dan Penganggaran (RSPP) yang dituangkan dalam program/kegiatan/Klasifikasi Rincian *Output* (KRO) dan Rincian *Output* (RO) sebagai berikut:

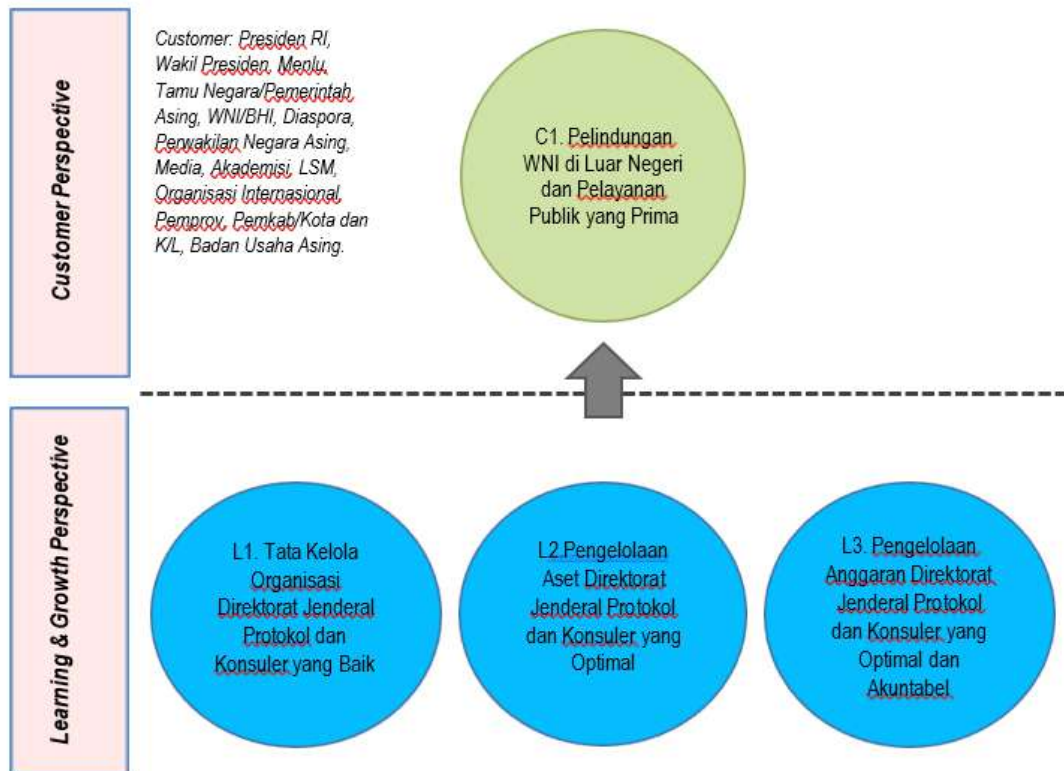
<b>Program</b>	<b>Pelindungan WNI di luar negeri dan Pelayanan Publik</b>
<b>Kegiatan</b>	<b>Pelayanan dan Pelindungan WNI Pusat</b>
KRO	Pelayanan Publik Lainnya
RO	001.Pelayanan Kekonsuleran kepada Masyarakat dan Perwakilan RI
	002.Pelayanan Kekonsuleran kepada Perwakilan Negara Asing
KRO	Pelayanan Publik kepada Masyarakat
RO	001.Pelayanan dan Pelindungan WNI di Luar Negeri
<b>Kegiatan</b>	<b>Pelayanan Keprotokolan dan Fasilitas Diplomatik</b>
KRO	Pelayanan Publik kepada Lembaga
RO	001.Pelayanan Keprotokolan Kunjungan VVIP
	003.Pelayanan Keprotokolan untuk Pelaku Layanan Keprotokolan
	004.Pelayanan Fasilitas Diplomatik
<b>Program</b>	<b>Dukungan Manajemen</b>
<b>Kegiatan</b>	<b>Pengelolaan Keuangan, BMN, Umum dan Organisasi Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler</b>
KRO	Layanan Dukungan Manajemen Eselon I
	960.Layanan Organisasi dan Tata Kelola
	994.Layanan Perkantoran mencakup Operasional dan Pemeliharaan Kantor

Tabel II.1 Program/kegiatan/Klasifikasi Rincian Output (KRO) dan Rincian Output (RO) Ditjen Protokol dan Konsuler

Pada tahun anggaran 2023, Peta Strategis Ditjen Protokol dan Konsuler terdiri dari 3 *perspective* dan 4 Indikator Kinerja Utama (IKU), antara lain:



## PETA STRATEGI DIREKTORAT JENDERAL PROTOKOL DAN KONSULER KEMENTERIAN LUAR NEGERI TAHUN 2023



Gambar II.1 Peta Strategi Ditjen Protokol dan Konsuler TA 2023

## Penetapan Kinerja Tahun 2023

Penetapan Kinerja dalam bentuk Perjanjian Kinerja (PK) Ditjen Protokol dan Konsuler Tahun 2023 memuat 4 Sasaran Strategis (SS) yang dijabarkan dalam 4 (empat) Indikator Kinerja Utama (IKU). PK awal telah ditandatangani oleh antara Direktur Jenderal Protokol dan Konsuler (Dirjen Protokol dan Konsuler) dan Menteri Luar Negeri (Menlu) pada bulan Januari 2023.

Kode SS	Sasaran Strategis	Kode IKU	Indikator Kinerja Utama (IKU)	Target 2023
<b>Customer Perspective</b>				
C1	Pelindungan WNI di Luar Negeri dan Pelayanan Publik yang Prima	C1.1	Persentase Kasus WNI di Luar Negeri yang Diselesaikan	83%
		C1.2	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik	4 (skala 4)
		C1.2.1	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan	4 (skala 4)
		C1.2.2	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Kekonsuleran	4 (skala 4)
		C1.2.3	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Fasilitas Diplomantik	4 (skala 4)
		C1.2.4	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Pelindungan WNI	4 (skala 4)
<b>Learning and Growth Perspective</b>				
L1	Tata Kelola Organisasi Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler yang Baik	L1.1	Evaluasi Reformasi Birokrasi Kementerian Luar Negeri	81
		L1.2	Nilai Evaluasi AKIP Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	79,8 (BB)

L2	Pengelolaan Aset Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler yang Optimal	L2.1	Indeks Pengelolaan Aset Kementerian Luar Negeri pada Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	2,9 (dari skala 4)
L3	Pengelolaan Anggaran Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler yang Optimal dan Akuntabel	L3.1	Nilai Kinerja Anggaran Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	93
		L3.2	Indeks Opini BPK atas Laporan Keuangan Kementerian Luar Negeri	4 (WTP)

Gambar II.2 Perjanjian Kinerja Ditjen Protokol dan Konsuler TA 2023



Dalam pengukuran kinerja satker menggunakan rumusan Nilai Capaian Kinerja Organisasi (NCKO) ataupun melalui aplikasi AKSI ([kinerja.kemenlu.go.id](http://kinerja.kemenlu.go.id)). Nilai Kinerja Organisasi merupakan hasil penghitungan dengan membandingkan data realisasi IKU dengan data target sehingga diperoleh capaian IKU. Dalam penghitungan capaian IKU tersebut juga menggunakan pembobotan berdasarkan nilai tingkat validitas, tingkat kendali IKU sesuai yang tertuang dalam Manual IKU Satker.

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

1. *Maximum* adalah 120
2. *Minimum* adalah 0

Adapun dalam formulasi penghitungan Nilai Capaian IKU setiap polarisasi, sbb:

1. Polarisasi *Maximize*, yaitu kriteria nilai terbaik pencapaian IKU adalah realisasi yang lebih tinggi dari target dengan formula: Pengukuran kinerja tersebut didasarkan atas kualitas IKU yang sangat tergantung kepada besarnya kualitas *coverage* IKU terhadap pencapaian Sasaran Strategis:

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

2. Polarisasi *Minimize*, yaitu kriteria nilai terbaik pencapaian IKU adalah realisasi yang lebih kecil dari target dengan formula:

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

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

Dalam pengukuran dan evaluasi atas data capaian kinerja Ditjen Protokol dan Konsuler tahun 2023, dilakukan dengan membandingkan data capaian kinerja dan target kinerja tahun berjalan dengan capaian kinerja dan target tahun 2022 dan 2021 atau kurun waktu 2 tahun sebelumnya.

## BAB III AKUNTABILITAS KINERJA

### A. CAPAIAN KINERJA

Selama tahun 2023, Ditjen Protokol dan Konsuler telah melaksanakan berbagai kegiatan guna mencapai sasaran strategis sebagaimana yang telah dicanangkan dalam Renstra Tahun 2020-2024 dan kemudian ditegaskan kembali dalam dokumen PK Tahun 2023. Dalam penyusunan LKj 2023, Ditjen Protokol dan Konsuler melakukan pengukuran dan analisa berdasarkan panduan yang telah ditetapkan.

Perspektif	Bobot Perspektif	Skor Perspektif
<i>Customer Perspective</i>	57,14%	103,67
<i>Learning and Growth Perspective</i>	42,86%	103,79
<b>Total NCKO</b>		<b>103,72</b>

Tabel III.1 NCKO Ditjen Protokol dan Konsuler TA 2023

#### Keterangan:

**Bobot Perspektif: (*Customer Perspective*: 40%)+(*Learning and Growth Perspective*:30%)= 70%**

***Customer Perspective*= 40/70= 57,14%**

***Learning and Growth Perspective*= 30/70= 42,86%**

Berdasarkan perhitungan kinerja atas pelaksanaan rencana kegiatan yang telah ditetapkan, diperoleh pencapaian kinerja sebesar berikut:

Kode SS	Sasaran Strategis	Kode IKU	Indikator Kinerja Utama (IKU)	Target 2023	Realisasi 2023	Capaian 2023
<b>Customer Perspective</b>						
C1	Pelindungan WNI di Luar Negeri dan Pelayanan Publik yang Prima	C1.1	Persentase Kasus WNI di Luar Negeri yang Diselesaikan	83%	92,02%	110,87%
		C1.2	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik	4 (skala 4)	4 (skala 4)	100%
		C1.2.1	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan	4 (skala 4)	4 (skala 4)	100%
		C1.2.2	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Kekonsuleran	4 (skala 4)	4 (skala 4)	100%

		C1.2.3	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Fasilitas Diplomatik	4 (skala 4)	4 (skala 4)	100%
		C1.2.4	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Pelindungan WNI	4 (skala 4)	4 (skala 4)	100%
<b>Learning and Growth Perspective</b>						
L1	Tata Kelola Organisasi Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler yang Baik	L1.1	Evaluasi Reformasi Birokrasi Kementerian Luar Negeri	81	79,46	98,10%
		L1.2	Nilai Evaluasi AKIP Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	79,8 (BB)	79,45	99,56%
L2	Pengelolaan Aset Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler yang Optimal	L2.1	Indeks Pengelolaan Aset Kementerian Luar Negeri pada Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	2,9 (dari skala 4)	2,91	100,34%
L3	Pengelolaan Anggaran Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler yang Optimal dan Akuntabel	L3.1	Nilai Kinerja Anggaran Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	93	93,38	100,41%
		L3.2	Indeks Opini BPK atas Laporan Keuangan Kementerian Luar Negeri	4 (WTP)	4 (WTP)	100%

Tabel III.2

Capaian Kinerja Ditjen Protokol dan Konsuler TA 2023

## 1. CUSTOMER PERSPECTIVE

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

#### Deskripsi IKU

IKU Persentase Kasus WNI di Luar Negeri yang Diselesaikan diampu oleh Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia (Direktorat Pelindungan WNI) yang memiliki mandat untuk 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 Ditjen 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 92,02%. Dengan target 83%, maka capaian kerjanya adalah 110,87%.

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 Pelindungan WNI telah melakukan pendataan kasus-kasus WNI di Luar Negeri yang telah ditangani oleh Kemlu melalui Portal Peduli WNI. Kasus yang dilaporkan pada Laporan Kinerja merupakan data kasus-kasus baru yang dilaporkan dan ditangani pada tahun 2023.

#### Informasi Kinerja

Komponen	Kasus yang Ditangani	Kasus yang Diselesaikan	Persentase	Bobot
Persentase Kasus Khusus yang Diselesaikan	6.116	5.507	90,04%	55%
Persentase Kasus Umum yang Diselesaikan	47.482	44.842	94,44%	45%
<b>Total Kasus</b>	<b>53.598</b>	<b>50.349</b>		

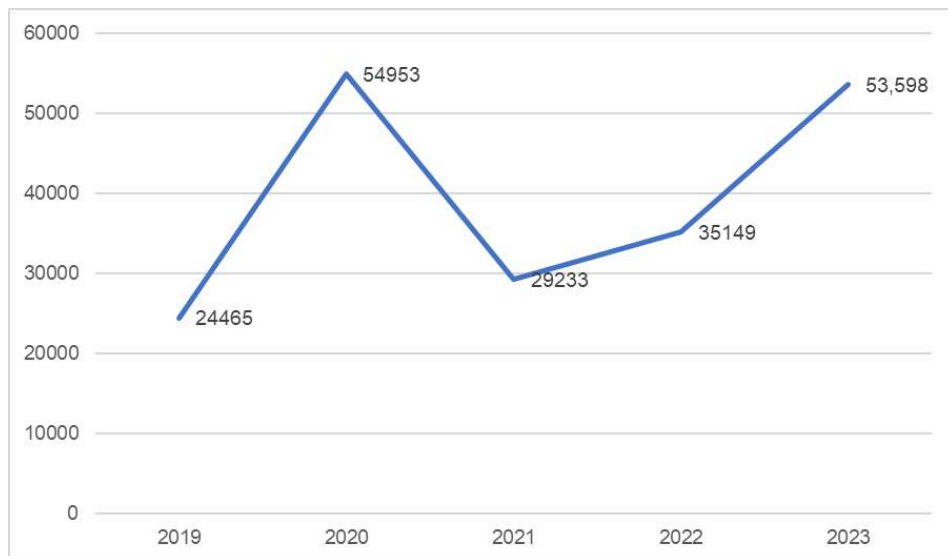
Tabel III.3 Penghitungan Realisasi Komponen IKU C1.1

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

IKU C.1.1.1	Informasi Kinerja	Realisasi	Bobot	(R x B)
<b>Persentase Kasus WNI di Luar Negeri yang Diselesaikan</b>	Persentase Kasus Khusus yang Diselesaikan	90,04%	55%	49,52%
	Persentase Kasus Umum yang Diselesaikan	94,44%	45%	42,5%
	Realisasi Target			92,02%
	Capaian			83,00%
				110,87%

Tabel III.4 Capaian Komponen IKU C1.1 Tahun 2023

Berikut adalah grafik yang menggambarkan perbandingan volume kasus WNI yang Ditangani (2020-2023):



Gambar III.1 Perbandingan Volume Kasus WNI yang Ditangani (2020-2023)

Perbandingan Kinerja

Komponen	2021			2022			2023		
	T	R	C	T	R	C	T	R	C
C1.1.1 Persentase Kasus Khusus yang Diselesaikan (Komponen 1)	64,30 %	92,70 %	144,16 % ***	71,85 %	95,46 %	132,86 % ***	82 %	90,04 %	109,80 %
C1.1.2 Persentase Kasus Umum yang Diselesaikan (Komponen 2)	85,85 %	87,35 %	101,75 %	89,95 %	86,67 %	96,35 %	85 %	94,44 %	111,11 %
C1.1 Persentase Penyelesaian Kasus WNI	74,00 %	90,29 %	122,01 % ***	80%	91,50 %	114,38 %	83 %	92,02 %	110,87 %

Tabel III.5 Perbandingan Target (T), Realisasi (R), dan Capaian (C) IKU C1.1 Tahun 2021-2023

Keterangan: \*\*\* toleransi maksimal 120%

Jika dibandingkan dengan tahun 2021-2022, target IKU C1.1 mengalami peningkatan target menjadi 83% dari 74,00% (2021) dan 80% (2022). Sedangkan untuk realisasi IKU C1.1 mengalami peningkatan pula menjadi 92,02% dari 90,29% (2021) dan 91,50% (2022). Peningkatan ini disebabkan oleh data dan informasi yang akurat yang menjadi tolak ukur dan pegangan bagi para pemangku kepentingan untuk menangani kasus-kasus yang ada. Selain itu, kondisi politik dan keamanan dunia di tahun 2023, kembali dibukanya jalur migrasi internasional, dan munculnya modus operan di 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 92,02%. Jika dibandingkan dengan target sebesar 83%, maka capaian IKU C1.1 sebesar 110,87%.

Dari jumlah total kasus pada tahun 2023, sebanyak 5.507 kasus khusus telah terselesaikan dari 6.116 kasus khusus yang ditangani (90,04%). Sebanyak 44.842 kasus umum telah diselesaikan dari 47.482 kasus yang ditangani (94,44%). Jenis kasus-kasus WNI di luar negeri yang ditangani, antara lain mencangkup 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.

### Analisis Penyebab Keberhasilan/Kegagalan Pencapaian IKU

Faktor penentu keberhasilan penanganan kasus WNI di luar negeri utamanya adalah: (1) Data dan informasi yang akurat; (2) kebijakan penanganan dan perlindungan 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 perlindungan WNI.

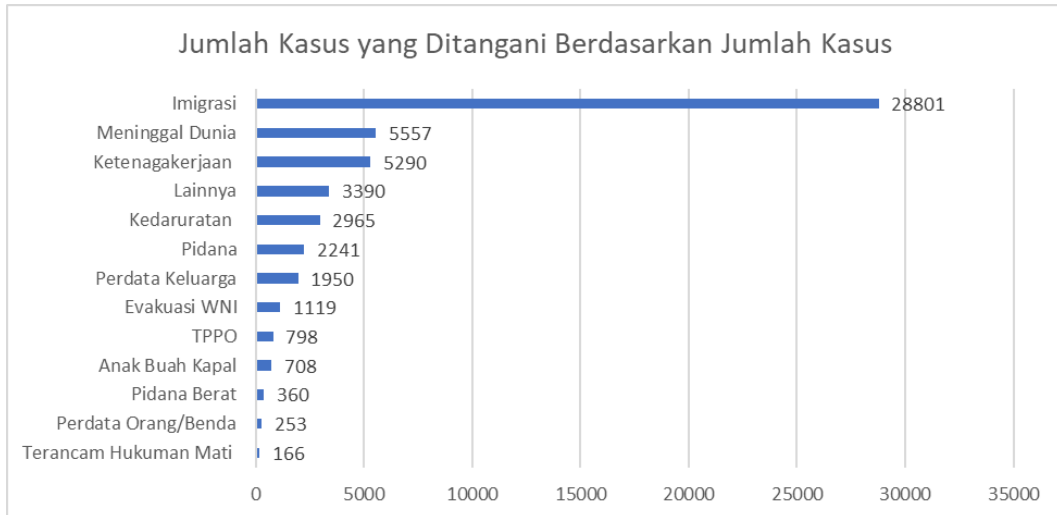
Data dan informasi merupakan langkah awal penentu keberhasilan penanganan kasus WNI di luar negeri. Dalam kaitan ini, data dan informasi yang akurat akan menjadi tolak ukur dan pegangan bagi para pemangku kepentingan untuk menanganikan kasus-kasus yang ada. Di sisi lain, kebijakan penanganan dan perlindungan WNI yang baik akan menciptakan jalur migrasi yang aman dan mempermudah proses penanganan dan perlindungan 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.

Realisasi kinerja penyelesaian kasus WNI di luar negeri mengalami sedikit kenaikan jika dibandingkan tahun 2022. Di tahun 2022, realisasi IKU penyelesaian kasus WNI adalah 91,5%. Terdapat peningkatan kinerja sebesar 0,52% jika dibandingkan dengan tahun 2022, meskipun target kinerja juga mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Volume kasus yang diselesaikan di tahun 2023 meningkat dibandingkan tahun 2022. Total kasus yang ditangani di tahun 2023 sebesar 53.598 sedangkan di tahun 2022 sebesar 35.149, atau meningkat 52,49%.

Kondisi ini antara lain dipengaruhi konflik di Sudan dan Palestina, serta bencana alam 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.

Berikut adalah diagram Jumlah Kasus yang Ditangani Berdasarkan Jumlah Kasus Tahun 2023:



Gambar III.2 Jumlah Kasus yang Ditangani berdasarkan Jenis Kasus

### Perbandingan Capaian Kinerja Level Kemlu dengan Level Nasional

No	Prioritas Nasional/ Program Prioritas/ Kegiatan Prioritas	Sasaran 2023 (tercantum pada RKP 2023)	Target 2023 (tercantum pada RKP 2023)	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 81% 92.27%	113.9%

Tabel III.6 Perbandingan Capaian Kemlu dengan Capaian Nasional untuk Persentase Penyelesaian Kasus WNI di Luar Negeri

Dalam dokumen Rencana Kerja Pemerintah 2023 yang diatur dalam Peraturan Presiden 108 Tahun 2022, IKU Persentase Penyelesaian Kasus WNI di Luar Negeri selaras dengan Indikator “Persentase Penyelesaian Kasus WNI di Luar Negeri” pada tahun 2023. Data ini tercantum pada Matriks Pembangunan Pemutakhiran RKP Tahun 2023 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 81% pada tahun 2023. Untuk itu, Capaian IKU C1.1 adalah  $92.2\% / 81\% = 113.9\%$ .

### Kendala dan Tantangan

Kendala dan tantangan yang dihadapi dalam pencapaian target C1.1 antara lain:

- a. *Bezetting* pegawai yang belum sesuai dengan formasi jabatan,
- b. Gangguan keamanan pada sistem informasi teknologi di Kemlu,
- c. Faktor eksternal yang mempengaruhi penyelesaian kasus seperti kebijakan pemerintah setempat, ketersediaan alat bukti, saksi, dokumen baik di negara setempat atau di Indonesia,
- d. 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
- e. Modus kejahatan lintas negara yang kompleks dan terus berkembang.

### Upaya Perbaikan

Beberapa upaya perbaikan yang perlu dilakukan dalam mengatasi kendala dan tantangan selama tahun berjalan diantaranya sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas data dan informasi, termasuk yang ada dalam sistem keamanan pada perangkat dan jaringan pada sistem informasi pelayanan dan pelindungan WNI;
- b. Mengintensifkan diplomasi pelindungan baik dalam level bilateral, regional, dan multilateral;
- c. Memperkuat koordinasi dan kerjasama 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
- d. Meningkatkan kapasitas SDM di Pusat dan Perwakilan RI, serta pemangku kepentingan lainnya untuk isu terkini dalam pelayanan dan pelindungan WNI.

### Proyeksi Kedepan

Dalam hal ini, WNI dimaksud memiliki 3 kasus yang berbeda. Perbedaan 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.

### Analisis Program Pendukung Capaian

Berikut beberapa program yang mendukung capaian pada IKU C1.1:

- a. Menyelesaikan 50.349 kasus dari total 53.598 kasus yang ditangani;
- b. Melakukan evakuasi terhadap terhadap 1119 orang WNI dari berbagai keadaan darurat (Turki, Sudan, Palestina, dan Tepi Barat);
- c. Menangani 8.872 WNI/PMI termasuk kelompok rentan di Malaysia;

- d. Mencegah keberangkatan 215 orang yang akan diperkerjakan oleh perusahaan *online scam* di Kamboja;
- e. Membebaskan 19 orang WNI dari ancaman hukuman mati;
- f. Memulangkan 169 ibu dan anak tidak terdokumentasi dari Taiwan dan Persatuan Emirat Arab;
- g. Memulangkan 3 WNI korban perompakan bersenjata di perairan Yaman;
- h. Menangani kasus 408 WNI/ABK dari 97 kapal (perikanan dan niaga); dan

- j. Penetapan pelayanan dan perlindungan WNI sebagai Program Prioritas Nasional;
- k. Ketersediaan anggaran yang memadai untuk perlindungan WNI di luar negeri;
- l. SDM yang kompeten dan berdedikasi tinggi;
- m. Koordinasi yang baik dengan Kementerian/Lembaga, Organisasi Internasional, dan pemangku kepentingan lainnya;
- n. Infrastruktur sistem informasi pelayanan dan perlindungan; dan
- o. Tingginya dukungan publik terhadap upaya yang dilakukan oleh Kemlu dalam melakukan perlindungan WNI.



Gambar III.3 Capaian Menonjol Direktorat Pelindungan WNI di Tahun 2023

Berikut beberapa contoh kasus yang ditangani Direktorat Pelindungan WNI tahun 2023:

1. Penerbitan Nomor Induk Tunggal di Jeddah, Februari 2023
 

“Pemerintah RI terbitkan Nomor Induk Tunggal bagi WNI di Arab Saudi untuk memustus rantai masalah overstaying dan memberikan harapan kehidupan yang lebih baik di Indonesia”

KJRI Jeddah bersama dengan Kementerian Luar Negeri dan Kementerian Dalam Negeri menyelenggarakan kegiatan penerbitan Nomor Induk Tunggal (NIT) bagi murid Sekolah Indonesia Jeddah (SIJ) dan Sekolah Indonesia Mekkah (SIM) pada tanggal 21-28 Februari 2023. Kegiatan tersebut bertujuan untuk memberikan

akses bagi murid SIJ dan SIM terhadap pendidikan tinggi dan/atau kegiatan akademik berskala nasional di Indonesia. Dengan demikian, diharapkan rantai masalah *overstaying* di Arab Saudi dapat dihentikan. Sebagai hasil dari kegiatan tersebut, KJRI Jeddah menerbitkan 284 NIT dan 21 Identitas Kependudukan Digital serta melakukan perekaman biometrik terhadap 86 WNI. Pada kesempatan itu pula, Kemenlu juga memberikan bimbingan teknis mengenai administrasi kependudukan dan pencatatan sipil bersama dengan Kementerian Dalam Negeri serta menyerahkan alat rekam biometrik/penerbitan NIT kepada Pejabat Pencatatan Sipil KBRI Riyadh dan KJRI Jeddah.



*Gambar III.4 Penerbitan Nomor Induk Tunggal bagi murid SIJ dan SIM beserta orangtuanya di KJRI Jeddah, 21-28 Februari 2023*





### 3. Evakuasi WNI dari Sudan, April-Mei 2023

“Pemerintah RI sikapi eskalasi situasi keamanan akibat konflik militer yang bersifat horizontal di Sudan dengan mengevakuasi 1.015 jiwa dari Sudan ke wilayah aman”

Dalam rangka menyikapi konflik militer antara Sudan Armed Forces dan Rapid Support Forces di Sudan yang pecah pada tanggal 15 April 2023, Kementerian Luar Negeri telah mengevakuasi sejumlah 998 WNI dan 17 WNA (Bangladesh, Filipina, Australia, Djibouti, dan Sudan) dari Sudan. Rangkaian upaya evakuasi tersebut merupakan hasil dari kerja sama lintas K/L di Pusat dan lintas Perwakilan RI, yaitu KBRI Khartoum, KBRI Riyadh, KBRI Kairo, KBRI Addis Ababa, dan KJRI Jeddah.

Proses evakuasi dilakukan secara bertahap melalui jalur darat, laut, dan udara. Proses tersebut diawali dengan pemindahan WNI dari wilayah konflik di kota Khartoum, kota Omdurman, dan kota Madani menuju kota Port Sudan. Para WNI kemudian dipindahkan dari kota Port Sudan ke kota Jeddah (Arab Saudi) dengan kapal ferry berbendera Arab Saudi “Amanah” dan pesawat TNI-Angkatan Udara (AU) dalam beberapa tahap sebelum selanjutnya direpatriasi ke Indonesia menggunakan pesawat komersial maupun pesawat TNI-AU.

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 III.6 Penjemputan dan embarkasi WNI evacuee oleh Tim Evakuasi (Direktorat PWNI dan TNI-AU) di Bandara Internasional Port Sudan, 27 April 2023*



*Gambar III.7 Direktur PWNI (kanan) dan Duta Besar RI Khartoum (kanan atas) dalam penanganan WNI Evacuee yang terluka di kota Port Sudan, 28 April 2023*

#### 4. Pemulangan Anak Tidak Terdokumentasi dan Terlantar dari Taiwan

Di tahun 2023, Kemlu bekerja sama dengan Kementerian Sosial telah 2 kali melakukan pemulangan anak tidak terdokumentasi dan terlantar (ATT) dari Taiwan, yaitu pada bulan Juli dan Desember 2023. Anak-anak tersebut ditinggalkan begitu saja oleh ibunya di panti-panti Taiwan. Setelah dilakukan family tracing di daerah oleh Kementerian Sosial, Direktorat Pelindungan WNI berkoordinasi dengan KDEI Taipei mengupayakan pemulangan anak-anak tersebut. Pada bulan Juli 2023 dilakukan pemulangan terhadap 7 anak, kemudian pada bulan Desember 2023 dilakukan pemulangan terhadap 6 anak. Saat ini tercatat masih terdapat 110 anak Indonesia yang berada di panti-panti di Taiwan. Urgensi pemulangan anak-anak tersebut adalah agar mereka dapat memperoleh hak pendidikan yang layak, karena tanpa dokumentasi, anak-anak tersebut tidak dapat memperoleh pendidikan formal yang layak di Taiwan.



Gambar III.8 Fasilitas Pemulangan 7 Anak ATT dari Taiwan, Juli 2023

## 5. Penyelesaian Kasus 7 ABK Hilang di Mauritius, September 2023

Pada tanggal 3 Maret 2021, Direktorat Pelindungan WNI menerima informasi dari KBRI Antananarivo, perihal hilangnya 7 ABK WNI di Port Luis, Mauritius. Enam ABK bekerja pada kapal Wei Fa dan satu orang bekerja pada kapal De Hai 16 yang merupakan kapal penangkap ikan berbendera Taiwan.

Penanganan yang dilakukan oleh Kemlu dan Perwakilan RI selama tahun 2021 hingga 2023, antara lain:

- a. Melakukan family engagement dengan keluarga para ABK.
- b. Melakukan komunikasi pihak penyalur (manning agency) di Indonesia.
- c. KBRI Antananarivo telah menyampaikan serangkaian Nota Diplomatik kepada Kemlu Mauritius serta menyelenggarakan pertemuan daring dan komunikasi secara reguler dengan instansi terkait di Mauritius.
- d. KDEI Taipei telah berkoordinasi dengan Dewan Pertanian dan Perikanan Taiwan mengenai tindak lanjut penanganan kasus dan pemenuhan hak-hak para ABK WNI yang hilang tersebut.
- e. Pada tanggal 25 Januari 2022, Kepala Perwakilan RI di Antananarivo telah bersurat kepada Menteri Luar Negeri Mauritius yang pada intinya meminta agar Pemerintah mauritius dapat segera menyampaikan hasil penyelidikan kasus kepada KBRI Antananarivo/Pemerintah RI;
- f. Kuasa Usaha Tetap (KUTAP) RI di Antananarivo telah melakukan kunjungan ke Mauritius pada akhir Februari 2022 dan melakukan pertemuan dengan Director of Public Prosecution (DPP), Kepala Kepolisian Mauritius, serta pihak terkait lainnya. Kunjungan tersebut dilakukan dalam upaya untuk mendorong percepatan penanganan kasus yang menimpa 7 ABK WNI.

Direktorat Pelindungan WNI menerima informasi dari pihak PT dan keluarga, per Februari 2022, seluruh keluarga 7 ABK WNI telah menerima pemenuhan hak-hak ketenagakerjaan para ABK termasuk pencairan santunan asuransi dan uang duka dari perusahaan kapal. Namun, saat ini keluarga masih menanti kejelasan hasil penyelidikan kasus hilangnya para ABK.

Pada tanggal 17-21 September 2023, Direktorat Pelindungan WNI telah memfasilitasi 2 wakil dari keluarga 7 ABK WNI untuk datang ke Mauritius guna mendapatkan informasi secara langsung dari aparat di Mauritius terkait kasus hilangnya 7 ABK. Keluarga telah menerima informasi dan hasil kunjungan tersebut. Oleh aparat, kasus dinyatakan ditutup hingga terdapat bukti baru. Dengan demikian, kasus 7 ABK Hilang di Mauritius dinyatakan selesai. Dalam kunjungan tersebut, Direktorat Pelindungan WNI juga menyertakan penyidik dari Bareskrim dan Div. Hubinter Polri guna memberikan pemahaman terkait penanganan kasus yang dilakukan oleh aparat Mauritius bagi keluarga WNI.

#### 6. Repatriasi WNI Overstayer dan Anak-Anak Tidak Terdokumentasi dari Persatuan Emirat Arab, November 2023

“Pemerintah RI buktikan hubungan kekerabatan orang tua dan anak dalam rangka mendorong proses repatriasi ke tanah air”

Dalam rangka menangani kasus WNI overstayer dan anak-anak tidak terdokumentasi (ATT) di Persatuan Emirat Arab (PEA), KBRI Abu Dhabi dan KJRI Dubai bekerja sama dengan Kepolisian RI dan Perhimpunan Dokter Indonesia di Timur Tengah menyelenggarakan pengambilan sampel tes Deoxyribonucleic Acid (DNA) terhadap 230 WNI overstayer yang terdiri dari 103 ibu, 1 ayah, dan 126 ATT pada tanggal 15-16 Juni 2023. Kegiatan tersebut bertujuan untuk membuktikan hubungan kekerabatan antara orang tua dan anak yang merupakan salah satu syarat bagi para WNI untuk memohon Surat Kenal Lahir bagi para ATT di KBRI Abu Dhabi maupun KJRI Dubai, serta memperoleh exit permit agar dapat kembali ke Indonesia.

Pemerintah PEA selanjutnya memfasilitasi repatriasi 156 WNI yang ketibaannya difasilitasi oleh Kementerian Luar Negeri pada tanggal 13 dan 19 November 2023. Sementara itu, 74 WNI lainnya (33 ibu dan 41 ATT) masih menunggu proses repatriasi berikutnya dan/atau mengurungkan niat untuk pulang ke Indonesia. Dalam hal ini, Kementerian Luar Negeri kemudian berkoordinasi dengan Pemerintah Daerah dan BP2MI untuk penanganan lebih lanjut serta pemulangan para WNI ke daerah asalnya di Indonesia. Para WNI merupakan warga asal Banten, Lampung, DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Timur, Jawa Tengah, Sulawesi Tenggara, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tengah, Maluku, dan Nusa Tenggara Barat.



Gambar III.9 Pengambilan sampel tes DNA terhadap WNI overstayer dan anak-anak tidak terdokumentasi di KBRI Abu Dhabi, 15 Juni 2023

### 7. Penanganan kasus WNI Terasosiasi *Foreign Terrorist Fighter* (FTF)

Pada tahun 2023, Kemlu mencatat dan memfasilitasi deportasi terhadap 13 orang WNI yang terasosiasi *Foreign Terrorist Fighter* (FTF), 3 orang dari Kawasan Asia Tenggara, 4 orang dari Afghanistan (seorang bapak bersama 3 orang anak usia 8, 5, dan 1 tahun), dan 6 orang dari Turki (termasuk seorang anak usia 5 tahun). Pemulangan ini merupakan arahan langsung dari Menkopolkam dan dilakukan bekerja sama dengan K/L terkait di dalam negeri, diantaranya BNPT, Densus 88, dan Kementerian Sosial.



Gambar III.10 Serah Terima Anak WNI Terasosiasi FTF dari Afghanistan, dari Kemlu kepada BNPT, 18 Desember 2023

### 8. Respons Pemerintah RI terhadap Konflik di Jalur Gaza, Oktober-Desember 2023

“Tanggapi situasi keamanan di Jalur Gaza dan sekitarnya, Pemerintah RI siapkan Rencana Kontingensi dan evakuasi sejumlah WNI sebagai bentuk perlindungan di luar negeri”

Konflik antara kelompok Hamas dan *Israel Defense Forces* (IDF) yang berlangsung sejak tanggal 7 Oktober 2023 telah mengakibatkan kerusakan besar di Jalur Gaza dan memakan lebih dari 20.000 korban jiwa. Selain itu, konflik tersebut juga memicu keterlibatan aktor-aktor lain, seperti kelompok Hizbullah (Libanon) serta kelompok Houthi (Yaman). Sebagai respons dari konflik tersebut, Kementerian Luar Negeri berkoordinasi dengan beberapa Perwakilan RI untuk mengantisipasi eskalasi situasi keamanan di Jalur Gaza dengan menyusun Rencana Kontingensi dan menetapkan status siaga pada wilayah akreditasi Perwakilan RI terkait.

a. Evakuasi WNI dari Jalur Gaza dan Yerusalem

Atas kerja sama antara Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan RI, yaitu KBRI Kairo dan KBRI Amman, Pemerintah RI mengevakuasi 8 WNI dari Jalur Gaza menuju Kairo (Mesir) dan 4 WNI dari Yerusalem menuju Amman (Yordania). Evakuasi dari Jalur Gaza dilakukan dalam 3 gelombang, yaitu pada tanggal 2 November 2023, 12 November 2023, dan 9 Desember. Sedangkan, evakuasi dari Yerusalem dilakukan pada tanggal 13 Oktober 2023. Meskipun demikian, terdapat 2 orang WNI yang merupakan relawan *Medical Emergency Rescue Committee* memutuskan untuk menetap di Khan Younis, wilayah selatan Jalur Gaza demi misi kemanusiaan.

b. Pemberian Bantuan Kemanusiaan untuk Warga Palestina

Menyikapi situasi krisis yang terjadi di Jalur Gaza, Kementerian Luar Negeri bersama dengan Kementerian Pertahanan, TNI-AU, dan Kepolisian RI mengirimkan bantuan kemanusiaan dari masyarakat dan dunia usaha Indonesia yang disalurkan melalui lembaga kemanusiaan untuk warga Palestina dengan menggunakan 2 pesawat TNI-AU dan pesawat 1 pesawat komersial. Total berat bantuan kemanusiaan tersebut adalah 51.5 ton dan terdiri dari bahan makanan, peralatan medis, selimut, tenda, dan barang-barang logistik lainnya. Bantuan kemanusiaan tersebut diturunkan di El Arish (Mesir) dan diserahterimakan oleh Wakil Menteri Luar Negeri kepada *Egyptian Red Crescent* sebelum selanjutnya disalurkan kepada warga Palestina di Jalur Gaza melalui *the United Nations Relief and Works Agency for Palestine Refugees* dan *International Committee of the Red Cross*.

c. Persiapan dan Penjajakan Evakuasi WNI dari Libanon dan Suriah

Sebagai implikasi dari konflik antara kelompok Hamas dan IDF, terjadi aksi saling serang antara kelompok Hizbullah yang berbasis di Libanon dan IDF di wilayah selatan Libanon sejak tanggal 8 Oktober 2023. Selain itu, IDF juga kerap melancarkan serangan menuju Damaskus (Suriah) yang

diyakini untuk menginterupsi pengiriman senjata dari Iran kepada sekutunya di Suriah dan Libanon, termasuk kelompok Hizbullah. Menindaklanjuti hal tersebut, Kementerian Luar Negeri beserta KBRI Beirut, KBRI Damaskus, dan KBRI Roma menjajaki evakuasi WNI dari Libanon dan Suriah melalui koordinasi dengan pemangku kepentingan terkait di Libanon, Suriah, dan Siprus. Hal tersebut dilakukan sebagai langkah antisipatif untuk melindungi 217 WNI di Libanon dan 2.235 WNI di Suriah. Sebagai hasil dari penjajakan tersebut, Pemerintah RI mendapatkan gambaran yang lebih luas mengenai langkah-langkah yang dapat diambil serta komitmen pemangku kepentingan terkait untuk mengevakuasi WNI di Libanon maupun Suriah apabila terjadi eskalasi situasi keamanan di kedua negara.



*Gambar III.11 Koordinasi Direktorat Pelindungan WNI bersama KBRI Beirut dengan TNI Kontingen Garuda di KRI Frans Kaisiepo-368, 8 Desember 2023*



*Gambar III.12 Pertemuan Duta Besar RI Damaskus (kiri) dan Direktur PWNI (kedua kiri) dengan Direktur Konsuler Kementerian Luar Negeri dan Ekspatriat Suriah (kedua kanan), 10 Desember 2023*



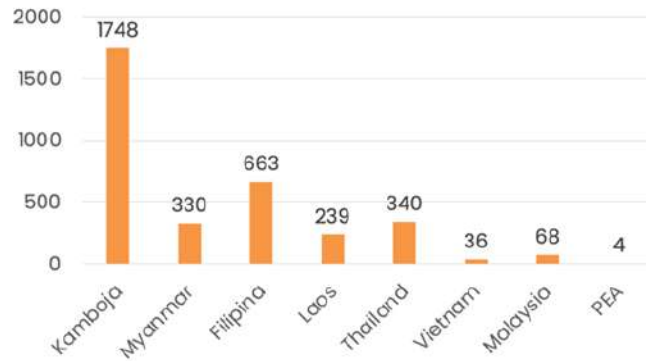
Gambar III.13 Penjajakan penggunaan Port of Larnaca (Siprus) sebagai titik debarkasi WNI evacuee oleh Direktorat PWNI, KBRI Beirut, KBRI Roma, dan TNI Kontingen Garuda, 13 Desember 2023

## 9. Penanganan WNI Korban Penipuan Lowongan Pekerjaan Perusahaan *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.

Dalam catatan Kementerian Luar Negeri, periode 2021 – November 2023 tercatat total 3428 (tiga ribu empat ratus dua puluh delapan) kasus terkait *online scam*, di mana 3424 (tiga ribu empat ratus dua puluh empat) kasus di antaranya ditangani oleh Perwakilan-Perwakilan RI di Kawasan Asia Tenggara, dan yang terakhir 4 (empat) kasus di Persatuan Emirat Arab, dengan rincian sebagai berikut:

a. Kamboja	: 1748 orang
b. Myanmar	: 330 orang
c. Filipina	: 663 orang
d. Laos	: 239 orang
e. Thailand	: 340 orang
f. Vietnam	: 36 orang
g. Malaysia	: 68 orang
h. PEA	: 4 orang
Total	: 3428 orang



Gambar III.14 Kasus Online Scam Tahun 2023

Setidaknya 40% dari total kasus tersebut merupakan kasus Tindak Pidana Perdagangan Orang (TPPO).

Kamboja menjadi negara dengan kasus yang terbanyak di Asia Tenggara, dengan peningkatan jumlah kasus dari tahun 2021 ke tahun 2022 hingga 8 kali lipat. 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.

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.

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 III.15 Pemulangan 28 Orang WNI Korban Penipuan Lowongan Pekerjaan di Perusahaan Online Scam dari Kamboja, 4 Oktober 2023

Kemlu melakukan berbagai langkah untuk menangani kasus dimaksud, antara lain:

1. Penanganan Korban

Direktorat Pelindungan WNI melaksanakan fasilitasi pembebasan para WNI/PMI-B dari penyekapan, identifikasi korban TPPO, dan penanganan korban (*assessment* psikologis, pemberian layanan psikologis dan kesehatan bagi yang memerlukan, bantuan logistik, penyediaan penampungan sementara, dan fasilitasi pemulangan menggunakan penerbangan komersial).



Setidaknya sekitar 1132 (seribu seratus tiga puluh dua) orang dinyatakan terindikasi sebagai korban TPPO dan sekitar 677 (enam ratus tujuh puluh tujuh) orang dipulangkan dengan biaya negara.



Gambar III.16 Proses Identifikasi Korban Terindikasi TPPO di Kamboja, 28 Juni – 4 Juli 2023

Setibanya di Indonesia, Kemlu telah menggunakan proses rujukan nasional dalam penanganan korban TPPO dengan berkoordinasi dengan Bareskrim Polri dan Kementerian Sosial.



Gambar III.17 Serah Terima WNI/PMI Terindikasi Korban TPPO Perusahaan Online Scamming Myanmar Asal Jawa Timur kepada Pemprov Jawa Timur & Polda Jawa Timur, 26-28 Juni 2023

2. Upaya Pencegahan melalui *Public Awareness Campaign*

Tercatat masih banyak masyarakat yang lalai untuk mengecek/memverifikasi kebenaran tawaran pekerjaan. Untuk itu, Kementerian Luar Negeri melalui Direktorat. Pelindungan WNI telah melakukan kerjasama dengan berbagai pihak untuk melakukan *Public Awareness Campaign*, antara lain:

- a. Bekerjasama dengan Kemenkopolhukam, Kemenko PMK dan BP2MI melaksanakan kegiatan Sosialisasi dan edukasi publik di kota-kota yang menjadi kantong-kantong PMI unprosudural.
- b. Bersama Kemkominfo membuat Iklan Layanan Masyarakat untuk waspada penipuan lowongan kerja.
- c. Bersama IOM memproduksi film edukasi berjudul *Through The Screen* yang diharapkan dapat menjangkau masyarakat luas.



Gambar III.18 Sosialisasi dan Diskusi Publik Upaya Pencegahan TPPO Bermodus Online Scam Bekerja Sama dengan Pemprov Sumatera Utara di Medan, Sumatera Utara, 16 Juni 2023



Gambar III.19 Film Pendek “Through The Screen” Hasil Kolaborasi Direktorat Pelindungan WNI dan IOM Indonesia yang dirilis pada tanggal 30 Juli 2023

### 10. Pembebasan WNI dari Hukuman Mati

Selama periode Januari s.d. Desember 2023, Pemerintah Indonesia berhasil memfasilitasi pembebasan 19 orang WNI dari ancaman hukuman mati (hukti). Pada tahun 2023 total jumlah kasus WNI terancam hukti yang masih ditangani oleh Perwakilan RI di seluruh dunia berjumlah 166 orang, dimana 133 orang di antaranya adalah laki-laki dan 33 orang di antaranya adalah perempuan.

Negara	Jumlah WNI Terancam Hukti
Malaysia	155
Vietnam	1
Laos	3
Saudi Arabia	3
Uni Emirate Arab	4
TOTAL	166

Tabel III.7 Sebaran Kasus WNI Terancam Hukti di Luar Negeri

Jenis Dakwaan	Jumlah
Narkoba	108
Pembunuhan	58
TOTAL	166

Tabel III.8 Jenis Dakwaan Kasus WNI Terancam Hukti di Luar Negeri

Salah satu kasus yang menyita perhatian publik di tahun 2023 adalah kasus LS, seorang WNI asal Trenggalek, Jawa Timur, yang terancam hukti di Malaysia karena diduga telah melakukan pembunuhan terhadap bayinya. Pada bulan Agustus 2023 lalu, Direktorat Pelindungan WNI telah memfasilitasi family reunion keluarga LS di Johor Bahru, Malaysia. Pada kesempatan tersebut, Ibu Kandung LS juga telah memberikan keterangan pembelaan sesuai dengan materi yang diberikan oleh retainer lawyer Perwakilan RI. Pada tanggal 12 Oktober 2023, hakim telah memutuskan bahwa LS divonis hukuman penjara selama 8 (delapan) tahun dihitung dari tanggal penangkapan. Sesuai dengan

ketentuan hukum di Malaysia, LS hanya akan menjalani masa 2/3 dari total hukuman dan diperkirakan dapat bebas di bulan Mei tahun 2024.



Gambar III.20 Family Reunion Keluarga LS di Johor Bahru, Malaysia, Agustus 2023

#### 11. Pendampingan Hukum WNI Terpidana Hukti Seumur Hidup di Malaysia

Sejak akhir tahun 2023, seluruh Perwakilan RI di Malaysia sedang dalam proses melakukan pendampingan hukum bagi para WNI terpidana hukti dan seumur hidup yang berhak mengajukan review atau Peninjauan Kembali (PK). Hal ini berkaitan dengan diundangkannya UU Penghapusan *Mandatory Death Penalty* oleh Pemerintah Malaysia, yang mana memberikan kewenangan sementara kepada Mahkamah Federal untuk menerima permohonan PK dari narapidana yang telah dijatuhi hukuman mati dan seumur hidup yang berkekuatan hukum tetap (*inkracht*).

Pada tanggal 20 September 2023, Direktorat Pelindungan WNI telah menyelenggarakan Konsinyering untuk melakukan review kasus WNI terancam hukuman mati di seluruh Malaysia. Turut hadir dalam Konsinyering adalah seluruh Perwakilan RI di Malaysia dan retainer lawyer Gooi & Azura. Berdasarkan hasil sinkronisasi data seluruh Perwakilan RI di Malaysia serta konfirmasi daftar WNI yang akan mengikuti review dari Jabatan Penjara Malaysia, tercatat total 79 (tujuh puluh sembilan) kasus WNI yang akan mengikuti proses review atau PK di seluruh Malaysia, di mana 70 (tujuh puluh) kasus di antaranya adalah kasus hukuman mati dan 9 (sembilan) kasus hukuman seumur hidup. Proses review akan berjalan selama 90 (sembilan puluh) hari terhitung sejak 12 September 2023. Saat ini proses pengajuan review telah dilakukan dan Perwakilan RI seluruh Malaysia serta pengacara masih menunggu keluarnya jadwal sidang para WNI dari Mahkamah Federal.



*Gambar III.21 Kegiatan Konsinyering Penghapusan Mandatory Death Penalty Malaysia, 20 September 2023*

Pada tanggal 21 September 2023, Direktorat Pelindungan WNI juga telah menyelenggarakan *Focus Group Discussion* (FGD) Penghapusan *Mandatory Death Penalty* Malaysia sebagai upaya sosialisasi kepada Kementerian/Lembaga terkait serta masyarakat sipil terkait kebijakan baru Malaysia mengenai hukuman mati beserta dampaknya terhadap para WNI terpidana hukuman mati dan seumur hayat di Malaysia.

Selepas FGD, di hari yang sama, juga telah dilaksanakan Uji Publik Pedoman Pendampingan WNI Terancam Hukuman Mati di Luar Negeri. Pelaksanaan Uji Publik tersebut dimaksudkan untuk menjangring masukan dari Kementerian/Lembaga terkait, akademisi, dan masyarakat sipil terhadap konsep Pedoman.

Pedoman Pendampingan WNI Terancam Hukuman Mati di Luar Negeri merupakan Pedoman yang disusun oleh Direktorat Pelindungan WNI dengan melibatkan unit-unit terkait di Kementerian Luar Negeri selama periode tahun 2021-2022.

Pedoman tersebut disusun dengan mengupayakan terakomodasinya berbagai aspek dan langkah pelindungan serta pendampingan terhadap WNI yang terancam hukuman mati di luar negeri, sejak tertangkap hingga bebas/lolos dari hukuman mati atau pasca eksekusi apabila terjadi eksekusi. Draft pedoman juga menjabarkan langkah-langkah pendampingan yang dapat dilakukan oleh perwakilan RI dalam memastikan hak WNI di hadapan hukum terpenuhi sesuai dengan hukum di negara setempat. Saat ini, Pedoman tersebut sedang dalam proses pengusulan menjadi Keputusan Menteri Luar Negeri pada Program Pembentukan Peraturan Menteri Tahun 2024.



*Gambar III.22 Kegiatan FGD Penghapusan Mandatory Death Penalty Malaysia dan Uji Publik Pedoman Pendampingan WNI Terancam Hukuman Mati di Luar Negeri, 20 September 2023*

## 12. Repatriasi 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 membludaknya jumlah tahanan, baik dari segi privasi, kesehatan, hingga sanitasi.

Menurut data JIM per Desember 2023, saat ini terdapat sebanyak 2.339 orang yang berada di 15 DTI di Semenanjung. Dari jumlah tersebut, sebesar 131 (seratus tiga puluh satu) orang diantaranya 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 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.



*Gambar III.23 Pemulangan WNI/PMI Kelompok Rentan Gelombang Pertama dari Semenanjung Malaysia, 13 April 2023*

Adapun dalam tahun 2023 terdapat 2 (dua) gelombang pemulangan WNI/PMI Kelompok Rentan yaitu pada 13 April 2023 sebanyak 153 orang dengan menggunakan penerbangan charter dan pada 12 Desember 2023 sebanyak 120 orang dibagi dalam beberapa penerbangan komersial.



*Gambar III.24 Pemulangan WNI/PMI Kelompok Rentan Gelombang Kedua dari Semenanjung Malaysia, 12 Desember 2023*

### 13. Isu WNI Nelayan Lintas Batas

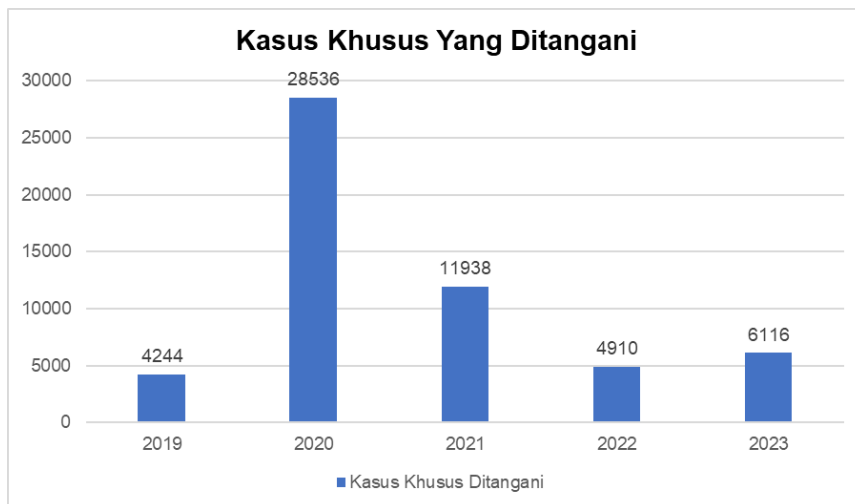
Di tahun 2023, Direktorat PelindunganWNI mencatat kasus WNI Nelayan Lintas Batas di wilayah Asia Tenggara sebanyak 39 (tiga puluh sembilan) kapal dengan 249 (dua ratus empat puluh sembilan) orang kru kapal. Dari 39 (tiga puluh sembilan) kapal tersebut, sebanyak 28 (dua puluh delapan) kasus telah diselesaikan. Angka tersebut meningkat dari tahun 2022 dengan jumlah kasus 26 (dua puluh enam) kapal yang terdiri dari 150 (seratus lima puluh) orang kru kapal.

Sebagian besar pelanggaran yang dikenakan terhadap nelayan Indonesia di perairan asing adalah 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.

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).

Perbandingan jumlah penanganan kasus khusus tahun 2019 - 2023 adalah sebagai berikut:



Gambar III.25 Perbandingan Penanganan Kasus Khusus 2019-2023

Berdasarkan rekapitulasi data kasus yang dikompilasi oleh Direktorat Pelindungan WNI, diketahui bahwa pada tahun 2023, Kemenlu telah menyelesaikan 5.507 kasus dari 6.116 kasus yang ditangani. Dengan demikian, persentase penyelesaian kasus khusus sebesar 90,04%. Jika dibandingkan dengan target yaitu 82%, maka capaian penyelesaian kasus khusus sebesar 109,80%.



Gambar III.26 Penjemputan WNI/PMI dan ATT

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 2022, volume kasus khusus pada tahun 2022 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 penyekapan WNI/PMI yang ditipu oleh perusahaan *online scam* di Asia Tenggara. Penjelasan mengenai kasus ini telah disampaikan pada bagian sebelumnya.



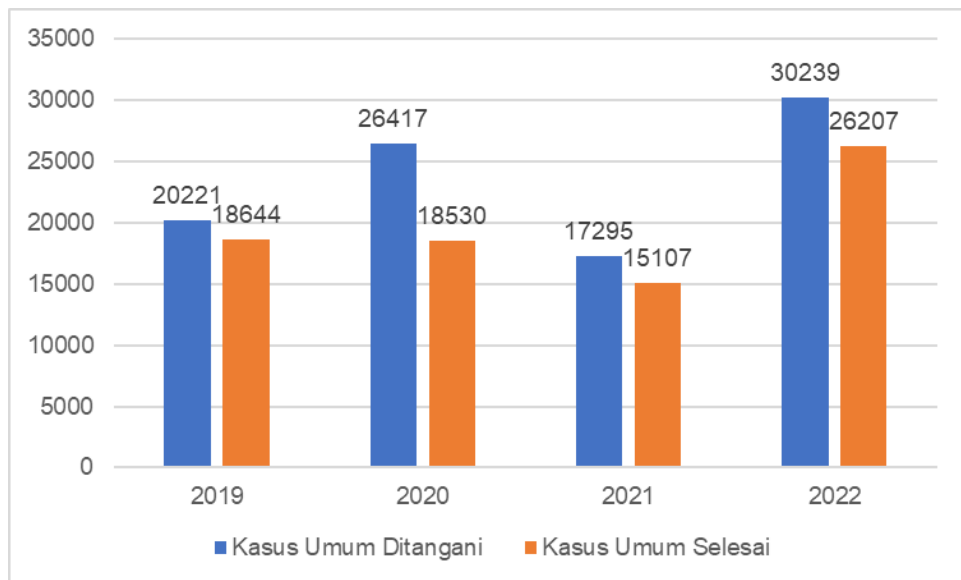
Gambar III.27 Evakuasi WNI dari Sudan, Mei 2023



Gambar III.28 Fasilitasi Pemulangan Jenazah WNI Korban Tawuran Pesilat, September 2023

**Kasus Umum**

Berdasarkan rekapitulasi data yang dikompilasi oleh Direktorat Pelindungan WNI, diketahui bahwa pada tahun 2023, Direktorat Pelindungan WNI telah menyelesaikan 44.482 kasus dari 47.482 kasus yang ditangani. Dengan demikian, persentase penyelesaian kasus umum sebesar 94,44%. Jika dibandingkan dengan target yaitu 85% maka capaian penyelesaian kasus khusus sebesar 111,11%. Perbandingan jumlah penanganan kasus umum beserta yang selesai ditangani pada periode tahun 2019-2023 adalah sebagai berikut:



Gambar III.29 Perbandingan Penanganan Kasus Umum 2019-2023

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*).

## Analisis IKU C1.2 Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik

### Deskripsi IKU

Pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik merepresentasikan penilaian persepsi terhadap kepuasan atas kualitas pelayanan publik Kemenlu yang diberikan kepada masyarakat atau pemangku kepentingan.

Indikator Kinerja Utama Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik merupakan parameter yang digunakan untuk mengukur capaian kinerja pelayanan publik di Ditjen Protokol dan Konsuler melalui perhitungan Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik. Terdapat 4 (empat) dimensi pelayanan publik yang dinilai dengan indikator ini, yakni keprotokolan, kekonsuleran, fasilitas diplomatik, dan perlindungan WNI di luar negeri.

IKU-2: Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik terdiri dari 4 Sub IKU, yaitu:

Sub IKU-1: Nilai persepsi kepuasan pelayanan keprotokolan

Sub IKU-2: Nilai persepsi kepuasan pelayanan kekonsuleran

Sub IKU-3: Nilai persepsi kepuasan pelayanan fasilitas diplomatik

Sub IKU-4: Nilai persepsi kepuasan pelayanan perlindungan WNI

Penilaian persepsi kepuasan pelayanan publik bertujuan mengetahui kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Ditjen Protokol dan Konsuler selaku unit kerja pengampu pelayanan publik di Kemenlu, mengingat kepuasan pelayanan dapat dinyatakan jika pelayanan yang diterima sesuai dan/atau lebih baik daripada yang diharapkan. Pengukuran dilakukan melalui pengisian kuesioner atau survei oleh penerima layanan selama periode tertentu, sehingga dapat diketahui juga sejauh mana aspirasi publik yang dipenuhi oleh Ditjen Protokol dan Konsuler dalam memberikan berbagai jasa layanan.

Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik diukur dalam satuan indeks dengan mengadopsi Skala Likert 1 sampai dengan 4, di mana skala 1 berarti sangat tidak puas dan skala 4 berarti sangat puas.

Survei diberikan kepada responden yang merupakan penerima pelayanan publik dari masing-masing satuan kerja. Metode penentuan responden secara *purposive* ini signifikan terhadap tercapainya tujuan survei,

mengingat penerima pelayanan publik tersebut dianggap memiliki kapasitas dalam memahami standar dan prosedur pelayanan publik yang diberikan oleh Ditjen Protokol dan Konsuler. Pemberi pelayanan publik menyediakan berbagai akses agar responden dapat menerima survei, namun penggunaan media digital seperti aplikasi survei dalam perangkat layar sentuh di loket pelayanan serta *google form* telah marak dimanfaatkan.

Secara umum, dalam infografis berikut digambarkan penerima pelayanan publik yang dikelola oleh Ditjen Protokol dan Konsuler, yang sekaligus menjadi responden dalam survei Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik:



Gambar III.30 Responden dalam Survei Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik

Sebagaimana disampaikan, IKU Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik memiliki 4 (empat) dimensi. Keempat dimensi tersebut kemudian diturunkan menjadi Sub-IKU yang diampu oleh satuan-satuan kerja teknis di Ditjen Protokol dan Konsuler, serta memiliki bobot kinerjanya masing-masing. Perinciannya adalah sebagai berikut:



Gambar III.31 Bobot Perincian

Penghitungan realisasi pada IKU Nilai Kepuasan Pelayanan Publik menggunakan rumus:

$$(10\% \times \text{Realisasi Sub IKU 1}) + (40\% \times \text{Realisasi Sub IKU 2}) + (10\% \times \text{Realisasi Sub IKU 3}) + (40\% \times \text{Realisasi Sub IKU 4})$$

Contoh perhitungan:

$(10\% \times 4) + (40\% \times 3) + (10\% \times 4) + (40\% \times 4) = 3,6$  -> Nilai Interval Indeks, sehingga Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik adalah 4 dari skala 4.

Untuk realisasi masing-masing SUB IKU yaitu sub IKU 1, sub IKU 2, sub IKU 3 dan sub IKU 4 pada setiap triwulannya dihitung sebagai berikut:

Untuk realisasi Triwulan I (TW I) = rata-rata kuesioner Januari s.d. Maret.

Untuk realisasi Triwulan II (TW II) = rata-rata kuesioner April s.d. Juni.

Untuk realisasi Triwulan III (TW III) = rata-rata kuesioner Juli s.d. September.

Untuk realisasi Triwulan IV =  $[(\text{rata-rata kuesioner Oktober s.d. Desember}) + (\text{TW I} + \text{TW II} + \text{TW III})] / 4$ .

Instrumen penilaian nilai persepsi kepuasan pelayanan publik berdasarkan pada Permenpan Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan Kinerja Unit Pelayanan
1 (Tidak Baik)	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D
2 (Kurang Baik)	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C
3 (Baik)	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B
4 (Sangat Baik)	3,5324 - 4,00	83,31 - 100	A

Tabel III.9 Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik

Survei dilakukan dengan pemberian kuesioner (manual dan/atau elektronik) kepada para responden terkait dimensi pelayanan publik yang dilakukan. Data survei diolah menggunakan skala likert menjadi indeks nilai persepsi.

Indikator Kinerja Utama	Informasi Kinerja	Jumlah
Nilai persepsi kepuasan pelayanan publik	Akumulasi Pembobotan Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan, Kekonsuleran, Fasilitas Diplomatik, dan Pelindungan WNI	4
Sub Indikator Kinerja Utama	Informasi Kinerja	Jumlah
Nilai persepsi kepuasan pelayanan keprotokolan	Hasil survei persepsi kepuasan pelayanan keprotokolan	4
Nilai persepsi kepuasan pelayanan kekonsuleran	Hasil survei persepsi kepuasan pelayanan kekonsuleran	4
Nilai persepsi kepuasan pelayanan fasilitas diplomatik	Hasil survei persepsi kepuasan pelayanan fasilitas diplomatik	4
Nilai persepsi kepuasan pelayanan perlindungan WNI	Hasil survei persepsi kepuasan pelayanan perlindungan WNI	4
Realisasi		4
Target		4
Capaian		100
Batas Toleransi (opsional jika capaian melebihi 120%)		

Tabel III.10 Informasi Kinerja

IKU	2020			2021			2022			2023		
	T	R	C	T	R	C	T	R	C	T	R	C
<b>Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik</b>	4	3,87	96,80%	4	4	100%	4	4	100%	4	4	100%
<b>Sub IKU 1 Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan</b>	4	3,76	94,00%	4	4	100%	4	4	100%	4	4	100%
<b>Sub IKU 2 Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Kekonsuleran</b>	4	4	100%	4	4	100%	4	4	100%	4	4	100%

<b>Sub IKU 3 Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Fasilitas Diplomatik</b>	4	4	100%	4	4	100%	4	4	100%	4	4	100%
<b>Sub IKU 4 Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Pelindungan WNI</b>	4	3,74	93,50%	4	4	100%	4	4	100%	4	4	100%

Tabel III.11 Perbandingan Capaian Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik

### Analisis Penyebab Keberhasilan

Berikut terlampir beberapa penyebab keberhasilan dalam pencapaian IKU:

1. Salah satu penyebab keberhasilan pada **nilai persepsi kepuasan pelayanan keprotokolan** dikarenakan terdapat peningkatan capaian kunjungan Presiden dan Wakil Presiden ke Luar Negeri, yang pada perencanaan awal ditargetkan 30 kunjungan, lalu pada bulan Oktober 2023 dilakukan revisi target menjadi 35 Kunjungan Luar Negeri. Realisasi per 10 Desember 2023 tercatat realisasi Kunjungan Luar Negeri Presiden dan Wakil Presiden ke Luar Negeri adalah 45 kunjungan atau sekitar 130%.
2. Pada **nilai persepsi kepuasan pelayanan kekonsuleran** untuk faktor-faktor yang mendukung keberhasilan dari pencapaian target di antaranya yaitu SDM yang kompeten, berintegritas dan berdedikasi tinggi; Komunikasi, Koordinasi dan Kerjasama yang baik di Kementerian Luar Negeri, maupun pemangku kepentingan eksternal; Dukungan dari pengguna layanan yang mengapresiasi pelayanan publik dengan memberikan nilai terbaik pada Survey Kepuasan Masyarakat; dan Terbangunnya infrastruktur sistem informasi pelayanan publik yang baik sehingga membuat kinerja pelayanan efektif dan efisien.
3. Pada **nilai persepsi kepuasan pelayanan fasilitas diplomatik**, tahun 2023 dalam tahapan *the 11th Joint Diplomatic Facility and Consular Consultation*, berhasil disepakati solusi atas permasalahan pembangunan dengan salah satu negara sahabat yang sudah tertunda beberapa tahun. Hal ini merupakan faktor keberhasilan pencapaian nilai persepsi kepuasan pelayanan fasilitas diplomatik. Selain itu, telah tersusunnya *Handbook of Policies and Guidelines for Foreign Missions in Indonesia* sebagai rujukan kepada Perwakilan Negara Asing terkait pemberian fasilitas diplomatik, memberikan panduan dan kemudahan bagi para staf setempat

Perwakilan Negara Asing untuk menindaklanjuti kendala teknis di lapangan.

4. Beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan **Nilai Kepuasan Pelayanan Pelindungan WNI** diantaranya adalah sebagai berikut:
  - a. Menyelenggarakan berbagai bimbingan teknis dan pelatihan yang diikuti oleh staf Kementerian Luar Negeri, Perwakilan RI, dan Kementerian/Lembaga terkait;
  - b. Ditjen Protokol dan Konsuler melalui Direktorat Pelindungan WNI menjadi objek pemeriksaan Audit Kinerja Terinci oleh Badan Pemeriksa Keuangan khusus untuk Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (PMI);
  - c. Evakuasi WNI dari Sudan;
  - d. Menyelenggarakan kampanye penyadaran publik dan mendukung penyelenggaraan kegiatan serupa yang diselenggarakan oleh K/L lainnya; dan
  - e. Berbagai kegiatan repatriasi yang difasilitasi oleh Kemenlu.

### Kendala dan Tantangan

Berikut beberapa kendala dan tantangan yang dihadapi oleh Ditjen Protokol dan Konsuler dalam pencapaian nilai persepsi pelayanan publik:

1. Secara umum, **Nilai Persepsi Kepuasan pelayanan Keprotokolan** telah memenuhi target yaitu 4 dengan Skala 4 dan mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2021. Namun, masih terdapat beberapa hal yang penting untuk menjadi perhatian utama dalam pencapaian sasaran strategis persepsi kepuasan pelayanan keprotokolan, antara lain:
  - a. Metode hasil survey merupakan metode yang digunakan dalam penilaian nilai persepsi kepuasan pelayanan keprotokolan. Oleh karena itu, pelaksana layanan keprotokolan harus mampu memastikan bahwa penerima layanan keprotokolan dapat mengisi survey atas pelayanan keprotokolan yang telah diterima.
  - b. Keketuaan Indonesia pada KTT ASEAN ke 42 dan 43 merupakan tema utama pelayanan keprotokolan sepanjang tahun 2023. Sepanjang tahun ini, jumlah pelayanan keprotokolan untuk kunjungan VVIP, VIP serta pertemuan internasional mencapai jumlah yang jauh melebihi target di awal tahun. Hal ini kemudian berdampak terhadap kesiapan pemberian pelayanan keprotokolan baik dari segi sumber daya manusia maupun anggaran.
  - c. Pelaksanaan KTT ASEAN ke 42 di Labuan Bajo, Provinsi Nusa Tenggara Timur menjadi tantangan dalam penyesuaian pengaturan keprotokolan. Keprotokolan KTT ASEAN ke 42 dan 43 didasarkan pada *ASEAN Protocol Guidelines* dan disesuaikan dengan standard pelayanan keprotokolan negara host. Hal ini kemudian berdampak terhadap optimalisasi pelayanan keprotokolan yang diterima

oleh masing-masing negara saat menghadiri rangkaian KTT ASEAN ke 42 dan 43.

Gambar III.32 Kendala dan Tantangan



2. Dalam pencapaian nilai persepsi kepuasan pelayanan kekonsuleran terdapat beberapa tantangan yang sering dihadapi di lapangan misalnya:
  - a. Kurangnya pemahaman dari pihak pemohon mengenai *Service Level Agreement* (SLA) dan prosedur dari masing-masing layanan kekonsuleran sehingga seringkali penyelesaian permohonan diharapkan untuk diselesaikan tidak sesuai dengan SLA.
  - b. Semakin tingginya ekspektasi penerima layanan untuk menyelesaikan permohonan lebih cepat dari SLA dikarenakan keberangkatan perjalanan dinas yang sudah dekat. Sementara dalam situasi tertentu, terdapat urgensi untuk menyelesaikan terlebih dahulu dokumen perjalanan dinas yang menyangkut VVIP maupun yang mendesak sehingga membuat pelayanan bagi pemohon lain melebihi SLA.
  - c. Pemberian layanan berdasarkan asas resiprositas dan proses pemberian otorisasi visa diplomatik dan dinas terkadang melebihi SLA untuk beberapa permohonan tertentu, khususnya yang membutuhkan persetujuan dan/atau pertimbangan khusus dari pimpinan, unit internal Kemlu, atau K/L terkait.
  - d. Kendala pada aplikasi terkait belum terkoneksi antara data Izin Tinggal dan data penerbitan Visa yang menyebabkan terjadinya perbedaan data dalam memberikan visa masuk yang berdampak terhadap pemberian izin tinggal yang tertunda; dan belum adanya fitur *Exit Permit Only* (EPO) dengan fitur Izin Tinggal.

- e. Dukungan infrastruktur pelayanan seperti printer dan komputer yang terkadang mengalami gangguan teknis akibat banyaknya memproses permohonan. Selain itu, mobilitas staf yang tinggi membutuhkan laptop dalam menerbitkan notifikasi kekonsuleran yang timbul saat di luar jam kerja kantor.
- f. Gangguan teknis pada aplikasi baik pada aplikasi Kemlu maupun sistem yang terkoneksi dengan mitra seperti Bank Mandiri dalam pembayaran PNBPN Legalisasi oleh pemohon, serta aplikasi dari K/L lain yang terkait dan merupakan bagian dari rangkaian dengan pemrosesan dokumen kekonsuleran di Kemenlu.
- g. Terdapat beberapa kali penyesuaian rute, serta banyaknya wilayah udara negara asing yang dilalui dengan waktu yang tersisa untuk memperoleh *flight clearance* sangat sempit.
- h. Kurangnya pemahaman para *stakeholders* di luar Kemenlu seperti PNA/OI mengenai peraturan-peraturan maupun update peraturan sehingga menyebabkan terjadinya permasalahan seperti PNA/OI yang tidak memperhatikan masa berlaku izin tinggalnya sehingga kemudian mengalami permasalahan di Imigrasi saat akan meninggalkan Indonesia; penggunaan Bebas Visa Kedatangan (BVK) atau *Visa on Arrival* (VoA) oleh PNA/OI saat masuk ke Indonesia yang membuat tidak dapat diberikan izin tinggal; dan petugas imigrasi di TPI yang belum memahami daftar negara Perjanjian Bebas Visa Diplomatik dan Dinas (PBVDD) yang mengakibatkan WNA pemegang paspor diplomatik/dinas masih terkendala saat ingin memanfaatkan fasilitas PBVDD.
- i. Keterbatasan anggaran untuk mengantisipasi beberapa kegiatan/program yang belum direncanakan sebelumnya misalnya ketidakpastian jumlah permohonan paspor dinas pada tahun berjalan dari beberapa K/L yang mengakibatkan keterbatasan anggaran untuk alokasi blangko paspor dinas. Selain itu, munculnya alokasi anggaran perjalanan dinas yang tidak terencana, karena sifat kejadian yang disebabkan oleh kecelakaan, bencana alam, dan perkembangan kasus-kasus sensitif di media sosial yang memerlukan penanganan dan perhatian khusus.
- j. *Bezetting* pegawai yang belum sesuai dengan formasi jabatan misalnya jabatan Kepala Seksi yang masih kosong dan Diplomat Ahli Pertama di bawah beberapa Kepala Seksi yang belum cukup ideal serta staf pelaksana untuk menangani banyaknya layanan khususnya dengan penambahan tugas layanan rogatori di Subdirektorat Jasa

Kekonsuleran Warga Negara Asing (Subdit JWNA) dan pengambilan biometrik untuk penerapan paspor diplomatik dan dinas elektronik.

3. Dalam pencapaian **nilai persepsi kepuasan pelayanan fasilitas diplomatik**: Kendala dalam pencapaian nilai persepsi kepuasan pelayanan fasilitas diplomatik yaitu terdapat tantangan dalam pemberian fasilitas diplomatik dikarenakan semakin tingginya permintaan fasilitas diplomatik dari Perwakilan Negara Asing, banyaknya perubahan kebijakan dalam negeri, dan masih kurangnya pemahaman mitra kerja Kementerian Luar Negeri perihal hak-hak istimewa dan kekebalan hukum yang dimiliki PNA dan/atau korps diplomatik.
4. Dalam pencapaian **nilai persepsi kepuasan pelayanan perlindungan WNI**: 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.

### Upaya Perbaikan

Dalam rangka mempertahankan ataupun mencapai nilai persepsi pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip pelayanan publik, kiranya terdapat beberapa langkah perbaikan/solusi yang dapat dipertimbangkan untuk dilakukan sebagai berikut:

1. **Nilai Persepsi Pelayanan Keprotokolan**:
  - a. Pelaksana layanan keprotokolan harus mampu memberikan komitmen dengan penerima layanan keprotokolan untuk dapat mengisi kuesioner terkait persepsi kepuasan pelayanan keprotokolan. Metode survey secara elektronik secara teknis sudah mampu menjawab tantangan perbedaan jarak antara pelaksana dan penerima layanan keprotokolan.
  - b. Pada tahun 2024, Indonesia akan menjadi tuan rumah pada pertemuan internasional seperti World Water Forum (WWF). Pengalaman pemberian layanan keprotokolan pada KTT ASEAN dan KTT AIS di tahun 2023 serta Presidensi Indonesia G20 di tahun 2022 akan sangat penting, dimana dengan WWF 2024, Indonesia akan menjadi tuan rumah dari rangkaian pertemuan internasional di berbagai wilayah

di Indonesia yang melibatkan partisipasi lintas Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.

- c. Untuk itu, diseminasi informasi mengenai standar layanan keprotokolan untuk pertemuan internasional dan kunjungan tamu asing kepada Kementerian/Lembaga serta instansi terkait lainnya akan sangat penting. Hal ini mampu mendukung peran Dit. Protokol dalam pemberian layanan keprotokolan dan secara langsung maupun tidak berdampak terhadap persepsi kepuasan pelayanan keprotokolan.
  - d. Koordinasi yang baik dengan para pemangku kepentingan internal merupakan salah satu modal utama dalam pemberian layanan keprotokolan. Pemangku kepentingan tersebut antara lain Komunitas Bandara di pusat maupun di daerah, Aparat Keamanan, Forkopimda, dan termasuk panitia pelaksana pertemuan internasional di masing-masing Kementerian/Lembaga.
  - e. Koordinasi juga penting untuk dilakukan dengan Sekretariat Presiden/Wakil Presiden RI, Paspampres, Sekretaris Militer dan Sekretariat Negara terkait agenda kunjungan Tamu VVIP Asing ke Indonesia maupun Kunjungan Kerja Presiden/Wakil Presiden RI ke luar negeri.
  - f. Kondisi kemananan global ynag sangat dinamis pada tahun 2023 menjadi salah satu tantangan dalam pelayanan keprotokolan. Pertimbangan sensitivitas hubungan antar negara menjadi salah satu faktor penting dalam pemberian layanan keprotokolan.
2. **Nilai Persepsi Pelayanan Kekonsuleran:** Upaya perbaikan atas kendala dalam pencapaian nilai persepsi kepuasan pelayanan konsuleran, adalah sebagai berikut:
- a. Melakukan manajemen ekspektasi kepada penerima layanan dengan menjelaskan batasan-batasan layanan yang dapat diberikan, serta memberikan informasi lebih awal sekiranya terdapat mundurnya penerbitan dokumen sesuai SLA.
  - b. Melaksanakan diseminasi informasi atau sosialisasi mengenai pelayanan konsuleran melalui kanal media sosial terhadap peraturan terbaru maupun update dari aplikasi pelayanan konsuleran kepada pengguna layanan.
  - c. Peninjauan kembali terhadap berbagai format kegiatan dan layanan untuk meningkatkan kepuasan para penerima layanan konsuleran.
  - d. Koordinasi internal dan stakeholders terkait untuk mengatasi gangguan-gangguan teknis pada aplikasi pelayanan konsuleran dan melakukan perbaikan/*upgrade* aplikasi sesuai dengan kebutuhan dan masukan dari pengguna layanan.
  - e. Mengawal proses perencanaan, penyusunan dan revisi anggaran agar sesuai dengan kebutuhan serta program kerja yang direncanakan.

- f. Pengajuan penambahan dukungan SDM sesuai dengan Analisa Jabatan yang dapat mendukung peningkatan nilai persepsi kepuasan pelayanan kekonsuleran.
- g. Meningkatkan koordinasi dan kerja sama antara kementerian/lembaga/pemangku kepentingan lain dalam mengatasi segala tantangan/kendala yang ditemu di lapangan.

3. **Nilai Persepsi Pelayanan Fasilitas Diplomatik:**

Kendala dalam pencapaian nilai persepsi kepuasan pelayanan fasilitas diplomatik yaitu terdapat tantangan dalam pemberian fasilitas diplomatik dikarenakan semakin tingginya permintaan fasilitas diplomatik dari Perwakilan Negara Asing, banyaknya perubahan kebijakan dalam negeri, dan masih kurangnya pemahaman mitra kerja Kementerian Luar Negeri perihal hak-hak istimewa dan kekebalan hukum yang dimiliki PNA dan/atau korps diplomatik.

4. **Nilai Persepsi Pelayanan Pelindungan WNI:**

Tingkat kepuasan pengguna Portal Peduli dan *Safe Travel* menurun dibandingkan tahun sebelumnya sebagai dampak dari kerusakan pada server Kemlu akibat *cyber attack*. Kedua aplikasi sudah dapat diakses setelah bulan Agustus 2022, namun para pengguna masih belum puas terhadap penggunaan sistem. Ini juga ditunjukkan dari rendahnya animo responden dalam mengisi kuesioner kepuasan layanan. Selain itu, hambatan lain juga dialami oleh pengguna aplikasi, seperti:

- a. Jumlah *field* yang harus diisi di Portal Peduli dan *Safe Travel* terlalu banyak sehingga menyulitkan WNI;
- b. Keterbatasan jumlah dan kompetensi SDM di Perwakilan RI di luar negeri yang belum mendukung untuk mengelola Portal Peduli WNI secara berkesinambungan;
- c. Masih belum optimalnya integrasi pelayanan publik yang disediakan dalam Portal Peduli WNI;
- d. Tingkat literasi digital WNI di beberapa negara yang relatif masih rendah;
- e. Masih belum optimalnya pemahaman teknis operator Portal Peduli WNI di Perwakilan RI;
- f. Rendahnya kesadaran atau enggannya WNI di luar negeri untuk lapor diri dan
- g. Keterbatasan jumlah SDM di Perwakilan RI di luar negeri untuk mengelola Portal Peduli WNI. Sedangkan, hambatan dari sisi Pusat
- h. Kurangnya kesiapan dan kecepatan mitra kerja dalam mengintegrasikan layanan berbasis sistem informasi sehingga seringkali layanan yang diberikan belum dapat memaksimalkan tingkat kepuasan penerima layanan.

**Analisis Program Pendukung Capaian**

Berikut beberapa program yang berjalan sepanjang tahun 2023:

1. **Nilai Persepsi Pelayanan Keprotokolan:**
  - a. Kunjungan VVIP (Presiden dan Wakil Presiden) ke luar negeri;
  - b. Keketuaan Indonesia pada KTT ASEAN ke 42 dan 43 serta KTT AIS, tercatat lebih kurang 120 rangkaian pertemuan ASEAN dan AIS yang secara aktif melibatkan Ditjen Protokol dan Konsuler khususnya Direktorat Protokol dalam hampir semua pertemuan tersebut.
  - c. Pelaksanaan sosialisasi keprotokolan.
2. **Nilai Persepsi Pelayanan Kekonsuleran:**
  - a. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kemenlu telah kembali berhasil meraih penghargaan bidang pelayanan publik yaitu Penganugerahan Kepatuhan Tinggi untuk Pelayanan Publik (Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik) Tahun 2023 oleh Ombudsman RI. Penilaian terhadap Kemlu dilakukan pada 29 September 2023 dan 2 Oktober 2023 **dengan lokus penilaian Direktorat Konsuler**. Dalam hal ini, Kemenlu berhasil meraih Peringkat 1 untuk Tingkat Kementerian, dengan nilai 94,85 (Zona Hijau) Kategori A (Kualitas Tertinggi).

Penilaian yang dilakukan mencakup 4 dimensi yaitu Dimensi Input (Penilaian Kompetensi serta Penilaian Sarana dan Prasarana), Dimensi Proses (Penilaian Standar Pelayanan), Dimensi Output (Penilaian Persepsi Maladministrasi berupa wawancara terhadap responden), dan Dimensi Pengaduan (penilaian pengelolaan pengaduan). Pada tahun sebelumnya, nilai yang diperoleh kemlu yaitu 78,92 (Zona Hijau) Kategori B (Kualitas Tinggi). Dengan demikian, dalam kurun satu (1) tahun terdapat peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan dari Kualitas Tinggi menjadi Kualitas Tertinggi.

- b. *Launching* Paspur Diplomatik dan Dinas Elektronik RI sebagai bagian dari implementasi paspor elektronik Diplomatik dan Dinas RI

Peluncuran Paspur Diplomatik dan Dinas Elektronik RI diselenggarakan di Jakarta pada tanggal 7 Desember 2023. Peluncuran Paspur Diplomatik dan Dinas Elektronik RI merupakan tahap akhir dari upaya pengembangan dan perbaikan standar dokumen perjalanan RI yang diterbitkan oleh Kemenlu, sesuai dengan standar dokumen perjalanan yang ditetapkan oleh *International Civil Aviation*

*Organization* (ICAO). Paspur Diplomatik Elektronik RI telah berhasil dipergunakan pada sistem keimigrasian di Bandara Singapura, Abu Dhabi, Dubai, Amsterdam dan Addis Ababa dan berhasil digunakan pada *autogate* bandara Singapura dan Dubai. Selanjutnya, Paspur Diplomatik dan Dinas Elektronik akan mulai diimplementasikan secara bertahap pada tahun 2024. Ditjen Protokol dan Konsuler secara bertahap akan terus memperkuat proses layanan penerbitan paspor diplomatik dan dinas melalui:

- 1) Pengadaan tambahan blangko paspor diplomatik dan dinas elektronik,
  - 2) Penguatan aspek teknologi dan penyediaan perangkat pendukung,
  - 3) Penguatan sumber daya manusia,
  - 4) Implementasi Perjanjian Kerjasama dengan Ditjen Imigrasi terkait layanan pengumpulan data biometrik bagi pemegang Paspur Dinas elektronik di kantor imigrasi di seluruh provinsi di Indonesia, dan
  - 5) Penyediaan sarana dan prasarana pendukung lainnya.
- c. Perluasan Perjanjian Bebas Visa Diplomatik dan Dinas (PBVDD)

Saat ini, Indonesia telah memiliki PBVDD dengan 97 negara Mitra. Catatan perkembangan daftar PBVDD selama tahun 2023 antara lain penambahan negara: Burundi, Solomon Islands, Denmark, Papua Nugini, Swedia, dan Tanzania; Penangguhan sementara PBVDD dengan Ethiopia; serta pada tahun 2024 akan dijajaki PBVDD dengan negara Jerman (untuk e-paspor), Lebanon, Rwanda, dan Mikronesia. Selain itu, telah dilakukan pengaturan resiprokal antara RI – Amerika Serikat terkait pemberian fasilitas visa diplomatik dan dinas jangka panjang selama paling lama 5 tahun yang akan segera diimplementasikan, dan mulai berlaku terhitung tanggal 1 Desember 2023.

**DAFTAR  
 97 NEGARA  
 MITRA DENGAN  
 PERJANJIAN  
 BEBAS VISA  
 DIPLOMATIK &  
 DINAS (PBVDD)**

PER 23 NOVEMBER 2023

Berikut adalah daftar 97 negara mitra yang menjalin Perjanjian Bebas Visa bagi pemegang paspor diplomatik dan paspor dinas asing yang akan berkunjung ke Indonesia.

Terdapat penambahan berupa 2 PBVDD yang mulai berlaku aktif, yaitu dengan Swedia dan Tanzania.



Subdirektorat Visa Diplomatik & Dinas  
 Direktorat Konsuler  
 Kementerian Luar Negeri  
 Republik Indonesia

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

Gambar III.33 Infografis 97 Negara yang memiliki Perjanjian Bebas Visa Diplomatik dan Dinas

d. Penyelenggaraan *Consular and Diplomatic Facilities Management Dialogue*

Telah diselenggarakan 2 (dua) kegiatan Dialog Kekonsuleran yaitu:

- 1) *RI-USA Consular and Diplomatic Facilities Management Dialogue* pada 2-9 Juni 2023 di Washington DC Amerika Serikat. Hasil konkret pertemuan: (i) Penandatanganan *Agreement between the Government of the Republic of Indonesia and the Government of the United States of America regarding Consular Priveleges and Immunities*, (ii) Pembahasan dan Penyelesaian isu-isu kekonsuleran, dan (iii) Kunjungan Kerja ke *Washington Passport Agency*, Bandara Internasional Dulles, dan Diskusi terbatas mengenai isu penculikan dan adopsi anak.
- 2) *The 11th Joint Diplomatic Facility and Consular Consular Consultation* between RI-Australia di Bali pada 30 Oktober – 2 November 2023. Hasil konkret pertemuan: (i) Usulan untuk menerapkan Perjanjian Kerja Sama (PKS) dalam implementasi *Mandatory Consular Notification (MCN)* (ii) Pembahasan dan Penyelesaian isu-isu kekonsuleran, dan (iii)

Kunjungan Kerja ke Lembaga Pemasyarakatan Kerobokan Denpasar.

e. Pengembangan Aplikasi Pelayanan Kekonsuleran

Telah diselenggarakan *upgrade* dan *soft launching* aplikasi Sistem Informasi Terpadu Protokol dan Konsuler (Sitprotkons) Versi Terbaru, Sistem Aplikasi Izin Terbang (*Flight Clearance Application System / FCAS*) dan Sistem Pelayanan Legalisasi Kementerian Luar Negeri Secara Elektronik (STEMPEL ASLI) Berbasis Web. Pemutakhiran aplikasi dilakukan berdasarkan masukan dan saran dari pengguna layanan maupun upaya membuat aplikasi lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna (*user-friendly*). Selain itu, telah dilakukan *upgrade* aplikasi *Dashboard* Jasa Kekonsuleran WNA dengan menambahkan fitur Rogatori yang merupakan Tupoksi baru dari Direktorat Konsuler.

f. Dukungan Pengiriman Bantuan Kemanusiaan dan Evakuasi WNI

Kemenlu telah memfasilitasi pengurusan *flight clearance* dan *landing permit* pada negara-negara yang dilalui oleh pesawat yang mengirimkan bantuan kemanusiaan dari Pemri dan Evakuasi WNI termasuk penerbitan paspor diplomatik/dinas, rekomendasi visa serta *exit permit* bagi personil Indonesia, yaitu: Bantuan kemanusiaan Pemri ke Turki penanganan bencana gempa (10-13 Februari 2023); Operasi evakuasi WNI di Sudan (24-27 April 2023); Bantuan kemanusiaan Pemri ke Palestina (November 2023).

g. Dukungan Fasilitasi Kekonsuleran untuk Pelaksanaan Konferensi Internasional

Kemenlu telah memberikan dukungan fasilitasi kekonsuleran yaitu otorisasi visa diplomatik dan dinas bagi pejabat, narasumber, moderator, dan delegasi; Pelayanan perizinan terbang (*flight clearance*); dan Pemantauan ketibaan para pejabat, narasumber, moderator, dan delegasi pada bandara internasional RI untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul pada saat ketibaan di RI melalui pintu Tempat Pemeriksaan Keimigrasian (TPI), pada sejumlah konferensi internasional di RI selama tahun 2023, di antaranya:

- 1) Rangkaian pelaksanaan KTT ASEAN ke-42, Labuan Bajo, 10-11 Mei 2023.

- 2) Rangkaian pelaksanaan KTT ASEAN ke-43, Jakarta, 4-7 September 2023.
- 3) *Archipelagic and Island State (AIS) Forum*, Bali, 6-11 Oktober 2023.

### 3. Nilai Persepsi Pelayanan Fasilitas Diplomatik:

Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Fasilitas Diplomatik didukung oleh sejumlah program. Selama tahun 2023 telah diterbitkan 15.428 dokumen dari total target sebanyak 12.100. Terlaksananya *Bilateral Consultation* dengan Amerika Serikat dan Australia, serta berhasil menyusun *Handbook of Policies and Guidelines for Foreign Missions in Indonesia* sebagai rujukan kepada Perwakilan Negara Asing terkait pemberian fasilitas diplomatik. Selama Keketuaan Indonesia pada ASEAN di tahun 2023, selain pemberian layanan rutin, pelayanan Fasilitas Diplomatik juga meliputi pemberian pendampingan perizinan senjata api, alat komunikasi, pemasukan barang diplomatik, penerbitan pas bandara, dan impor sementara kendaraan bermotor.

Beberapa program yang dilaksanakan antara lain:

- a. Rapat koordinasi untuk membahas perubahan kebijakan dalam pemberian fasilitas barang diplomatik yang melibatkan Kementerian Keuangan, Kementerian Perdagangan dan Kementerian Sekretariat Negara,
  - b. Koordinasi rencana perpindahan layanan ke IKN.
  - c. Monitoring dan evaluasi pemberian fasilitas diplomatik dengan negara sahabat untuk memastikan adanya keselarasan dalam pemberian dan penerimaan fasilitas di dalam dan luar negeri.
  - d. Pemberian fasilitas pendampingan pada kunjungan tamu negara VVIP/VIP dalam rangkaian kegiatan saat keketuaan Indonesia pada ASEAN, Pertemuan Tingkat Tinggi *Archipelagic Island States* dan kunjungan bilateral lainnya.
- ### 4. Nilai Persepsi Pelayanan Pelindungan WNI:

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

- a. Evakuasi WNI dari Sudan

Dalam rangka menyikapi konflik militer antara Sudan *Armed Forces* dan *Rapid Support Forces* di Sudan yang pecah pada tanggal 15 April 2023, Kementerian Luar Negeri telah mengevakuasi sejumlah 998 WNI dan 17 WNA (Bangladesh, Filipina, Australia, Djibouti, dan Sudan) dari

Sudan. Rangkaian upaya evakuasi tersebut merupakan hasil dari kerja sama lintas K/L di Pusat dan lintas Perwakilan RI, yaitu KBRI Khartoum, KBRI Riyadh, KBRI Kairo, KBRI Addis Ababa, dan KJRI Jeddah.

b. Penanganan kasus WNI korban terindikasi TPPO di Kawasan Asia Tenggara

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. Dalam catatan Kementerian Luar Negeri, periode 2021 – November 2023 tercatat total 3428 (tiga ribu empat ratus dua puluh delapan) kasus terkait online scam, di mana 3424 (tiga ribu empat ratus dua puluh empat) kasus di antaranya ditangani oleh Perwakilan-Perwakilan RI di Kawasan Asia Tenggara, dan yang terakhir 4 (empat) kasus di Persatuan Emirat Arab.

c. Evakuasi WNI dari Gaza dan Yerusalem

Atas kerja sama antara Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan RI, yaitu KBRI Kairo dan KBRI Amman, Pemerintah RI mengevakuasi 8 WNI dari Jalur Gaza menuju Kairo (Mesir) dan 4 WNI dari Yerusalem menuju Amman (Yordania). Evakuasi dari Jalur Gaza dilakukan dalam 3 gelombang, yaitu pada tanggal 2 November 2023, 12 November 2023, dan 9 Desember. Sedangkan, evakuasi dari Yerusalem dilakukan pada tanggal 13 Oktober 2023. Meskipun demikian, terdapat 2 orang WNI yang merupakan relawan *Medical Emergency Rescue Committee* memutuskan untuk menetap di Khan Younis, wilayah selatan Jalur Gaza demi misi kemanusiaan. Program yang telah dilaksanakan sepanjang tahun 2023 yang berhasil mendukung capaian kinerja pelayanan pelindungan WNI diantaranya adalah Portal Peduli WNI dan *Safe Travel*, yang dirasakan bukan saja oleh pengguna dari masyarakat awam, tapi juga oleh Perwakilan RI dalam rangka mencapai tujuan Perwakilan RI menyediakan pelayanan dan pelindungan. Sehingga komponen 3 mengukur bukan saja kepuasan masyarakat pengguna, namun juga kepuasan Perwakilan RI.

## Proyeksi Kedepan

Berikut adalah beberapa proyeksi ke depan yang akan dilakukan untuk mencapai nilai persepsi pelayanan publik yang baik:

### 1. Nilai Persepsi Pelayanan Keprotokolan:

Pada tahun 2024, Indonesia akan memasuki tahun politik dan menjadi tuan rumah *World Wide Fund for Nature (WWF)*, rangkaian pertemuan telah direncanakan untuk dilaksanakan di Indonesia mulai dari level working group sampai dengan Tingkat Kepala Negara. Target nilai persepsi kepuasan pelayanan keprotokolan akan dapat diperoleh apabila Ditjen Protokol dan Konsuler melalui Direktorat Protokol secara aktif melakukan sosialisasi, pelatihan keprotokolan, dan diseminasi kepada Kementerian / Lembaga terkait yang menjadi focal poin pertemuan WWF. Dengan demikian diharapkan akan dapat membangun komunikasi dan sinergi antara penerima layanan keprotokolan dengan pelaksana layanan keprotokolan. Selain juga Ditjen Protokol dan Konsuler juga akan tetap membina hubungan baik dan komunikasi dengan para pemangku kepentingan keprotokolan baik di daerah maupun di pusat.

Untuk pelayanan keprotokolan kunjungan VVIP dan kunjungan VIP tahun 2024 diproyeksikan mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2023. Pemerintahan yang baru juga menjadi momentum peningkatan kunjungan tamu negara ke Indonesia maupun Kunjungan Presiden/Wakil Presiden ke Luar Negeri akan bersifat sangat dinamis. Hal tersebut terkait dengan kebiasaan *farewell visit* yang umumnya dilakukan oleh Kepala negara/pemerintahan menjelang masa berakhirnya masa kepemimpinan mereka, dan dilanjutkan dengan kunjungan kenegaraan oleh Kepala negara RI yang baru saja terpilih untuk periode 2024- 2029. Namun demikian, Dit. Protokol akan tetap memberikan pelayanan keprotokolan sesuai dengan standar layanan acara dan standar layanan keprotokolan.

### 2. Nilai Persepsi Pelayanan Kekonsuleran:

Untuk memitigasi kendala dan tantangan dalam mencapai nilai persepsi kepuasan pelayanan kekonsuleran, maka perlu dilakukan upaya-upaya sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan kegiatan sosialisasi, diseminasi informasi serta mengkomunikasikan kepada pengguna layanan secara rutin mengenai *Service Level Agreement (SLA)* dan prosedur pelayanan kekonsuleran.
- b. Meningkatkan alokasi anggaran belanja persediaan barang khususnya untuk pengadaan blangko paspor dinas mengingat perjalanan dinas luar negeri telah kembali berjalan dengan normal dan semakin banyak kerja sama K/L

maupun Pemda dengan instansi mitra di luar negeri, serta pengiriman misi pasukan perdamaian PBB.

- c. Pemenuhan perangkat pendukung pemrosesan permohonan pelayanan kekonsuleran maupun sarana dan prasarana di Ruang Pelayanan Publik.
- d. Mengupayakan peningkatan jumlah SDM sesuai kebutuhan mengingat peningkatan permohonan layanan kekonsuleran pada masing-masing Subdit, penambahan proses bisnis pengambilan biometrik dalam penerapan paspor diplomatik dan dinas elektronik serta penambahan tupoksi rogatori bagi Subdit JWNA.
- e. Peningkatan kapasitas SDM pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja maupun mengatasi stress dalam memberikan pelayanan publik.

3. **Nilai Persepsi Pelayanan Fasilitas Diplomatik:**

Dalam rangka meningkatkan jumlah penyampaian survei responden pada nilai persepsi kepuasan pelayanan fasilitas diplomatik, telah dilakukan revisi sejumlah aturan dalam negeri yang akan mempercepat proses bisnis pemberian fasilitas diplomatik. Untuk itu, survei tingkat kepuasan akan terus dilaksanakan secara *online* dan penyerahan dokumen surat rekomendasi dilakukan melalui kurir ekspedisi untuk jenis layanan tertentu seperti pajak, rekomendasi pas bandara, dan lain sebagainya.

4. **Nilai Persepsi Pelayanan Pelindungan WNI:**

Ditargetkan pencapaian Nilai Persepsi Pelayanan Pelindungan WNI di tahun 2024 akan sama dengan capaian tahun 2023. Akselerasi pencapaian target dapat dilakukan sepanjang terpenuhinya kondisi-kondisi antara lain:

- a. Jumlah SDM sesuai kebutuhan;
- b. Peningkatan kapasitas SDM terus dilakukan;
- c. Inovasi yang telah dilakukan di tahun 2022 berkesinambungan;
- d. Penyempurnaan aplikasi Portal Peduli WNI dan *Safe Travel*, khususnya pada aspek keamanan, terus dilakukan;
- e. Proses edukasi masyarakat mengenai penggunaan Portal Peduli WNI dan *Safe Travel* terus dilakukan; dan
- f. Pemenuhan sarana dan pra sarana pendukung di Ruang Pelayanan Publik.

Dokumentasi



Gambar III.34 Presiden RI menyerahkan Keketuaan ASEAN kepada PM Laos (Sumber: s BPMI 2023)



Gambar III.35 Rangkaian Kunjungan Menlu Portugal ke Indonesia (Sumber: Kemlu 2023)



Gambar III.36 Peluncuran Aplikasi Sitprotkons dan STEMPEL ASLI Berbasis Web



Gambar III.37 Penganugerahan Kepatuhan Tinggi untuk Pelayanan Publik (Opini Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik) Tahun 2023 oleh Ombudsman RI



Gambar III.38 Peluncuran Paspor Diplomatik dan Dinas Elektronik



*Gambar III.39 The 11<sup>th</sup> Joint Diplomatic Facility and Consular Consultation Indonesia – Australia*



Gambar III.40 Pelaksanaan ITSA Aplikasi Portal Peduli WNI dengan BSSN, 20-25 Februari 2023

## LEARNING AND GROWTH PERSPECTIVE

### L1 Tata kelola Organisasi Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler yang Baik

Sasaran strategis ini berfokus pada tata kelola yang merupakan rangkaian proses, kebiasaan, kebijakan, aturan, dan institusi yang mempengaruhi pengarahannya, pengelolaan, serta pengontrolan suatu organisasi. Tata kelola juga mencakup hubungan antara para pemangku kepentingan yang terlibat dalam pengelolaan tujuan organisasi untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan pemerintahan yang bersih.

Sasaran Strategis (SS) diukur berdasarkan capaian pada Indikator Kinerja Utama (IKU) Nilai evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Ditjen Protokol dan Konsuler yang Baik.

#### Analisis IKU L1.1

#### Evaluasi Reformasi Birokrasi Kementerian Luar Negeri

##### Deskripsi IKU

Nilai Reformasi Birokrasi adalah nilai yang diberikan oleh KemenPAN-RB atas Upaya suatu organisasi pemerintah untuk melakukan pembaruan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan guna mencapai *good governance*, yang meliputi 8 (delapan) area perubahan, yaitu: Perubahan pola pikir dan budaya kerja (Manajemen Perubahan), Penataan Peraturan Perundang-undangan, Penguatan Organisasi, Penataan Tata Laksana, Manajemen SDM Aparatur, Penguatan Pengawasan, Penguatan Akuntabilitas Kinerja, dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

Target Nilai Reformasi Birokrasi (RB) merupakan target pada level Kemenlu-wide. Dalam upaya pencapaian target nilai RB Kemenlu sesuai

Road Map RB Kemenlu tahap ke-3 (2020-2024), Ditjen Protokol dan Konsuler memiliki komitmen yang tinggi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, ditunjukkan dengan keikutsertaan sebagai anggota Kelompok Kerja (Pokja) maupun partisipasi aktif pada berbagai pertemuan pembahasan RB, memenuhi berbagai dokumen yang diperlukan dalam penilaian RB, dan berpartisipasi dalam pengisian survei pelayanan publik, serta partisipasi aktif pada pertemuan-pertemuan pembahasan dimaksud.

Mengingat penyampaian nilai RB dilakukan pada tahun berikutnya dan hingga laporan ini dibuat belum ada penyampaian Surat dari MenPAN-RB terkait nilai Reformasi Birokrasi Kemenlu tahun 2023, maka realisasi Nilai Reformasi Birokrasi Kementerian Luar Negeri menggunakan nilai tahun 2022. Dengan demikian, sesuai Surat MenPAN-RB Nomor B/677/RB.06/2022 tertanggal 6 Desember 2022, Nilai Reformasi Birokrasi Kemlu tahun 2022 adalah 79,46 dengan kategori “BB”. Dari target 2023 sebesar 81, maka capaian nilai RB Kemenlu tahun 2023 adalah 98,10%. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, maka capaian ini mengalami peningkatan.

Sub IKU L1.1 Nilai Reformasi Birokrasi Kementerian Luar Negeri	2020	2021	2022	2023
Realisasi	76,81	77,88	79,46	79,46
Target	85	83	81	83
Capaian	90,36%	93,83%	96,15%	98,10%

Tabel III.12 Perbandingan Capaian Sub IKU L1.1 Tahun 2020-2023

Direktorat Pelindungan WNI juga berhasil memperoleh predikat Zona Integritas Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (ZI-WBBM) dan menerapkan ISO 37001:2016 - Sistem Manajemen Anti Penyuapan dan ISO 9001:2015 - Sistem Manajemen Mutu. Predikat ZI-WBBM diserahkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada 6 Desember 2023. Penghargaan ini pada prinsipnya merupakan bentuk apresiasi dan pengakuan atas upaya berkelanjutan Direktorat PWNI untuk memberi pelayanan publik yang prima, bersih dan bebas korupsi. Proses menuju ZI-WBBM telah dimulai sejak tahun lalu dan sepanjang tahun 2023 hingga setelah melalui evaluasi Kemenpan RB, akhirnya berbuah konkret di penghujung tahun 2023.

Adapun sertifikat penerapan ISO 37001:2016 tentang Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP) dan ISO 9001:2015 tentang Sistem Manajemen Mutu. Kedua sertifikat ini 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 III.41 Penghargaan Zona Integritas Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (ZI-WBBM)

### Analisis Penyebab Keberhasilan

Keberhasilan capaian IKU ini merupakan dukungan kerja sama Kelompok Kerja (Pokja) Reformasi Birokrasi Kemenlu, yang mewujudkan keberhasilan di sejumlah program kegiatan pada 8 area perubahan. Pada tahun 2023 Ditjen Protokol dan Konsuler berpartisipasi aktif dalam setiap kegiatan Pokja RB, termasuk salah satunya yaitu ikut serta dalam kegiatan persiapan evaluasi Reformasi Birokrasi dan Akuntabilitas Kinerja oleh Tim KemenPAN-RB. Di bawah koordinasi Subbagian Pelayanan Publik pada Setditjen Protokol dan Konsuler, sejumlah program penguatan kualitas pelayanan publik dirancang untuk mendukung agenda RB pada Area Perubahan ke-8 terkait Pelayanan Publik, di antaranya adalah:

1. Penyelenggaraan Rapat Koordinasi Pelayanan Publik seperti *Focus Group Discussion* dalam upaya Penguatan Kualitas Pelayanan Publik Ditjen Protokol dan Konsuler, serta Koordinasi Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKKP) KemenPAN-RB. Rapat bertujuan untuk meningkatkan koordinasi antarsatuan kerja terkait dan menghasilkan rekomendasi strategis yang mampu mendorong pencapaian pelayanan publik yang prima, serta menentukan lokus penilaian dan tim penilai internal/ evaluator mandiri.
1. Penyampaian rekomendasi strategis dimaksud di antaranya adalah *Soft Launching* SITProtkons, yang diharapkan dapat mendukung manajemen pelayanan publik. Hal ini sebagai implementasi dari UU Nomor 25 Tahun 2009.



Gambar III.42 Soft Launching SITProtkons

Indikator Kinerja Utama	Informasi Kinerja	Jumlah
Evaluasi Reformasi Birokrasi Kementerian Luar Negeri	Evaluasi Reformasi Birokrasi Kementerian Luar Negeri 2022	<b>79,46</b>
Realisasi		79,46
Target		81
Capaian		98,10
Batas Toleransi (opsional jika capaian melebihi 120%)		

Tabel III.13 Matriks Informasi Kinerja RB

### Kendala dan Tantangan

Pada Ditjen Protokol dan Konsuler, pelaksanaan kegiatan dalam rangka mendukung perolehan nilai RB Kemenlu Tahun 2023 mengalami beberapa kendala, antara lain:

1. Rotasi mutasi pegawai yang tinggi berdampak pada kecepatan dan kesinambungan pelaksanaan program-program Reformasi Birokrasi, dan
2. Perbedaan tingkat pemahaman para pegawai di lingkungan Ditjen Protokol dan Konsuler, mengenai pentingnya perbaikan berbagai area pada pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan penerapannya untuk peningkatan akuntabilitas kinerja.

### Upaya Perbaikan

Akan terus dilakukan pendekatan melalui forum komunikasi dan konsultasi yang melibatkan KemenPAN RB guna mencapai kesamaan persepsi yang menghasilkan solusi.

### Analisis Program Pendukung Capaian

Dalam upaya meningkatkan nilai Evaluasi Reformasi Birokrasi Kementerian Luar Negeri, selama tahun anggaran 2023 Ditjen Protokol dan Konsuler telah melaksanakan beberapa kegiatan sebagai berikut sebagai upaya untuk meningkatkan nilai RB, antara lain:

- a. Melaksanakan Pendampingan dan Fasilitasi partisipasi unit Kemlu pada Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP).
- b. Melakukan Pembenahan Menu Layanan Publik pada Portal Kemlu.
- c. Melakukan Koordinasi Integritas Layanan Kemlu pada Portal Pelayanan Publik Nasional.
- d. Melakukan penyesuaian Infrastruktur dan Keamanan Sistem Informasi Portal Peduli WNI dan *Safe Travel*.
- e. Melakukan Sosialisasi Pelayanan Keprotokolan bagi Pejabat dan Staf di lingkungan Kemenko Polhukam di Bali.
- f. Peningkatan Pelayanan Publik di Bidang Manajemen Mutu melalui Resertifikasi ISO.
- g. Telah diselenggarakan *upgrade* dan *soft launching* aplikasi Sistem Informasi Terpadu Protokol dan Konsuler (Sitprotkons) Versi Terbaru, Sistem Aplikasi Izin Terbang (*Flight Clearance Application System / FCAS*) dan Sistem Pelayanan Legalisasi Kementerian Luar Negeri Secara Elektronik (STEMPEL ASLI) Berbasis Web.

### Proyeksi Kedepan

Ditjen Protokol dan Konsuler sebagai bagian dari Tim Reformasi Birokrasi Kemlu akan meningkatkan internalisasi nilai-nilai Reformasi Birokrasi pada 8 area perubahan agar terdapat persamaan tingkat pemahaman di kalangan pegawai Ditjen Protokol dan Konsuler sehingga nilai-nilai Reformasi Birokrasi tidak hanya dirasakan di level Pokja.

### Dokumentasi



Gambar III.43 Soft Launching SITProtkons

### Analisis IKU L1.2

**Nilai Evaluasi AKIP Ditjen Protokol dan Konsuler yang Baik.**

### Deskripsi IKU

Nilai evaluasi AKIP Ditjen Protokol dan Konsuler yang Baik merupakan nilai perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintahan untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan program dan kegiatan yang telah diamanatkan guna mencapai misi organisasi. Akuntabilitas atas pelaksanaan program dan kegiatan tersebut dituangkan secara rinci dalam laporan kinerja yang disusun secara periodik.

Evaluasi AKIP di Kemenlu dilakukan oleh Inspektorat Jenderal (Itjen) merujuk pada Keputusan Inspektur Jenderal (Irjen) Nomor: 00651/B/PW/05/2023/67/11 tentang Juknis Evaluasi AKIP di Lingkungan Kemenlu dan Perwakilan RI, yang mengacu pada Permen PANRB Nomor 88 Tahun 2021 tentang Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Evaluasi yang dilakukan meliputi 5 (lima) komponen dengan bobot sebagai berikut:

Komponen	Sub-Komponen			Total Bobot
	Sub-Komponen 1 Keberadaan 20%	Sub-Komponen 2 Kualitas 30%	Sub-Komponen 3 Pemanfaatan 50%	
Perencanaan Kinerja	6	9	15	30
Pengukuran Kinerja	6	9	15	30
Pelaporan Kinerja	3	4,5	7,5	15
Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Internal	5	7,5	12,5	25
Nilai Akuntabilitas Kinerja	20	30	50	100

Gambar III.44 Komponen dan Bobot Evaluasi AKIP

Hasil perhitungan dari komponen tersebut menghasilkan nilai akhir AKIP Satker yang diklasifikasikan sebagai berikut:

<b>AA</b>	<b>Skor &gt; 90-100</b>	<b>Sangat Memuaskan</b>
<b>A</b>	<b>Skor &gt;80-90</b>	<b>Memuaskan</b>
<b>BB</b>	<b>Skor &gt;70-80</b>	<b>Sangat Baik</b>
<b>B</b>	<b>Skor &gt;60-70</b>	<b>Baik</b>
<b>CC</b>	<b>&gt;50-60</b>	<b>Cukup</b>

<b>C</b>	<b>&gt;30-50</b>	<b>Kurang</b>
<b>D</b>	<b>0-30</b>	<b>Sangat Kurang</b>

Tabel III.14 Skor Penghitungan AKIP

Pelaksanaan evaluasi AKIP bertujuan untuk:

- Mengukur implementasi SAKIP pada Satker dalam mendorong peningkatan pencapaian kinerja yang tepat sasaran dan berorientasi hasil.
- Menilai tingkat akuntabilitas kinerja Satker.
- Memberikan saran perbaikan untuk peningkatan implementasi SAKIP.
- Memonitor tindak lanjut rekomendasi hasil evaluasi periode sebelumnya.

Untuk tahun 2023, klaim realisasi nilai AKIP menggunakan nilai yang tertuang Laporan Hasil Evaluasi (LHE) Inspektorat Jenderal Kemenlu atas implementasi SAKIP Satker tahun sebelumnya (2022).

Informasi Kinerja

Indikator Kinerja Utama	Informasi Kinerja	Jumlah
Nilai evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler yang Baik	Nilai evaluasi AKIP yang ditetapkan oleh Inspektorat Jenderal, Kemenlu	<b>79,45</b>
<b>Realisasi</b>		<b>79,45</b>
<b>Target</b>		<b>79,80</b>
<b>Capaian</b>		<b>99,56%</b>
<b>Batas Toleransi</b> (opsional jika capaian melebihi 120%)		<b>120%</b>

Tabel III.15 Capaian IKU Nilai evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler yang Baik

Sumber: Aplikasi e-Kinerja 2.0/AKSI

Pada tahun 2023, realisasi IKU S1.1 Nilai evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Ditjen Protokol dan Konsuler adalah sebesar **79,45** atau masuk dalam **kategori BB**.

## Perbandingan Kinerja

IKU							
S1.1							
2020		2021		2022		2023	
T	78	T	79	T	79,5	T	79,80 ↑
R	76,76	R	78,05	R	78,05	R	79,45 ↑
C	96,15%	C	97,16%	C	98,70%	C	99,56% ↑

Tabel III.16 Nilai evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler yang Baik

Dalam periode 2020-2023 realisasi IKU S1.1 Nilai evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Ditjen Protokol dan Konsuler mengalami peningkatan yang signifikan.

Nilai Evaluasi AKIP Ditjen Protokol dan Konsuler tahun 2023 didasarkan pada hasil reviu Tim APIP terhadap dokumen AKIP Ditjen Protokol dan Konsuler tahun 2022. Dalam hasil reviu Tim APIP yang disampaikan melalui Nota Dinas Inspektur Jenderal Nomor 26751/PW/06/2023/71, realisasi IKU S1.1 adalah 79,45 atau berada pada peringkat BB (sangat baik). Dengan target tahun 2023 sebesar 79,8, maka capaiannya adalah 99,56. Jika dibandingkan dengan realisasi tahun 2022 sebesar 78,05 dari target 79,5 dengan capaian 98,18, maka capaian nilai AKIP Ditjen Protokol dan Konsuler tahun 2023 mengalami peningkatan sebesar 1,4 poin atau 1,01%.

Terwujudnya Sasaran Strategis Tata Kelola Organisasi Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler yang Baik disebabkan oleh terpenuhinya dokumen kinerja mencakup komponen perencanaan kinerja, pengukuran kinerja, pelaporan kinerja, evaluasi kinerja dan capaian kinerja yang mengacu pada Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 7 Tahun 2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Evaluasi atas Implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah di Lingkungan Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia.

Adapun rincian hasil penilaian adalah sebagai berikut:

Informasi Kinerja S1.1		Bobot Maksimal
A. Perencanaan Kinerja	25,20	30%
B. Pengukuran Kinerja	23,40	30%
C. Pelaporan Kinerja	12,60	15%
D. Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Internal	18,25	25%
<b>Nilai Evaluasi (AKIP) Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler Tahun 2023</b>	<b>79,45 (BB)</b>	
<b>Target PK 2023</b>	<b>79,80 (BB)</b>	
<b>Capaian</b>	<b>99,56%</b>	

Tabel III.17 Hasil Penilaian AKIP TA 2023

### Perbandingan Kinerja dengan realisasi nasional

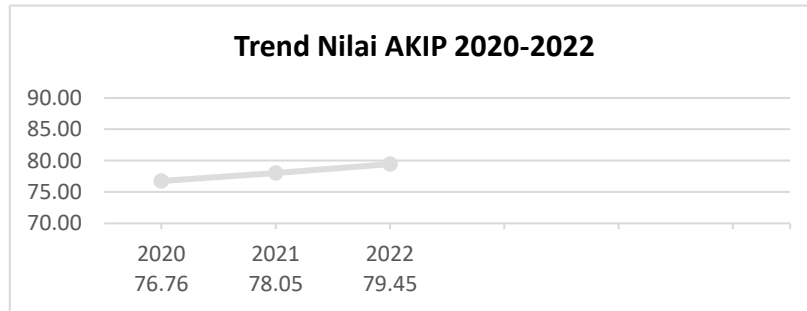
IKU	2020		2021		2022		2023	
	Nilai DJPK	Rata2 Nasional	Nilai DJPK	Rata2 Nasional	Nilai DJPK	Rata2 Nasional	Nilai DJPK	Rata2 Nasional*
<b>S1.1</b>	76,76	67,15	78,05	67,93	78,05	67,93*	79,45	67,93*

Tabel III.18 Nilai AKIP Ditjen Protokol dan Konsuler

\*menggunakan nilai 2021

Sumber: Laporan Kinerja KemenPANRB 2021

Realisasi IKU L1.2 Nilai evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Ditjen Protokol dan Konsuler tercatat di atas rata-rata nasional K/L tahun 2020-2023. Tren nilai evaluasi AKIP tahun 2020-2022 terlihat pada tabel menunjukkan bahwa nilai evaluasi AKIP Ditjen Protokol dan Konsuler yang Baik belum mencapai target, namun masih lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai pada rata-rata nasional. Berdasarkan tabel dimaksud, dapat dilihat bahwa nilai evaluasi AKIP Ditjen Protokol dan Konsuler selalu berada di atas rata-rata nasional. Dari tahun 2020 hingga 2022 Nilai Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Ditjen Protokol dan Konsuler secara konsisten mengalami peningkatan, namun peningkatan setiap komponen bervariasi. Hal ini menunjukkan upaya dan komitmen yang konsisten dari setiap unsur pimpinan dan pelaksana di Ditjen Protokol dan Konsuler dalam memperbaiki kualitas dokumen AKIP.



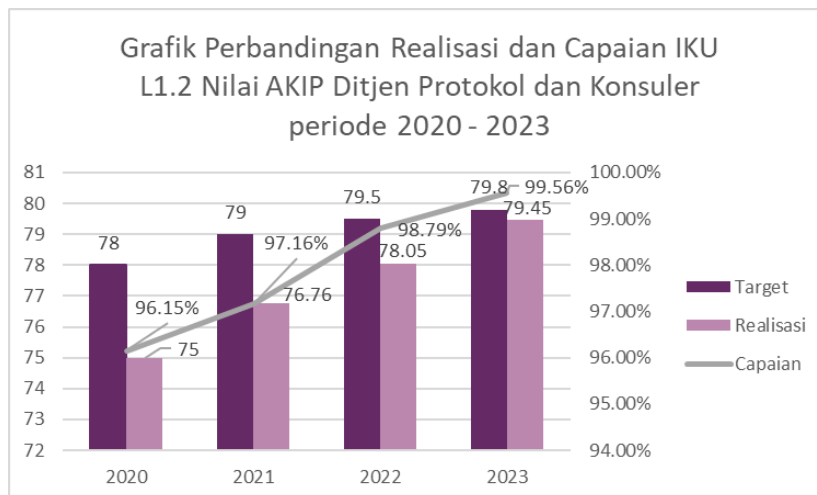
Gambar III.45 Grafik Trend Nilai AKIP (2020-2022)

Keterangan:

2020 = 76.76 (BB)

2021 = 78.05 (BB)

2022 = 79.45 (BB)



Gambar III.46 Grafik Perbandingan Realisasi dan Capaian IKU S1.1 Nilai AKIP Ditjen Protokol dan Konsuler periode 2020 - 2023

Berdasarkan matriks capaian kinerja tersebut, Nilai AKIP Ditjen Protokol dan Konsuler tahun 2022 yang direviu oleh Tim APIP pada tahun 2023 mengalami peningkatan namun belum mencapai target.

Berdasarkan matriks tersebut di atas, terdapat peningkatan perolehan capaian kinerja pada IKU yang diampu Ditjen Protokol dan Konsuler TA 2023, disebabkan beberapa hal, di antaranya:

- a. Keterlibatan pimpinan, MKO dan SMKO satker dalam perencanaan kinerja dan anggaran serta penetapan target kinerja yang dituangkan

dalam dokumen Perjanjian Kinerja (PK) level Eselon I s/d IV serta Pejabat Fungsional di lingkungan Ditjen Protokol dan Konsuler. Perbaikan yang berkesinambungan dari pengelola kinerja, pengelola anggaran, satgas SPIP sebagai upaya meningkatkan kinerja satker/unit kerja lebih optimal.



Gambar III.47 Dialog Kinerja Ditjen Protokol dan Konsuler TA 2023 (1. Dialog Kinerja, 23 Januari 2023, 2. Dialog Kinerja, 24 November 2023)

- b. Peningkatan kualitas perencanaan, peningkatan pemantauan kinerja secara berkala dan pemantauan rencana aksi yang digunakan sebagai *baseline* dalam penetapan SS, IKU dan target di tahun berikutnya,
- c. Tindak lanjut atas rekomendasi APIP dalam perbaikan Laporan Kinerja (LKj) Tahunan Ditjen Protokol dan Konsuler,
- d. Tindak lanjut atas rekomendasi temuan auditor eksternal dan internal terkait Laporan Keuangan dan Laporan Pengelolaan BMN.

#### Analisis Penyebab Keberhasilan

Dalam mendukung pencapaian IKU Nilai Evaluasi AKIP Ditjen Protokol dan Konsuler pada tahun anggaran 2023, Setditjen Protokol dan Konsuler menyelenggarakan kegiatan-kegiatan dukungan manajemen. Sejumlah kegiatan dimaksud, di antaranya dapat dilihat pada tabel berikut:

Komponen Kegiatan	Capaian Kinerja
<p><b>Penyusunan Rencana Program dan Penyusunan Rencana Anggaran</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peta Strategi dan Manual IKU Eselon I dan II Ditjen Protokol dan Konsuler TA 2022.</li> <li>2. Perjanjian Kinerja (PK) Eselon I dan II serta Rencana Aksi Ditjen Protokol dan Konsuler TA 2022.</li> <li>3. Rencana Kerja Ditjen Protokol dan Konsuler TA 2024.</li> <li>4. RKAKL Ditjen Protokol dan Konsuler TA 2024.</li> <li>5. Dokumen Revisi Anggaran Ditjen Protokol dan Konsuler TA 2023.</li> <li>6. Dialog Kinerja dan Anggaran Ditjen Protokol dan Konsuler TA 2023.</li> <li>7. Koordinasi dan kompilasi data dukung penguatan akuntabilitas sebagai bahan masukan Evaluasi RB Kemlu TA 2022-2023.</li> <li>8. Dokumen RPD Ditjen Protokol dan Konsuler TA 2023 secara berkala.</li> <li>9. Penyusunan <i>dashboard</i> kondisi anggaran Ditjen Protokol dan Konsuler TA 2023.</li> </ol>
<p><b>Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Finalisasi Laporan Kinerja Kemenlu, Eselon I dan II Ditjen Protokol dan Konsuler TA 2022.</li> <li>2. Sinkronisasi data realisasi anggaran dan kinerja Ditjen Protokol dan Konsuler TA 2023 dalam rangka monitoring dan evaluasi melalui aplikasi e-Monev Bappenas, dan pengisian matriks NCKO pada aplikasi AKSI Kemlu secara berkala setiap bulan dan triwulan.</li> <li>3. Laporan triwulanan penyelenggaraan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) di Ditjen Protokol dan Konsuler TA 2023.</li> <li>4. Pemetaan Register Risiko, Rencana Penanganan Risiko, dan Rencana Kerja Penyelenggaraan SPIP di Ditjen Protokol dan Konsuler TA 2023.</li> <li>5. Draf Laporan Kinerja Kemenlu TA 2023.</li> <li>6. Draf Laporan Kinerja Eselon I dan II Ditjen Protokol dan Konsuler TA 2023.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Bimtek Pelaporan Kinerja pada Aplikasi e-Monev, AKSI, dan penguatan SPIP di Ditjen Protokol dan Konsuler.</li> <li>8. Rapat Koordinasi penyusunan LKj dan evaluasi implementasi SPIP di Ditjen Protokol dan Konsuler TA 2023.</li> <li>9. One on One Meeting dalam rangka evaluasi RPD dan pemantauan pelaksanaan kegiatan dan anggaran Ditjen Protokol dan Konsuler TA 2023.</li> </ol>
<p><b>Pelayanan Organisasi, Tata Laksana, dan Kepegawaian</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemantapan Substansi Ditjen Protokol dan Konsuler.</li> <li>2. Konsultasi <i>One on One</i> Pemetaan Pegawai.</li> <li>3. Bimtek penyusunan SKP 2023.</li> <li>4. Evaluasi penyusunan produk hukum Keputusan Direktur Jenderal Protokol dan Konsuler.</li> <li>5. Pembaharuan SOP Mikro Ditjen Protokol dan Konsuler.</li> </ol>
<p><b>Pengelolaan Keuangan</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan Pertanggungjawaban Keuangan Akhir TA 2022 Ditjen Protokol dan Konsuler.</li> <li>2. Kegiatan Sosialisasi Tata Cara Pelaksanaan Anggaran TA 2023, Harmonisasi Peraturan Perpajakan dan Implementasi Digipay di Lingkungan Ditjen Protokol dan Konsuler (Februari 2023).</li> <li>3. Penunjukan Bendahara Pengeluaran Pembantu (BPP) pada Direktorat Pelindungan WNI (1 Februari 2023).</li> <li>4. Kegiatan Koordinasi Tindak Lanjut Rekomendasi Audit Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler 2011-2022.</li> <li>5. Pembenahan Arsip Keuangan.</li> <li>6. Kegiatan Bimbingan Teknis Pencatatan Informasi Dalam Rangka Peningkatan Penggunaan Produk Dalam Negeri (P3DN) Dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dan Implementasi Tanda Tangan Elektronik (TTE) pada Aplikasi SAKTI di Lingkungan Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler.</li> <li>7. Partisipasi pada koordinasi pemantauan tindak lanjut hasil pemeriksaan BPK dan APIP.</li> <li>8. Penyesuaian nilai honorarium Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) sesuai dengan UMP DKI Jakarta per 1 Juli 2023.</li> <li>9. Partisipasi dalam kegiatan asistensi pengisian nilai IKPA sekaligus Koordinasi Rencana Revisi RPD.</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Partisipasi pada Bimtek Penyusunan Laporan Keuangan TA 2022, Laporan Keuangan Semester I TA 2023 (11-12 Juli 2023) dan Laporan Keuangan Triwulan III TA 2023 (11-12 Oktober 2023).</li> <li>11. Penyampaian Laporan Keuangan TA 2022 (unaudited dan audited), Semester I (28 Juli 2023) dan Triwulan III TA 2023 (23 Oktober 2023).</li> <li>12. Partisipasi pada Sosialisasi Laporan Harta Kekayaan Aparatur Negara (LHKAN) dan Bimtek Pelaporan Laporan Harta Kekayaan Penyelenggaraan Negara (LHKPN).</li> <li>13. Partisipasi pada Audit Pemeriksaan LK Tahun 2022 dan Audit Dengan Tujuan Tertentu (PDTT) BPK terkait Pengelolaan BMN Tahun 2021 – Semester I Tahun 2023 (sepanjang tahun 2023).</li> </ol>
<p><b>Pelayanan Umum, Dokumentasi, dan Publikasi</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inventarisasi Persediaan Kertas Kop dengan Logo Lama sebagai Persiapan Penghapusan.</li> <li>2. Inventarisasi Persediaan Usang sebagai Persiapan Penghapusan.</li> <li>3. Inventarisasi Barang Milik Negara Kondisi Rusak Berat di Ditjen Protokol dan Konsuler.</li> <li>4. Pemindehan BMN rusak berat dalam rangka persiapan penghapusan BMN.</li> </ol>
<p><b>Pengelolaan Korespondensi Diplomatik dan Analisis Pelayanan Publik</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Focus Group Discussion</i> Upaya Penguatan Kualitas Pelayanan Publik Ditjen Protokol dan Konsuler.</li> <li>2. Koordinasi Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan.</li> <li>3. Pelayanan Publik (PEKPPP) KemenPAN RB.</li> <li>4. Pendampingan dan Fasilitasi partisipasi unit Kemlu pada Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP).</li> <li>5. Evaluasi Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik Tahun 2022 dan Persiapan Penilaian Kepatuhan Pelayanan Publik tahun 2023.</li> <li>6. Pembinaan Menu Layanan Publik pada Portal Kemlu.</li> <li>7. Rapat Koordinasi Korespondensi Diplomatik.</li> <li>8. Sosialisasi Penanganan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Ditjen Protokol dan Konsuler.</li> </ol>

	<p>9. Konsultasi Inklusif Penyesuaian Standar Pelayanan Publik Ditjen Protokol dan Konsuler.</p> <p>10. Koordinasi Integrasi Layanan Kemlu pada Portal Pelayanan Publik Nasional.</p> <p>11. Validasi Pemutakhiran Data Inovasi Pelayanan Publik pada Jaringan Inovasi Pelayanan Publik Nasional.</p> <p>12. Koordinasi Pelaporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 2023, Pelaporan Forum Komunikasi Publik (FKP) 2023 dan Tindak Lanjut FKP 2022.</p> <p>13. Bimbingan Teknis (Bimtek) Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)</p> <p>14. <i>Soft Launching</i> SITProtkons.</p> <p>15. Pembahasan Kekhususan Pelayanan Publik Ditjen Protokol dan Konsuler.</p>
--	---

III.19 Tabel Komponen Kegiatan Sekretariat Ditjen Protokol dan Konsuler dan Capaian Kinerjanya Tahun Anggaran 2023

### Kendala dan Tantangan

Dalam upaya pencapaian target kinerja Ditjen Protokol dan Konsuler periode tahun anggaran 2023, telah diselaraskan dengan pelaksanaan program/kegiatan, anggaran serta rencana aksi (renaksi). Namun masih terdapat kendala dan tantangan, sebagai berikut:

- a. Kurangnya pemahaman satker/unit kerja dalam menyusun rencana mitigasi terkait capaian target kinerja satker, berpotensi mempengaruhi kualitas penyusunan dokumen AKIP, dokumen anggaran dan pelaporan kinerja kurang optimal dan penyelesaian dokumen tidak tepat waktu,
- b. Kurangnya SDM yang memahami penerapan berbagai aplikasi terkait bidang perencanaan kinerja/anggaran, monitoring dan evaluasi kinerja/anggaran, pengelolaan BMN, pengelolaan keuangan, serta pengelolaan kepegawaian. Dalam hal ini aplikasi dimaksud mencakup: KRISNA, eMonev Bappenas, SAKTI dan SMART Kemenkeu, SIMAKBMN dll,
- c. Kegiatan bimtek/pelatihan/sosialisasi bidang pelayanan publik belum sepenuhnya dapat dilakukan oleh karena keterbatasan ketersediaan anggaran, sehingga perlu dilakukan optimalisasi anggaran dari seluruh Satker Eselon II di Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler,
- d. Nilai Evaluasi AKIP Ditjen Protokol dan Konsuler periode 2022 belum mencapai target, disebabkan perlunya peningkatan kompetensi dan pemahaman pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler terkait manajemen kinerja.

Berdasarkan Nota Dinas Inspektur Jenderal Nomor: 26751/PW/06/2023/71 tanggal 28 Juni 2023 tentang Penyampaian Laporan Hasil Evaluasi atas Implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2022 pada Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler, terdapat beberapa rekomendasi dari Tim APIP sebagai Upaya perbaikan dalam pengelolaan kinerja dan penilaian evaluasi SAKIP. Terkait rekomendasi tersebut, Ditjen Protokol dan Konsuler telah menindaklanjuti dan menyampaikan nota dinas Direktur Jenderal Protokol dan Konsuler nomor 46354/PR/11/2023/62 tanggal 1 November 2023 tentang Penyampaian Tindak Lanjut Rekomendasi Hasil Evaluasi AKIP Tahun 2022 Unit Eselon I Ditjen Protokol dan Konsuler serta Eselon II Setditjen Protokol dan Konsuler.

### Analisis Program Pendukung Capaian

Dalam upaya meningkatkan nilai evaluasi AKIP Ditjen Protokol dan Konsuler, selama tahun anggaran 2023 Ditjen Protokol dan Konsuler berupaya menindaklanjuti LHE atas implementasi SAKIP tahun 2022, antara lain:

- a. Menyusun dokumen perencanaan kinerja tahun 2023.
- b. Menyusun dokumen perencanaan program/kegiatan dan anggaran tahun 2024.
- c. Menyusun laporan kinerja (LKJ) Setditjen Protokol dan Konsuler tahun 2023.
- d. Melakukan Dialog Kinerja Pimpinan dengan optimalisasi anggaran.
- e. Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala melalui berbagai aplikasi monev kinerja dan anggaran (e-Monev Bappenas, SMART Kemenkeu, AKSI Kemenlu) dengan melibatkan MKO, SMKO dan pendampingan BPO.
- f. Melakukan upload data AKIP dalam web kemenlu dan aplikasi SAKIP KemenpanRB mencakup data Renstra, PK, Manual IKU, Rencana Aksi dll).
- g. Menyampaikan informasi pencapaian kinerja yang memadai.

### Proyeksi ke Depan

Ditjen Protokol dan Konsuler telah berhasil meningkatkan nilai AKIP dari 78,05 (2021) menjadi 79,45 pada 2022. Ditjen Protokol dan Konsuler akan terus berupaya dalam meningkatkan Nilai AKIP melalui kegiatan kolaboratif di lingkup Ditjen Protokol dan Konsuler.

Selain itu, perlu didukung SDM yang kompeten dalam pengelolaan kinerja dan anggaran melalui kegiatan bimtek dan pembekalan, baik yang dilakukan secara terpadu di lingkungan Ditjen Protokol dan Konsuler, maupun menghadiri undangan dari satker/unit kerja terkait. Koordinasi yang intensif kiranya dapat mempererat *engagement* dengan seluruh pemangku kepentingan baik eksternal maupun internal.

Selain itu, perlu dilakukan koordinasi dan konsultasi terkait mitigasi penanganan risiko dalam implementasi program/kegiatan serta memastikan penyelenggaraan pelayanan publik telah sesuai dengan peraturan perundangan.

Berikut adalah perbandingan realisasi kinerja TA 2023 dengan target pada Renstra Ditjen Protokol dan Konsuler 2020-2024:

No.	Sasaran Program/Sasaran Kegiatan/Indikator	Target	Realisasi
1.	Persentase Kasus WNI di Luar Negeri yang Diselesaikan	83%	92,02
2.	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik	4 (Skala 4)	4
3.	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Kekonsuleran	4 (Skala 4)	4
4.	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Fasilitas Diplomatik	4 (Skala 4)	4
5.	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Pelindungan WNI	4 (Skala 4)	4
6.	Evaluasi Reformasi Birokrasi Kementerian Luar Negeri	81	79,46
7.	Nilai Evaluasi AKIP Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	79,8 (BB)	79,45 (BB)
8.	Indeks Pengelolaan Aset Kementerian Luar Negeri pada Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	2,9 (dari Skala 4)	2,91
9.	Nilai Kinerja Anggaran Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	93	93,38
10.	Indeks Opini BPK atas Laporan Keuangan Kementerian Luar Negeri	4 (WTP)	4

Tabel III.20 Perbandingan realisasi kinerja TA 2023 dengan target pada Renstra Setditjen Protokol dan Konsuler 2020-2024

## Dokumentasi



*Gambar III.48 Dialog Kinerja Ditjen Protokol dan Konsuler, 24 November 2023*



*Gambar III.49 Dialog Kinerja Ditjen Protokol dan Konsuler, 23 Januari 2023*

## **L2 Pengelolaan Aset Direktorat Protokol dan Konsuler yang Optimal**

Aset berupa Barang Milik Negara (BMN) adalah semua barang yang dibeli atau diperoleh atas beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau berdasar dari perolehan lainnya yang sah.

Cakupan aset yang diukur dalam indeks ini adalah aset lancar berupa barang milik negara (BMN). Pengelolaan Aset dimaksud dalam sasaran strategis ini adalah proses perencanaan, penggunaan, pemanfaatan, pemeliharaan, penatausahaan, pengawasan dan pengendalian BMN yang berada di lingkungan Kemenlu. Proses ini diukur dengan Indeks Pengelolaan Aset (IPA) dari Kementerian Keuangan (sesuai Permen PANRB No. 26 Tahun 2022).

## **Analisis IKU L2.1 Indeks Pengelolaan Aset Kementerian Luar Negeri pada Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler**

### **Deskripsi IKU**

Indeks Pengelolaan Aset (IPA) adalah alat ukur kualitas pengelolaan Barang Milik Negara (BMN) sebagai salah satu pendukung tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*). IPA menjadi satu bagian pengukuran dari area perubahan reformasi pada penatalaksanaan yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi, proses dan prosedur kerja masing-masing K/L.

Merujuk Permen PANRB Nomor 26 Tahun 2020, terdapat 4 parameter dalam pengukuran Indeks Pengelolaan Aset, yaitu:

- a. Pengelolaan kekayaan Negara yang akuntabel dan produktif (20%)
  - 1) Temuan BPK LKPP terkait BMN pada K/L (materialitas temuan BPK LKPP terkait BMN pada K/L dan temuan BPK LKPP terkait BMN pada K/L) dan
  - 2) Realisasi PNPB dari pengelolaan BMN
- b. Kepatuhan pengelolaan BMN terhadap peraturan perundang-undangan (25%).
  - 1) Ketepatan waktu penyampaian laporan dan RKBMN (ketepatan waktu penyampaian RKBMN, ketepatan waktu penyampaian LBP, ketepatan waktu penyampaian laporan Wasdal) dan Asuransi BMN.
- c. Pengawasan dan pengendalian yang efektif (30%)
  - 1) Tindak lanjut pengelolaan BMN (tindak lanjut pemanfaatan, pemindahtanganan dan penghapusan BMN, tindak lanjut terhadap BMN rusak berat) dan
  - 2) Persentase penyelesaian temuan BPK terkait BMN.
- d. Administrasi BMN yang handal (25%)
  - 1) Persentase BMN memiliki dokumen kepemilikan dan
  - 2) Kesesuaian penggunaan BMN dengan SBSK

Parameter tersebut menghasilkan Indeks Pengelolaan Aset (IPA) dengan predikat sebagai berikut:

Skala 4 = penilaian sangat baik dengan nilai indeks sama dengan 4

Skala 3 = penilaian baik dengan nilai indeks kurang dari 4

Skala 2 = penilaian cukup dengan nilai indeks kurang dari 3

Skala 1 = penilaian buruk dengan nilai indeks kurang dari 2

IKU ini diadopsi untuk mendukung terwujudnya pengelolaan aset yang optimal dan akuntabel, sesuai dengan asas fungsional, kepastian hukum,

transparansi, efisiensi, akuntabilitas, serta kepastian nilai. Untuk tahun 2023, klaim realisasi nilai IPA menggunakan nilai yang tertuang Surat Kemenkeu kepada Kemenlu, yang memberikan nilai atas pengelolaan aset Kemenlu pada tahun sebelumnya (2022).

### Informasi Kinerja

Indikator Kinerja Utama	Informasi Kinerja	Jumlah
Indeks Pengelolaan Aset Kementerian Luar Negeri	Nilai Pengelolaan Aset yang ditetapkan oleh Kementerian Keuangan	<b>2,91</b>
Realisasi		2,91
Target		2,9
Capaian		100,34
Batas Toleransi (opsional jika capaian melebihi 120%)		

Tabel III.21 Capaian IKU L2.1 Indeks Pengelolaan Aset Kementerian Luar Negeri

Sumber: Aplikasi e-Kinerja 2.0/AKSI

Pada tahun 2023, realisasi IKU L2.1 Indeks Pengelolaan Aset Kementerian Luar Negeri adalah sebesar 2,91 (skala 4) dari target sebesar 2,9, sehingga capaian IKU sebesar 100,34 dengan batas toleransi capaian sebesar 120%.

### Perbandingan Kinerja

#### Target (T), Realisasi (R) dan Capaian (C) IKU Indeks Pengelolaan Aset Kementerian Luar Negeri

IKU	2022			2023		
	T	R	C	T	R	C
L2.1	2,7	2,86	105,93	2,90 ↑	2,91 ↑	100,34

Tabel III.22 IKU Indeks Pengelolaan Aset Kemenlu 2022-2023

IKU L2.1 baru diadopsi pada tahun 2022 sehingga capaian IKU di tahun 2023 hanya dapat dibandingkan dengan capaian IKU di tahun 2022. Dalam periode 2022-2023 realisasi IKU L2.1 Indeks Pengelolaan Aset Kementerian Luar Negeri mengalami peningkatan yang signifikan.

#### Perbandingan Kinerja dengan Realisasi Nasional

Realisasi IKU L2.1 Indeks Pengelolaan Aset Kementerian Luar Negeri dengan perbandingan kinerja dengan realisasi nasional sebagai berikut:

### Indeks Pengelolaan Aset Kementerian Luar Negeri

IKU	2022		2023	
	Kemenlu	Rata2 Nasional	Kemenlu	Rata2 Nasional
L2.1	2,7	2,87*)	2,91	2,87*)

Tabel III.23 Indeks Pengelolaan Aset Kemenlu

\*) Menggunakan nilai 2021, rata-rata nasional 2022 belum rilis

Sumber: Laporan Tahunan Kemenkeu 2021

Realisasi IKU L2.1 Indeks Pengelolaan Aset Kementerian Luar Negeri tercatat di di bawah rata-rata nasional K/L pada tahun 2022, namun telah di atas rata-rata nasional pada tahun 2023. Tren Indeks Pengelolaan Aset Kementerian Luar Negeri tahun 2022-2023 terlihat pada tabel menunjukkan bahwa nilai Ditjen Protokol dan Konsuler sudah mencapai target, dan masih lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai pada rata-rata nasional. Berdasarkan tabel dimaksud, dapat dilihat bahwa IKU L2.1 Indeks Pengelolaan Aset Kementerian Luar Negeri berada di atas rata-rata nasional.

Mengingat sampai dengan saat ini, nilai IPA Tahun 2023 masih dalam proses penilaian di Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, Kementerian Keuangan, maka nilai IPA tahun 2023 menggunakan penilaian tahun 2022. Sebagaimana tercantum pada Surat Direktur Jenderal Kekayaan Negara nomor S-21/KN/KN.2/2023 perihal Penyampaian Hasil Perhitungan Indeks Pengelolaan Aset (IPA) Kementerian/Lembaga Tahun 2022 tanggal 31 Januari 2023, Nilai IPA Kemenlu adalah 2,91 (skala 4). Nilai tersebut telah mengakomodasi data pengelolaan BMN sampai dengan periode triwulan IV tahun 2022 dan Keputusan Menteri Keuangan nomor 127/KM.6/2022 tentang Indikator Kinerja Pengelolaan Barang Milik Negara Tahun 2022. Dengan target pada tahun anggaran sebesar 2,90 (skala 4), maka capaian IKU Nilai IPA Kemenlu dimaksud adalah 100,34.

Tabel Informasi Kinerja B1.1

IKU B1.1	Informasi Kinerja	Jumlah
Indeks Pengelolaan Aset Kementerian Luar Negeri	Realisasi	2,91 (skala 4)
	Target	2,90 (skala 4)
	<b>Capaian</b>	<b>100,34</b>

Tabel III.24 Tabel Informasi Kinerja L2.1

## Analisis Penyebab Keberhasilan Pencapaian IKU

Sesuai Perpres No. 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, maka Kementerian Keuangan telah merumuskan formula Indeks Pengelolaan Aset (IPA). IPA menjadi satu bagian pengukuran dari area perubahan reformasi pada penatalaksanaan yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi dan prosedur kerja masing-masing K/L. Indeks Pengelolaan Aset juga dapat disebut Indikator Kinerja Pengelolaan BMN bertujuan untuk menilai kualitas dan kinerja K/L dalam melaksanakan pengelolaan BMN berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Indeks Pengelolaan Aset (IPA) disusun meliputi kegiatan penilaian kualitas dan kinerja pengelolaan BMN dalam bentuk indeks melalui pengukuran atas 4 (empat) parameter utama dengan 8 (delapan) subparameter. Setiap sasaran strategis mempunyai penjelasan dan masing-masing memiliki 2 (dua) parameter antara lain sebagai berikut:

No. dan Parameter	Nilai
<b>1. Pengelolaan Kekayaan Negara yang Akuntabel dan Produktif (20%)</b>	
1.1. Hasil Pemeriksaan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) atas Laporan Keuangan Pemerintah Pusat (LKPP) terkait BMN pada K/L (5%)	0,17
1.1.1. Materialitas Temuan BPK atas LKPP terkait BMN pada K/L	2,80
1.1.2. Temuan BPK atas LKPP terkait BMN pada K/L	0,60
1.2. Realisasi PNBPN dari Pengelolaan BMN (15%)	0,38
1.2.1 Realisasi PNBPN dari Pengelolaan BMN	2,00
1.2.2 Realisasi PNBPN berdasarkan Objek Pemanfaatan	0,50
<b>2. Kepatuhan Pengelolaan BMN terhadap Peraturan Perundang-undangan</b>	
2.1. Ketepatan Waktu Penyampaian Laporan dan RKBMN (10%)	0,28
2.1.1. Ketepatan waktu penyampaian RKBMN	0,30
2.1.2. Ketepatan waktu penyampaian LBP	0,90
2.1.3. Ketepatan waktu penyampaian Laporan Wasdal	1,60
2.2. Asuransi BMN (15%)	0,60
<b>3. Pengawasan dan Pengendalian yang Efektif (30%)</b>	
3.1. Tindak Lanjut Pengelolaan BMN (15%)	0,38
3.1.1. Tindak lanjut pemanfaatan, pemindahtanganan dan penghapusan BMN	2,25

3.1.2. Tindak lanjut terhadap BMN Rusak Berat	0,25
3.2. Persentase penyelesaian temuan BPK terkait BMN (15%)	0,45
<b>4. Administrasi BMN yang Handal (25%)</b>	
4.1. Persentase BMN memiliki dokumen kepemilikan (15%)	0,26
4.1.1 Persentase BMN memiliki dokumen kepemilikan	0,75
4.1.2 Penuntasan Target Sertifikasi BMN	1,00
4.2. Penggunaan BMN sesuai ketentuan (10%)	0,40
4.2.1 Kesesuaian Penggunaan BMN dengan SBSK*	2,80
4.2.2 BMN yang Sudah Ditetapkan Status	1,20
<b>Indeks Pengelolaan Aset Kemenlu TA 2022</b>	<b>2,91</b>

Tabel III.25 Nilai IPA Kemenlu TA 2022

### Kendala dan Tantangan

Mengingat IKU ini merupakan IKU tingkat Kementerian, maka tingkat kendali satuan kerja atas IKU tersebut sangat rendah. Hal ini dikarenakan, kontribusi atau hasil kerja satuan kerja tidak terlihat secara langsung dalam IKU tersebut. Namun demikian, satuan kerja di lingkungan Ditjen Protokol dan Konsuler tetap melakukan upaya penataan aset sesuai dengan ketentuan yang berlaku melalui koordinasi dengan Biro Umum.

### Upaya Perbaikan

Agar dapat diusulkan untuk melakukan reformulasi IKU yang dapat menggambarkan secara akurat hasil kinerja satuan kerja di Ditjen Protokol dan Konsuler.

### Analisis Program Pendukung Capaian

Pelaksanaan kegiatan yang mendukung capaian Pengelolaan Aset Ditjen Protokol dan Konsuler mencakup:

- Dokumen pengadaan Barang Persediaan pendukung Pelayanan Publik Ditjen Protokol dan Konsuler T.A 2023-2025.
- Pelaksanaan pendataan dan updating Kompilasi Usulan Persediaan Usang dan BMN Rusak Berat Ditjen Protokol dan Konsuler T.A 2023.
- Inventarisasi dan Pemindahan BMN Rusak Berat Ditjen Protokol dan Konsuler terkait Penghapusan di Lingkungan Kemenlu.
- Laporan Tahunan Pengawasan dan Pengendalian BMN Semester II - 2022.
- Pemeriksaan LK terkait BMN Ditjen Protokol dan Konsuler.
- Reviu Penyerapan Anggaran dan Pengadaan Barang/Jasa serta Monitoring atas Implementasi Peningkatan Penggunaan Produk Dalam Negeri Kemlu TW I-2023.

### Proyeksi Kedepan

Melakukan penataan aset sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan melakukan tindak lanjut atas temuan auditor baik internal maupun eksternal. Selain itu, meningkatkan kapasitas pegawai terkait pemahaman pengelolaan aset dengan perkembangan ketentuan-ketentuan yang terbaru.

### Dokumentasi



*Gambar III.50 Proses inventarisasi, pemindahan, dan penghapusan BMN rusak berat ke Gudang BMN Kemlu di Kreo*

## L3 Pengelolaan Anggaran Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler yang Optimal dan Akuntabel

Infrastruktur diplomasi yang kuat ditopang oleh pengelolaan anggaran yang optimal dan akuntabel. Pengelolaan anggaran merujuk pada rangkaian kegiatan yang dimulai dari penyusunan rencana kerja, penguangan dalam dokumen pelaksanaan anggaran, pengawasan atas realisasi anggaran, pencatatan dalam sistem akuntansi pemerintah, hingga penyusunan Laporan Keuangan. Anggaran yang optimal dicapai dengan penyerapan anggaran yang maksimal serta terpenuhinya target-target kinerja yang telah ditetapkan.

### Analisis IKU L3.1 Nilai Kinerja Anggaran Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler

#### Deskripsi IKU

Nilai Kinerja Anggaran (NKA) adalah nilai capaian Kinerja atas penggunaan anggaran kementerian/lembaga. NKA menjadi salah satu instrumen dalam penerapan mekanisme Penganggaran Berbasis Kinerja, yang penilaiannya dilakukan oleh Kementerian Keuangan. NKA memantau 2 komponen, yaitu Nilai Evaluasi Kinerja Anggaran (EKA) yang dihasilkan

oleh Aplikasi Monev Anggaran (SMART); dan Nilai Indikator Pelaksanaan Anggaran (IKPA) melalui aplikasi OMSPAN.

Nilai Kinerja Anggaran menggabungkan Nilai EKA dan Nilai IKPA dengan bobot yang seimbang, masing-masing sebesar 50%. Pembobotan tersebut terus dievaluasi setiap tahun dan terus disesuaikan mempertimbangkan ketentuan yang terbaru. Komponen pembentuk pada masing-masing nilai adalah sebagai berikut:

<b>Kriteria Pengukuran EKA SMART</b>	Pencapaian kinerja atas penggunaan anggaran yang tertuang dalam tuisi kerja berupa keluaran dari kegiatan atau program, dan hasil dari program dengan kuantitas dan kualitas yang terukur.
<b>Kriteria Pengukuran IKPA</b>	Terdapat 4 (empat) aspek pelaksanaan anggaran, yaitu Kesesuaian antara Perencanaan dan Pelaksanaan; Kepatuhan terhadap regulasi; Efektivitas Pelaksanaan Kegiatan; serta Efisiensi pelaksanaan Kegiatan. Keempat aspek tersebut diukur melalui 12 (dua belas) indikator, yaitu: Revisi DIPA, Deviasi Halaman III DIPA, Pagu Minus, Retur SP2D, Penyerapan Anggaran, Penyelesaian Tagihan, Penyampaian Data Kontrak, Pengelolaan Uang Persediaan, Penyampaian LPJ Bendahara, Dispensasi SPM, Kesalahan SPM, Perencanaan Kas.

Tabel III.26 Kriteria Pengukuran EKA SMART dan IKPA

### Informasi Kinerja

Indikator Kinerja Utama	Informasi Kinerja	Jumlah
Nilai Kinerja Anggaran Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	50% Nilai EKA SMART	<b>95,26</b>
	50% Nilai IKPA	<b>91,50</b>
Realisasi		<b>93,38</b>
Target		<b>93</b>
Capaian		<b>100,46</b>
Batas Toleransi (opsional jika capaian melebihi 120%)		

Tabel III.27 Capaian IKU L3.1 Nilai Kinerja Anggaran Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler

Sumber: Aplikasi SMART dan Aplikasi OMSPAN per 15 Januari 2024

Pada tahun 2023, realisasi IKU L3.1 Nilai Kinerja Anggaran Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler adalah sebesar 93,38 dari target sebesar 93, sehingga capaian IKU sebesar 100,46 dengan batas toleransi capaian sebesar 120%. NKA diperoleh dari nilai EKA sebesar 95,26 dan nilai IKPA sebesar 91,50 dengan pembobotan masing-masing.

**Perbandingan Kinerja**

**Target (T), Realisasi (R) dan Capaian (C) IKU Nilai Kinerja Anggaran Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler**

IKU	2020			2021			2022			2023		
	T	R	C	T	R	C	T	R	C	T	R	C
L3.1	90	93,19	103,54 %	91	91,96	101,05 %	92	88,93	96,66 %	93 ↑	93,38 ↑	100,46 %

Tabel III.28 Perbandingan IKU NKA Ditjen Protokol dan Konsuler

Dalam periode 2020-2023 realisasi IKU L3.1 Nilai Kinerja Anggaran Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler mengalami peningkatan yang signifikan. Jika dibandingkan dengan tahun 2022, target IKU L3.1 mengalami peningkatan target menjadi 93 dari 88,93 pada tahun 2022. Peningkatan target ini disebabkan oleh telah tercapainya target pada tahun 2022. Sedangkan untuk realisasi IKU L3.1 mengalami peningkatan menjadi 93,38 yang melampaui target TA 2023 sebesar 93. Peningkatan ini disebabkan nilai Evaluasi Kinerja Anggaran (EKA) maupun nilai Indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran (IKPA) mengalami peningkatan cukup signifikan, masing-masing sebesar 7,97% untuk IKPA (dari 84,74 pada TA 2022 menjadi 91,50 pada TA 2023) dan sebesar 3,54% untuk EKA (dari 92,00 pada TA 2022 menjadi 95,26 pada TA 2023). Terdapat perubahan bobot pada NKA pada tahun 2023, dimana tahun 2022 dan sebelumnya NKA diperhitungkan dari bobot 60% nilai EKA SMART dan 40% nilai IKPA. Sedangkan untuk tahun 2023, NKA dihitung berdasarkan bobot 50% dari Nilai EKA SMART, dan 50% dari nilai IKPA.

**Perbandingan Kinerja dengan Realisasi Nasional**

Realisasi IKU L3.1 Nilai Kinerja Anggaran diperoleh dari Nilai EKA SMART dan Nilai IKPA. Berikut perbandingan kinerja dengan realisasi nasional masing-masing komponen.

**Perkembangan Nilai Evaluasi Kinerja Anggaran  
 Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler Tahun 2020 - 2023**

IKU	2020		2021		2022		2023	
	Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	Rata-Rata K/L	Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	Rata-Rata K/L	Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	Rata-Rata K/L	Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	Rata-Rata K/L*
<b>L3.1</b>								
<b>EKA SMART</b>	81,88	79,6	97,69	93,17	92,00	94,46	95,26	94,46
<b>IKPA</b>	96,52	94,76	83,36	94,5	84,84	91,32	91,50	91,32

*Tabel III.29 Perkembangan Nilai Evaluasi Kinerja Anggaran*

*Sumber: Laporan Tahunan Kemenkeu 2022*

*\* menggunakan nilai tahun 2022*

Realisasi EKA SMART Ditjen Protokol dan Konsuler tercatat di bawah rata-rata nasional K/L pada tahun 2022. Namun, Tren nilai EKA SMART tahun 2020-2023 terlihat pada tabel menunjukkan bahwa pada tahun 2020,2021,dan 2023 nilai Ditjen Protokol dan Konsuler sudah mencapai target dan lebih tinggi apabila dibandingkan dengan nilai pada rata-rata nasional. Berdasarkan tabel dimaksud, dapat dilihat bahwa nilai Ditjen Protokol dan Konsuler berada di atas rata-rata K/L.

Realisasi IKPA Ditjen Protokol dan Konsuler tercatat di atas rata-rata nasional K/L tahun 2020 dan 2023. Sedangkan pada tahun 2021-2022, tercatat di bawah nilai rata-rata nasional. Pada tahun 2023 nilai Ditjen Protokol dan Konsuler sudah di atas target dan lebih tinggi dibandingkan nilai pada rata-rata nasional. Berdasarkan tabel dimaksud, dapat dilihat bahwa nilai Ditjen Protokol dan Konsuler berada di atas rata-rata K/L.

**Analisis Penyebab Keberhasilan Pencapaian IKU**

Keberhasilan pencapaian IKU didorong dari koordinasi yang erat antar seluruh Direktorat di lingkungan Ditjen Protokol dan Konsuler. Koordinasi tersebut dilakukan baik secara formal maupun informal. Secara formal, Setditjen Protokol dan Konsuler secara periodik melakukan pertemuan dengan pengelola keuangan seluruh Direktorat guna menyelaraskan rencana kegiatan dengan rencana penarikan dana, serta memastikan seluruh administrasi pertanggungjawaban dilakukan secara tepat waktu.

Secara informal, Setditjen Protokol dan Konsuler secara rutin berkoordinasi baik secara tatap muka ataupun melalui media lainnya untuk mendorong keselarasan perencanaan dan pelaksanaan kegiatan.

### Kendala dan Tantangan

Adapun kendala utama pencapaian target Nilai Kinerja Anggaran Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler adalah karakteristik pelaksanaan kegiatan yang sifatnya insidental, khususnya di Direktorat Protokol dan Direktorat Pelindungan WNI. Untuk kegiatan di Direktorat Protokol, kegiatan kunjungan Presiden dan Kunjungan Wakil Presiden ke luar negeri tidak dapat dipastikan jadwal kunjungannya. Sedangkan untuk Direktorat Pelindungan WNI, sepanjang tahun 2023 terdapat sejumlah peristiwa besar seperti gempa bumi di Turki dan konflik di Sudan yang merupakan kejadian *force majeure*, sehingga berdampak pada perencanaan kegiatan.

### Upaya Perbaikan

Langkah yang telah diambil oleh Ditjen Protokol dan Konsuler dalam menghadapi kendala dan tantangan tersebut di atas adalah dengan terus mengawal pelaksanaan anggaran khususnya terkait dengan realisasi anggaran sesuai dengan Rencana Penggunaan Dana (RPD) yang telah ditetapkan di setiap awal triwulan.



Pada Indikator Penyerapan Anggaran, untuk tahun 2023 Ditjen Protokol dan Konsuler belum memenuhi target penyerapan yang seharusnya dilaksanakan. Pada setiap triwulan telah ditetapkan persentase realisasi belanja dari masing-masing jenis belanja untuk setiap triwulan. Ke depannya, perlu diperhatikan realisasi belanja sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

### Analisis Program Pendukung Capaian

Terdapat dua kegiatan utama guna mendorong Nilai Kinerja Anggaran yang baik yaitu dengan melakukan monitor melalui *Dashboard* IKPA dan koordinasi *one-on-one* dengan seluruh satker di lingkungan Ditjen Protokol dan Konsuler per Triwulan. Dengan demikian, seluruh satuan kerja dapat melaksanakan kegiatan secara teratur sesuai dengan rencana penarikan dana dan mengambil langkah antisipatif di triwulan berjalan sekiranya ada kegiatan yang mendadak harus dijadwal ulang.

Pelaksanaan kegiatan yang mendukung capaian Nilai Kinerja Anggaran (NKA):

- a. Laporan realisasi PNBPN Semester II - 2022 serta Perkiraan PNBPN T.A 2024 Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler.
- b. Laporan monev pelaksanaan pembayaran KKP Triwulan IV - 2022.
- c. Laporan LK Tahunan Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler T.A 2022.
- d. Evaluasi Pelaksanaan Anggaran Wilayah dan IKPA Triwulan I T.A 2023.
- e. BAPK Bendahara Penerimaan dan Dokumen Laporan Pertanggung Jawaban Bendahara Penerimaan Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler periode s/d Desember 2023.
- f. Penyelesaian kelengkapan dokumen pertanggungjawaban keuangan, verifikasi perhitungan nominal dokumen serta penginputan dokumen dalam SAKTI, periode s/d Desember 2023.
- g. Tindak Lanjut Hasil Audit Kinerja atas kepatuhan terhadap Peraturan Perundangan pada Setditjen Protokol dan Konsuler T.A 2021 s/d Agustus 2022.
- h. Rapat rekonsiliasi pelaksanaan anggaran T.A 2023.

### Proyeksi ke Depan

Pada tahun anggaran mendatang, Ditjen Protokol dan Konsuler memproyeksikan capaian Nilai Kinerja Anggaran akan dapat lebih dioptimalkan. Namun, tantangan yang masih mungkin muncul, seperti pemberlakuan *Automatic Adjustment* pada DIPA Ditjen Protokol dan Konsuler TA 2024, perlu diantisipasi dan disesuaikan kembali dengan rencana kegiatan yang telah ditetapkan.

Sejumlah langkah yang disiapkan dalam mewujudkan proyeksi pencapaian Nilai Kinerja Anggaran Ditjen Protokol dan Konsuler ke depan, di antaranya:

- a. Memastikan target penyerapan pada RPD telah sesuai dengan target penyerapan anggaran per jenis belanja yang telah ditentukan,
- b. Menyusun rencana program/kegiatan dan anggaran yang lebih akurat dan kolaborasi pelaksanaan kegiatan antar Satker di Ditjen

- Protokol dan Konsuler dalam upaya pencapaian Sasaran Strategis Pelindungan WNI di Luar Negeri dan Pelayanan Publik yang Prima,
- c. Memetakan kembali usulan revisi anggaran dengan sangat selektif dan memastikan dalam pelaksanaan kegiatan Satker tidak terdapat indikasi pagu anggaran minus yang dapat menghambat proses pertanggungjawaban anggaran,
  - d. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala melalui Dialog Kinerja Pimpinan setiap triwulan dengan didukung ketersediaan anggaran yang memadai,
  - e. Meningkatkan akurasi pencairan dana sesuai rencana penarikan dana (RPD) dalam halaman III DIPA dengan melakukan reuiu dan revisi halaman III DIPA pada setiap triwulan,
  - f. Meningkatkan kompetensi operator pengelola anggaran dalam aplikasi SAKTI Kemenkeu guna mengurangi kesalahan/pengembalian SPM oleh sistem di KPPN.

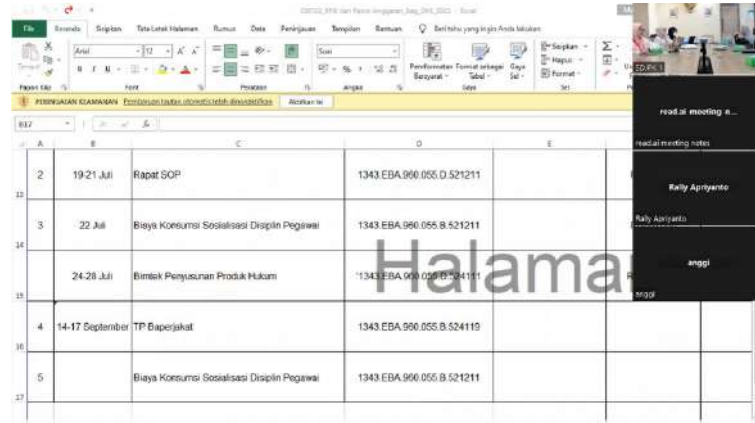
### Dokumentasi



*Gambar III.52 Sosialisasi PMK 210, Harmonisasi Peraturan Perpajakan dan Penggunaan Digipay, 20-22 Februari 2023*



*Gambar III.53 Bimtek P3DN dan Implementasi TTE pada Aplikasi SAKTI (13-14 Juni 2023)*



Gambar III.54 Kegiatan Rapat RPD TW III (4-5 Juli 2023)

### Analisis IKU L3.2 Nilai Kinerja Anggaran Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler

#### Deskripsi IKU

Merujuk Manual IKU Ditjen Protokol dan Konsuler TA 2023, Opini BPK adalah pernyataan profesional pemeriksa mengenai kewajaran informasi keuangan yang disajikan dalam laporan keuangan yang didasarkan pada 4 (empat) kriteria, yaitu:

1. Kesesuaian penyajian laporan keuangan dengan standar akuntansi pemerintah (SAP),
2. Kecukupan pengungkapan informasi keuangan (*full disclosure*),
3. Kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, dan
4. Efektivitas sistem pengendalian intern (SPI).

Opini BPK terdiri dari:

Wajar Tanpa Pengecualian (WTP)	Skala 4
Wajar Dengan Pengecualian (WDP)	Skala 3
Tidak Wajar ( <i>Adverse</i> )	Skala 2
Tidak Memberikan Pendapat ( <i>Disclaimer</i> )	Skala 1

Tabel III.30 Opini BPK

IKU L3.2 pertama kali dimasukkan sebagai bagian dari pencapaian kinerja Ditjen Protokol dan Konsuler pada tahun anggaran 2022. Dengan demikian, realisasi kinerja yang akan dicapai didasarkan pada Opini BPK terhadap Laporan Keuangan Kemenlu TA 2022. Opini BPK pada umumnya disampaikan kembali kepada organisasi pada periode Triwulan II tahun berikutnya sehingga pada saat laporan ini dibuat, Kemenlu belum menerima hasil pemeriksaan BPK maupun hasil opini terkait Laporan Keuangan Kemenlu TA 2023. Untuk itu, capaian tahun 2023 akan

didasarkan pada hasil yang telah diterima berdasarkan Laporan Keuangan Kemenlu TA 2022.

Berdasarkan opini BPK yang telah diterima Kemenlu tahun 2023, yakni 4 (WTP), maka realisasi IKU L3.2 adalah 4 (WTP). Realisasi ini sesuai dengan target yang telah ditetapkan yakni 4 (WTP), menjadikan capaian IKU L3.2 adalah 100%. Dalam level organisasi, capaian ini mengulang capaian sejak 2016, atau selama 7 tahun berturut-turut.

Selama tahun 2023, Ditjen Protokol dan Konsuler melakukan upaya-upaya yang dapat mendukung pencapaian kinerja ini pada tahun anggaran 2023, di antaranya:

1. Konsistensi pengelolaan keuangan dengan mengacu pada peraturan yang berlaku, di samping koordinasi terus-menerus dengan Tim Pengelola Keuangan di Ditjen Protokol dan Konsuler serta konsultasi dengan mitra kerja di Biro Keuangan, Kemenlu, maupun instansi terkait lain seperti KPPN Jakarta I dan Kemenkeu,
2. Penyusunan dan penyampaian Laporan Keuangan Ditjen Protokol dan Konsuler periode Semester I dan Triwulan III TA 2023,
3. Pengembangan kapasitas bagi Tim Pengelola Keuangan, terutama terkait pemutakhiran kebijakan serta penggunaan aplikasi-aplikasi pelaporan anggaran.

#### Analisis Penyebab Keberhasilan Pencapaian IKU

Keberhasilan pencapaian IKU didorong dari beberapa hal berikut:

1. Meningkatnya pemahaman pengelola keuangan Ditjen Protokol dan Konsuler, terkait dengan standar biaya masukan, peraturan perpajakan dan tata cara pembayaran dalam pelaksanaan APBN.
2. Setditjen Protokol dan Konsuler telah mengundang Satker Unit Eselon II untuk melakukan koordinasi Tindak Lanjut rekomendasi audit yang belum diselesaikan sejak tahun 2011. Telah dibentuk Tim Penyelesaian Audit Ditjen Protokol dan Konsuler Tahun 2023 melalui SK nomor 00625/B/KP/05/2023/10.
3. Inspektorat Jenderal secara rutin mengadakan rapat koordinasi bulanan untuk mengetahui sejauh mana tindak lanjut rekomendasi audit dilaksanakan.
4. Penyusunan Laporan Keuangan TA 2022 (*unaudited* dan *audited*), Semester I dan Triwulan III TA 2023 beserta perbaikan atas hasil revidu auditor untuk perbaikan laporan keuangan.
5. Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler menjadi salah satu Satker yang masuk dalam uji petik pemeriksaan BPK pada Audit LK 2022 dan Audit Dengan Tujuan Tertentu (PDTT) BPK terkait Pengelolaan BMN Tahun 2021 – Semester I Tahun 2023.

**Informasi Kinerja Indeks Opini BPK atas Laporan Keuangan Kementerian Luar Negeri**

Indikator Kinerja Utama	Informasi Kinerja	Jumlah
Indeks Opini BPK atas Laporan Keuangan Kementerian Luar Negeri	Opini BPK atas Laporan Kemenlu TA 2021 mendapat predikat Wajar Tanpa Pengecualian (WTP)	<b>4</b>
Realisasi		4
Target		4
Capaian		100
Batas Toleransi (opsional jika capaian melebihi 120%)		

*Tabel III.31 Informasi Kinerja Indeks Opini BPK*

**Kendala dan Tantangan**

Kendala dan tantangan dalam pencapaian IKU sebagai berikut:

1. Tingginya tingkat mutasi pegawai menyulitkan untuk mencari data maupun keterangan dari pejabat yang bertugas saat itu, selain itu terdapat kesulitan dalam mencari dokumen lama yang telah disimpan di Gedung Arsip.
2. Masih terdapat rekomendasi hasil audit yang belum ditindak lanjuti, terutama tahun yang lama yang filenya telah disimpan di gedung arsip Kreo.
3. Penyusunan Laporan Keuangan baru dapat dilakukan setelah proses rekonsiliasi data dengan KPPN selesai, yaitu setelah terbit Hasil Rekonsiliasi SAKTI-SPAN. Hasil rekonsilias terbit setelah seluruh transaksi pendetilan persediaan, BMN maupun transaksi keluar/masuk telah dibukukan. Khusus TKTM, perlu menunggu pencatatan oleh Satker lainnya agar tidak terjadi selisih.
4. Belum diterimanya dokumen asli yang telah dilengkapi tanda tangan dan lampiran dari Satker.

**Upaya Perbaikan**

Upaya perbaikan dalam mendukung capaian ini adalah dengan diadakannya bimbingan teknis untuk pengelola keuangan agar proses pelaporan keuangan dapat lebih baik lagi.

### Analisis Program Pendukung Capaian

Berikut beberapa kegiatan yang telah dilakukan oleh Ditjen Protokol dan Konsuler selama TA 2023 dalam mendukung capaian IKU:

1. Kegiatan Koordinasi Tindak Lanjut Rekomendasi Audit Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler 2011-2022 (9-10 Mei 2023).
2. Partisipasi pada Koordinasi Pemantauan Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan BPK Audit (16 Juni, 26 September, 30 Oktober, 27 November 2023, 27-29 Desember 2023).
3. Penyampaian Laporan Keuangan TA 2022 (unaudited dan audited), Semester I (28 Juli 2023) dan Triwulan III TA 2023 (23 Oktober 2023).
4. Partisipasi pada Audit Pemeriksaan LK Tahun 2022 dan Audit Dengan Tujuan Tertentu (PDTT) BPK terkait Pengelolaan BMN Tahun 2021 – Semester I Tahun 2023 (sepanjang tahun 2023)

### Proyeksi Kedepan

1. Rekomendasi dan Temuan hasil audit pemeriksa harus segera diselesaikan agar tidak ditemukan kesulitan pencarian dokumen serta tidak menjadi catatan di Inspektorat Jenderal.
2. Penyelesaian rekomendasi hasil audit agar diselesaikan dengan segera.
3. Seluruh transaksi dilakukan lebih tertib agar tidak menumpuk dan menunggu penyelesaian pada saat penyusunan Laporan Keuangan.
4. Penyampaian dokumen asli pertanggung jawaban keuangan disampaikan secara tertib dan rutin agar mudah dilakukan pengarsipan dan pencarian kembali.

### Dokumentasi



Gambar III.55

Bimtek Penyusunan Laporan Keuangan TA 2022




Secara persentase realisasi ini mengalami kenaikan dibandingkan dengan tahun lalu baik secara nominal maupun secara persentase. Tahun lalu penyerapan Ditjen Protokol dan Konsuler adalah 92,42%, terdapat kenaikan sebanyak 7,15%. Hal tersebut disebabkan oleh upaya yang dilakukan oleh Ditjen Protokol dan Konsuler dalam melaksanakan rencana secara optimal.



## BAB IV PENUTUP

### A. SIMPULAN UMUM CAPAIAN KINERJA

Secara keseluruhan capaian kinerja Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler sudah sangat baik, hal ini tergambar dari Nilai Capaian Kinerja Organisasi yang mencapai **103,72** dengan predikat **Istimewa**. 



Capaian kinerja dan anggaran tersebut merupakan hasil upaya seluruh unsur Ditjen Protokol dan Konsuler dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan prima di bidang keprotokolan, kekonsuleran, fasilitas diplomatik, perlindungan WNI serta dukungan manajemen.

### B. KENDALA DAN TANTANGAN

Kendala dan tantangan yang dihadapi oleh Ditjen Protokol dan Konsuler dalam pencapaian kinerja pada tahun anggaran 2023 adalah sebagai berikut:

1. *Bezetting* yang belum memenuhi formasi pegawai di Ditjen Protokol dan Konsuler;
2. Terbatasnya alokasi anggaran guna mendukung program kegiatan dalam mencapai target kinerja;
3. Tingkat kendali IKU yang rendah yaitu untuk IKU Indeks Pengelolaan Aset Kementerian Luar Negeri dan Reformasi Birokrasi yang diampu oleh Kementerian Luar Negeri;

### C. PROYEKSI KE DEPAN

Dalam mengatasi kendala tersebut di atas dan sebagai langkah antisipatif pelaksanaan tugas dan fungsi pada tahun anggaran mendatang Ditjen Protokol dan Konsuler berkomitmen untuk:

1. Meningkatkan koordinasi secara internal seluruh satuan kerja di lingkungan Ditjen Protokol dan Konsuler untuk memastikan capaian kinerja dan serapan anggaran yang optimal.
2. Melakukan monitoring dan evaluasi berkala melalui forum DKO atau forum lainnya terkait kinerja dan anggaran.
3. Berkoordinasi erat dengan satuan kerja teknis di lingkungan Ditjen Protokol dan Konsuler serta dengan satuan kerja lain di Kemenlu dan K/L terkait dalam pelaksanaan program dan kegiatan,



## LAMPIRAN



**KEMENTERIAN LUAR NEGERI**  
**REPUBLIK INDONESIA**

**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2023**

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

Nama : Andy Rachmianto  
Jabatan : Direktur Jenderal Protokol dan Konsuler

Selanjutnya disebut Pihak Pertama

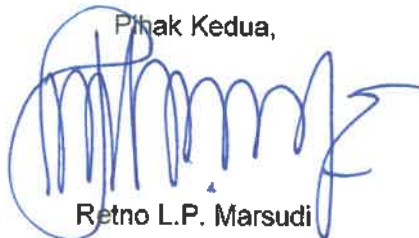
Nama : Retno L.P Marsudi  
Jabatan : Menteri Luar Negeri

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.

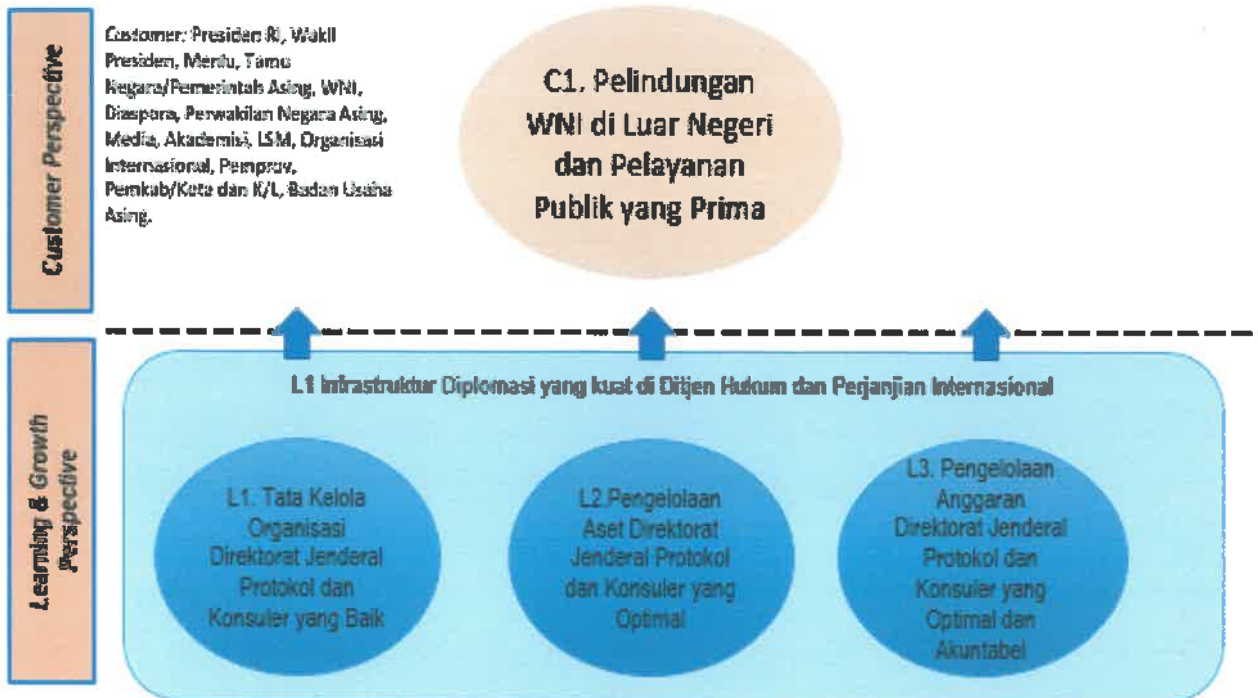
Pihak Kedua akan melakukan supervisi yang diperlukan serta akan melakukan evaluasi terhadap capaian kinerja dari perjanjian kinerja dan mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka pemberian penghargaan dan sanksi.

Jakarta, Januari 2023

Pihak Kedua,  
  
Retno L.P. Marsudi

Pihak Pertama,  
  
Andy Rachmianto

**PETA STRATEGI DIREKTORAT JENDERAL PROTOKOL DAN KONSULER  
TAHUN 2023**



**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2023**  
**DIREKTUR JENDERAL PROTOKOL DAN KONSULER**

Kode SS	Sasaran Strategis	Kode IKU	Indikator Kinerja Utama (IKU)	Target 2023
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>Customer Perspective</b>				
C1	Pelindungan WNI di Luar Negeri dan Pelayanan Publik yang Prima	C1.1	Persentase Kasus WNI di Luar Negeri yang Diselesaikan	83%
		C1.2	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik	4 (skala 4)
		C1.2.1	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan	4 (skala 4)
		C1.2.2	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Kekonsuleran	4 (skala 4)
		C1.2.3	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Fasilitas Diplomatik	4 (skala 4)
		C1.2.4	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Pelindungan WNI	4 (skala 4)
<b>Learning and Growth Perspective</b>				
L1	Tata Kelola Organisasi Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler yang Baik	L1.1	Nilai Evaluasi Reformasi Birokrasi Kementerian Luar Negeri	81
		L1.2	Nilai Evaluasi AKIP Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	79,80 (BB)
L2	Pengelolaan Aset Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler yang Optimal	L2.1	Indeks Pengelolaan Aset Kementerian Luar Negeri pada Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	2,90 (dari skala 4)
L3	Pengelolaan Anggaran Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler yang Optimal dan Akuntabel	L3.1	Nilai Kinerja Anggaran Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	93
		L3.2	Indeks Opini BPK atas Laporan Keuangan Kementerian Luar Negeri	4 (WTP)



**RENCANA AKSI (RENAKSI) PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2023  
DIREKTORAT JENDERAL PROTOKOL DAN KONSULER**

Kode SS	Sasaran Strategis	Kode IKU	Indikator Kinerja Utama (IKU)	Target 2023	Akumulatif Target				Realisasi			
					TW - I	TW - II	TW - III	TW - IV	TW - I	TW - II	TW - III	TW - IV
C1	Pelindungan WNI di Luar Negeri dan Pelayanan Publik yang Prima	C1.1	Persentase Kasus WNI di Luar Negeri yang Diselesaikan	83%	83%	83%	83%	83%				
		C1.2	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)
		C1.2.1	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)
		C1.2.2	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Kekonsuleran	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)
		C1.2.3	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Fasilitas Diplomatik	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)
		C1.2.4	Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Pelindungan WNI	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)	4 (skala 4)
L1	Tata Kelola Organisasi Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler yang Baik	L1.1	Evaluasi Reformasi Birokrasi Kementerian Luar Negeri	81	-	-	-	81	-	-	-	79,46
		L1.2	Nilai Evaluasi AKIP Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	79,8 (BB)	-	-	-	79,8 (BB)	-	-	-	79,45
L2	Pengelolaan Aset Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler yang Optimal	L2.1	Indeks Pengelolaan Aset Kementerian Luar Negeri pada Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	2,9 (dari skala 4)	-	-	-	2,9 (dari skala 4)	-	-	-	2,91
L3	Pengelolaan Anggaran Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler yang Optimal dan Akuntabel	L3.1	Nilai Kinerja Anggaran Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	93	30	60	75	93	60,85	58,99	87,61	93,38
		L3.1	Indeks Opini BPK atas Laporan Keuangan Kementerian Luar Negeri	4 (WTP)	-	-	-	4 (WTP)	-	-	-	4 (WTP)

### Informasi Kinerja Persentase Kasus WNI di Luar Negeri yang Diselesaikan

IKU C.1.1.1	Informasi Kinerja	Realisasi	Bobot	(R x B)
<b>Persentase Kasus WNI di Luar Negeri yang Diselesaikan</b>	Persentase Kasus Khusus yang Diselesaikan	90,04%	55%	49,52%
	Persentase Kasus Umum yang Diselesaikan	94,44%	45%	42,5%
	Realisasi			92,02%
	Target			83,00%
	Capaian			110,87%

### Informasi Kinerja Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Publik

Indikator Kinerja Utama	Informasi Kinerja	Jumlah
Nilai persepsi kepuasan pelayanan publik	Akumulasi Pembobotan Nilai Persepsi Kepuasan Pelayanan Keprotokolan, Kekonsuleran, Fasilitas Diplomatik, dan Pelindungan WNI	4
Sub Indikator Kinerja Utama	Informasi Kinerja	Jumlah
Nilai persepsi kepuasan pelayanan keprotokolan	Hasil survei persepsi kepuasan pelayanan keprotokolan	4
Nilai persepsi kepuasan pelayanan kekonsuleran	Hasil survei persepsi kepuasan pelayanan kekonsuleran	4
Nilai persepsi kepuasan pelayanan fasilitas diplomatik	Hasil survei persepsi kepuasan pelayanan fasilitas diplomatik	4
Nilai persepsi kepuasan pelayanan perlindungan WNI	Hasil survei persepsi kepuasan pelayanan perlindungan WNI	4
Realisasi		4
Target		4
Capaian		100
Batas Toleransi (opsional jika capaian melebihi 120%)		

**Informasi Kinerja Nilai evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler yang Baik**

Indikator Kinerja Utama	Informasi Kinerja	Jumlah
Nilai evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler yang Baik	Nilai evaluasi AKIP yang ditetapkan oleh Inspektorat Jenderal, Kemenlu	<b>79,45</b>
<b>Realisasi</b>		<b>79,45</b>
<b>Target</b>		<b>79,80</b>
<b>Capaian</b>		<b>99,56%</b>
<b>Batas Toleransi (opsional jika capaian melebihi 120%)</b>		<b>120%</b>

**Informasi Kinerja Indeks Pengelolaan Aset Kementerian Luar Negeri**

Indikator Kinerja Utama	Informasi Kinerja	Jumlah
Indeks Pengelolaan Aset Kementerian Luar Negeri	Nilai Pengelolaan Aset yang ditetapkan oleh Kementerian Keuangan	<b>2,91</b>
<b>Realisasi</b>		2,91
<b>Target</b>		2,9
<b>Capaian</b>		100,34
<b>Batas Toleransi (opsional jika capaian melebihi 120%)</b>		

**Informasi Kinerja Nilai Kinerja Anggaran Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler**

Indikator Kinerja Utama	Informasi Kinerja	Jumlah
Nilai Kinerja Anggaran Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	50% Nilai EKA SMART	<b>95,26</b>
	50% Nilai IKPA	<b>91,50</b>
<b>Realisasi</b>		<b>93,38</b>
<b>Target</b>		<b>93</b>
<b>Capaian</b>		<b>100,46</b>
<b>Batas Toleransi (opsional jika capaian melebihi 120%)</b>		

### Informasi Kinerja Indeks Opini BPK atas Laporan Keuangan Kementerian Luar Negeri

Indikator Kinerja Utama	Informasi Kinerja	Jumlah
Indeks Opini BPK atas Laporan Keuangan Kementerian Luar Negeri	Opini BPK atas Laporan Kemenlu TA 2021 mendapat predikat Wajar Tanpa Pengecualian (WTP)	<b>4</b>
Realisasi		4
Target		4
Capaian		100
Batas Toleransi (opsional jika capaian melebihi 120%)		

### Informasi Kinerja Reformasi Birokrasi

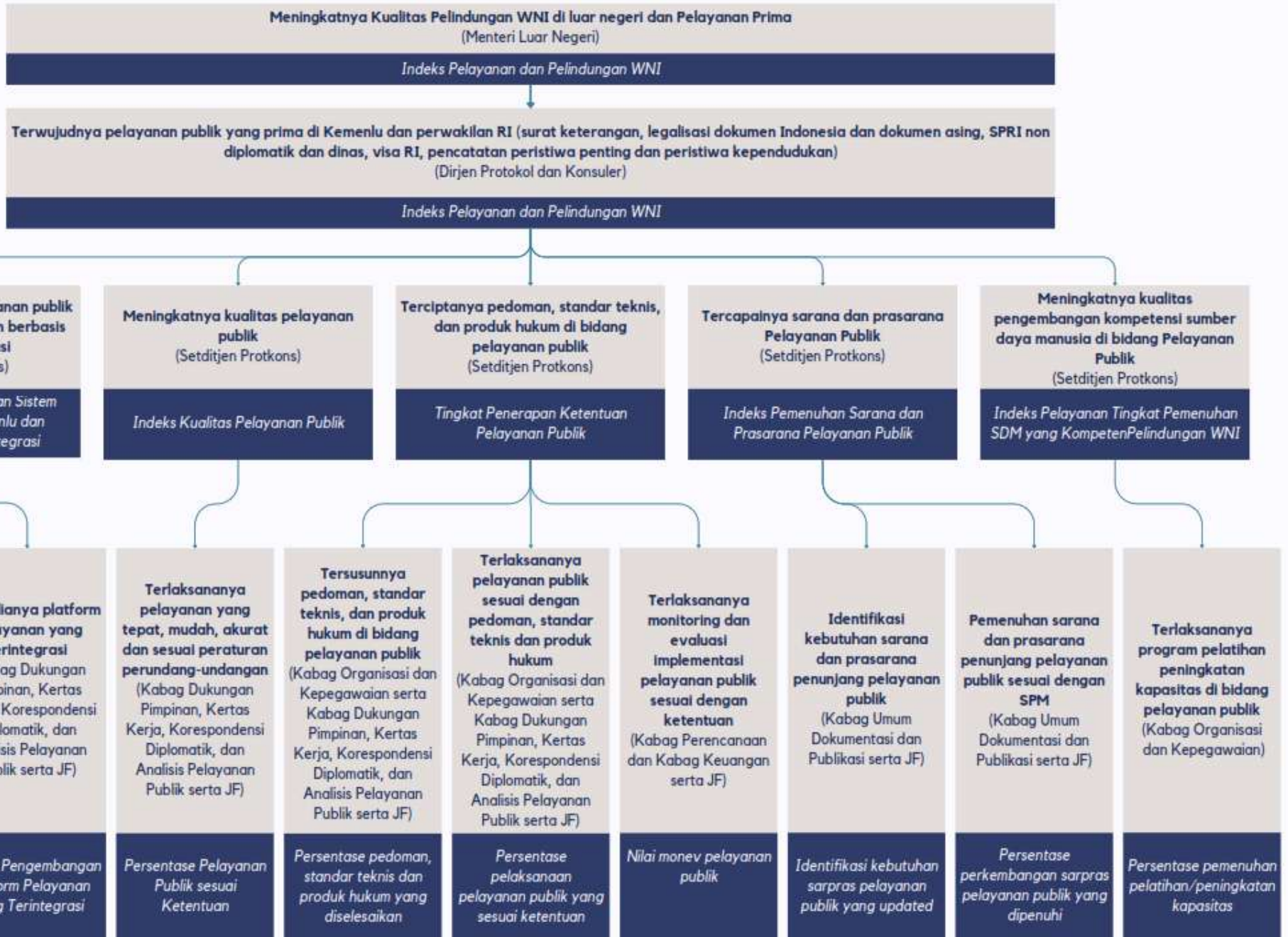
Indikator Kinerja Utama	Informasi Kinerja	Jumlah
Evaluasi Reformasi Birokrasi Kementerian Luar Negeri	Evaluasi Reformasi Birokrasi Kementerian Luar Negeri 2022	<b>79,46</b>
Realisasi		79,46
Target		81
Capaian		98,10
Batas Toleransi (opsional jika capaian melebihi 120%)		

## PENJENJANGAN KINERJA DIREKTORAT JENDERAL PROTOKOL DAN KONSULER





# PERJENJANGAN KINERJA SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL PROTOKOL DAN KONSULER





## PERJENJANGAN KINERJA DIREKTORAT PROTOKOL

**Kedaulatan dan kehormatan bangsa melalui pemberian fasilitas diplomatik, keprotokolan dan kekonsuleran yang berintegritas  
(Menteri Luar Negeri)**

*Tingkat pemberian fasilitas diplomatik, keprotokolan, dan kekonsuleran yang berintegritas*

**Terciptanya hubungan baik dalam tata pergaulan antar negara melalui pemberian hak-hak istimewa dan kekebalan diplomatik serta pengaturan keprotokolan  
(Dirjen Protokol dan Konsuler)**

*Tingkat efektivitas pemberian hak-hak istimewa, kekebalan dan pengaturan keprotokolan*

**Kelancaran dan keberhasilan acara kenegaraan dan acara resmi Presiden, Wakil Presiden RI dan Menteri Luar Negeri di dalam dan di luar negeri  
(Direktur Protokol)**

*Indeks kelancaran acara kenegaraan dan acara resmi*

**Terlaksananya pengaturan dan pelayanan keprotokolan sesuai dengan pedoman, ketentuan dan kebiasaan yang berlaku secara nasional dan internasional**

(Kasubdit Kunjungan Luar Negeri, Kasubdit Tamu Negara Asing, Kasubdit Dukungan Keprotokolan Menlu dan Wamenlu, Kasubdit Upacara Diplomatik dan Tanda Jasa Kehormatan, Kasubdit Pertemuan Internasional dan Kerja Sama Antar Negara, serta JF )

*Tingkat kelancaran pengaturan keprotokolan*

**Terlaksananya sosialisasi terkait keprotokolan kepada Kemeterian dan Lembaga serta Pemerintah Daerah**

(Kasubdit Kunjungan Luar Negeri, Kasubdit Tamu Negara Asing, Kasubdit Dukungan Keprotokolan Menlu dan Wamenlu, Kasubdit Upacara Diplomatik dan Tanda Jasa Kehormatan, Kasubdit Pertemuan Internasional dan Kerja Sama Antar Negara, serta JF )

*Tingkat pemahaman terhadap ketentuan keprotokolan*

**Mengoordinasikan pelaksanaan pengaturan keprotokolan Kepala Negara RI pada acara kenegaraan dan acara resmi**

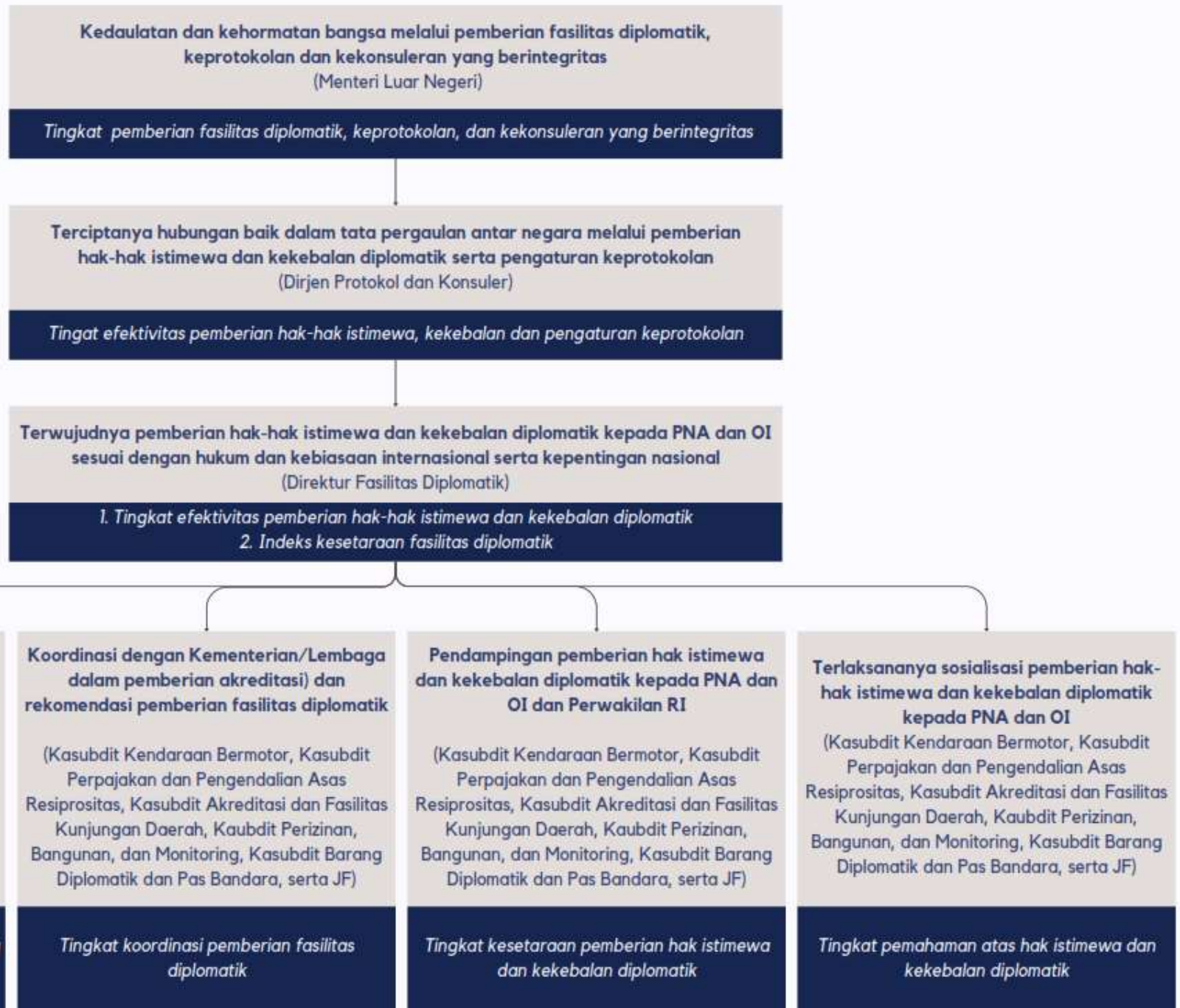
(Kasubdit Kunjungan Luar Negeri, Kasubdit Tamu Negara Asing, Kasubdit Dukungan Keprotokolan Menlu dan Wamenlu, Kasubdit Upacara Diplomatik dan Tanda Jasa Kehormatan, Kasubdit Pertemuan Internasional dan Kerja Sama Antar Negara, serta JF )

*Tingkat kelancaran pengaturan keprotokolan bagi Kepala Negara RI*

# PERJENJANGAN KINERJA DIREKTORAT FASILITAS DIPLOMATIK



KEMENTERIAN LUAR NEGERI  
REPUBLIK INDONESIA





## PERJENJANGAN KINERJA DIREKTORAT KONSULER

Kedaulatan dan kehormatan bangsa melalui pemberian fasilitas diplomatik, keprotokolan dan kekonsuleran yang berintegritas  
(Menteri Luar Negeri)

*Tingkat pemberian fasilitas diplomatik, keprotokolan, dan kekonsuleran yang berintegritas*

Terwujudnya integritas kewilayahan NKRI  
(Dirjen Protokol dan Konsuler)

*Tingkat efektivitas pemberian hak-hak istimewa, kekebalan dan pengaturan keprotokolan*

Terwujudnya pemberian fasilitas kepada pejabat negara, Pegawai Negeri Sipil, Anggota TNI dan Polri, dan pihak lain sesuai dengan ketentuan perundang-undangan  
(Direktur Konsuler)

*Tingkat kelancaran pemberian fasilitas kepada pejabat negara, PNS, anggota TNI dan Polri dan pihak lain sesuai ketentuan*

Menguatnya kerja sama dan koordinasi dengan negara sahabat di bidang kekonsuleran  
(Direktur Konsuler)

*Tingkat pengembangan kerja sama kekonsuleran*

Terwujudnya pemberian hak-hak istimewa dan kekebalan diplomatik kepada PNA dan OI sesuai dengan hukum dan kebiasaan internasional serta kepentingan nasional  
(Direktur Konsuler)

*1. Tingkat efektivitas pemberian hak-hak istimewa dan kekebalan diplomatik  
2. Indeks kesetaraan fasilitas diplomatik*

Terlaksananya pemberian dokumen perjalanan RI diplomatik dan dinas, exit permit, dan rekomendasi visa bagi pejabat negara, Pegawai Negeri Sipil, Anggota TNI dan Polri, dan pihak lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan

(Kasubdit Paspor Diplomatik dan Dinas dan JF)

*Persentase dokumen yang diterbitkan sesuai dengan ketentuan*

Terwujudnya pemberian notifikasi dan akses kekonsuleran bagi PNA untuk warga negaranya dalam menghadapi kasus hukum

(Kasubdit Jasa Kekonsuleran Warga Negara Asing dan JF)

*Persentase pemberian notifikasi dan akses kekonsuleran PNA dan warga negaranya yang menghadapi kasus hukum*

Terlaksananya dialog/konsultasi kekonsuleran

(Kasubdit Paspor Diplomatik dan Dinas; Kasubdit Visa Diplomatik; Kasubdit Perizinan Tinggal Diplomatik dan Dinas; Kasubdit Perizinan Penerbangan, Pelayaran dan Legalisasi; Jasa Kekonsuleran Warga Negara Asing; dan JF)

*Persentase tindak lanjut dialog/konsultasi kekonsuleran*

Terlaksananya pemberian akreditasi, visa, izin tinggal, kartu identitas diplomatik/dinas, dan exit permit only (EPO)

(Kasubdit Visa Diplomatik; Kasubdit Perizinan Tinggal Diplomatik dan Dinas; dan JF)

*Persentase pemberian fasilitas kekonsuleran yang sesuai dengan ketentuan*

Koordinasi dengan Kementerian/Lembaga dalam pemberian akreditasi, visa, izin tinggal, kartu identitas diplomatik/dinas, dan exit permit only (EPO)

(Kasubdit Visa Diplomatik; Kasubdit Perizinan Tinggal Diplomatik dan Dinas; dan JF)

*Tingkat koordinasi pemberian fasilitas kekonsuleran*



KEMENTERIAN LUAR NEGERI  
REPUBLIK INDONESIA

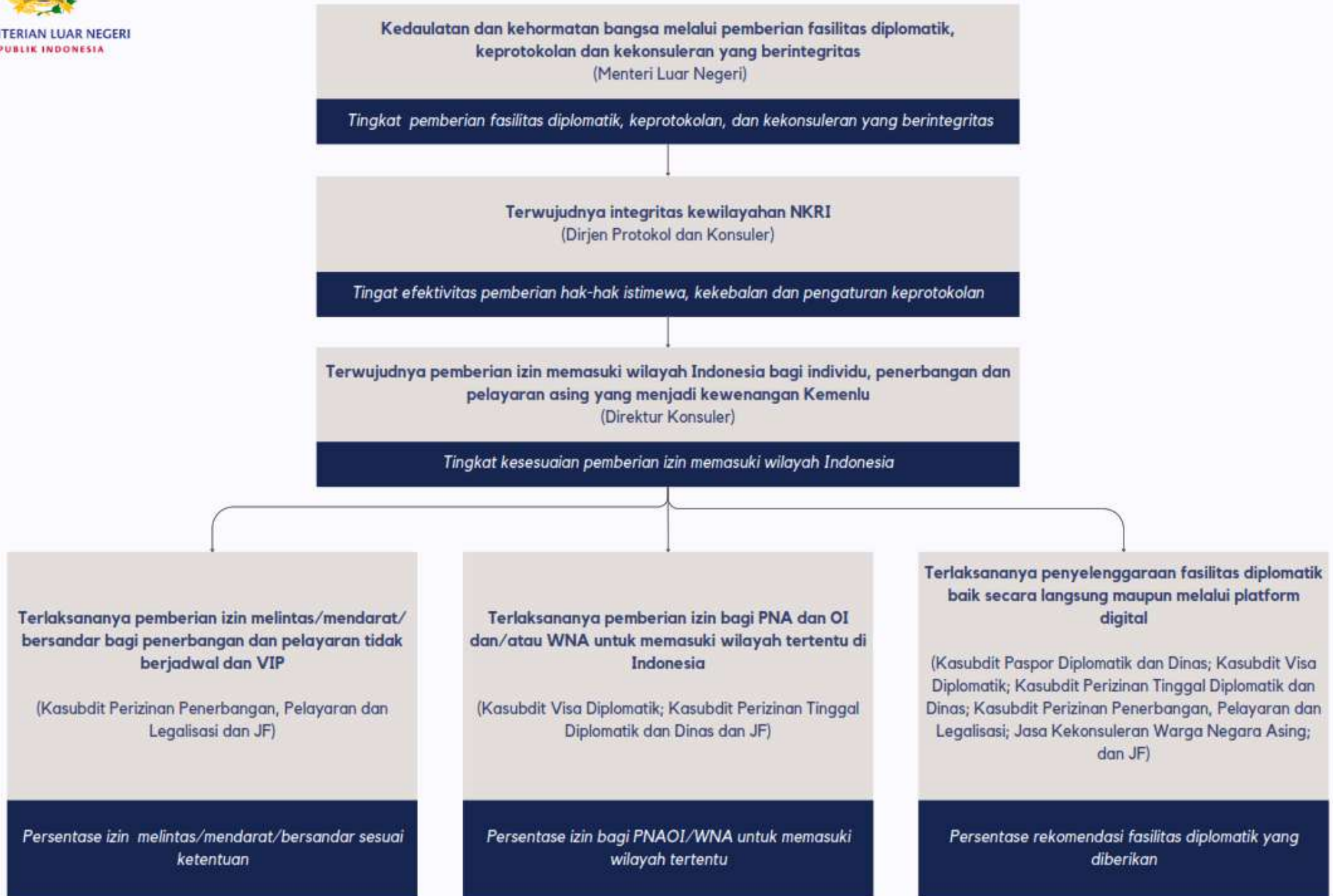
## PERJENJANGAN KINERJA DIREKTORAT KONSULER





KEMENTERIAN LUAR NEGERI  
REPUBLIK INDONESIA

## PERJENJANGAN KINERJA DIREKTORAT KONSULER





# PERJENJANGAN KINERJA DIREKTORAT PELINDUNGAN WARGA NEGARA INDONESIA

Meningkatnya Kualitas Pelindungan WNI di luar negeri dan Pelayanan Prima  
(Menteri Luar Negeri)

*Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI*

Terwujudnya pelayanan publik yang prima di Kemenlu dan perwakilan RI (surat keterangan, legalisasi dokumen Indonesia dan dokumen asing, SPRI non diplomatik dan dinas, visa RI, pencatatan peristiwa penting dan peristiwa kependudukan)  
(Dirjen Protokol dan Konsuler)

*Indeks Pelayanan dan Pelindungan WNI*

Sistem informasi pelindungan terpadu bagi WNI di luar negeri  
(Direktur PWNI)

*Indeks Pengembangan Sistem Informasi Pelindungan Terpadu bagi WNI di Luar Negeri*

Terciptanya sistem pelindungan WNI di luar negeri yang sinergis dan terintegrasi  
(Direktur PWNI)

*Indeks Sistem Pelindungan WNI di Luar Negeri yang sinergis dan terintegrasi*

Menguatnya Sinergi Pelindungan WNI dengan Para Pemangku Kepentingan  
(Direktur PWNI)

*Tingkat Kolaborasi dalam Rangka Pelindungan WNI di Luar Negeri*

Menguatnya kerja sama di bidang pelindungan WNI di luar negeri dengan negara mitra dan Organisasi Internasional/ Lembaga/Badan lainnya  
(Direktur PWNI)

*Tingkat Pengembangan Kerja Sama Pelindungan WNI dengan Negara Mitra/OI/Lembaga lainnya*

Terciptanya platform pengaduan WNI di luar negeri atas kasus yang dihadapi

(Kasubdit Sistem dan Teknologi Informasi Pelayanan Kekonsuleran dan PWNI serta JF)

*Indeks Kemajuan Pengembangan Platform Pengaduan WNI yang Terintegrasi*

Terciptanya kerja sama pengembangan platform pelindungan WNI dengan pemangku kepentingan terkait

(Kasubdit Kelembagaan dan Diplomasi Pelindungan serta JF)

*Persentase Kerja Sama Pengembangan Platform Pelindungan WNI Terintegrasi*

Terlaksananya koordinasi terkait kebijakan pelindungan WNI dengan pihak terkait di dalam negeri baik pemerintah maupun non pemerintah

(Kasubdit Kelembagaan dan Diplomasi Pelindungan serta JF)

*Intensitas pelaksanaan koordinasi kebijakan pelindungan WNI dengan pemangku kepentingan di dalam negeri*

Terlaksananya upaya pencegahan yang bersinergi dengan para pemangku kepentingan

(Kasubdit Kelembagaan dan Diplomasi Pelindungan serta JF)

*Persentase Sinergi Pencegahan dengan Pemangku Kepentingan*

Terbentuknya kesepakatan antar pemerintah di bidang pelindungan Warga Negara

(Kasubdit Kelembagaan dan Diplomasi Pelindungan serta JF)

*Persentase pengembangan kesepakatan dengan negara akreditasi/wilayah kerja*

Terlaksananya koordinasi intensif dengan otoritas di negara mitra terkait pelindungan WNI

(Kasubdit Kelembagaan dan Diplomasi Pelindungan, Kasubdit Asia Tenggara, Kasubdit Timur Tengah, dan Kasubdit Kawasan Lain di Luar Asia Tenggara dan Timur Tengah serta JF)

*Intensitas koordinasi dengan otoritas di negara mitra*



# PERJENJANGAN KINERJA DIREKTORAT PELINDUNGAN WARGA NEGARA INDONESIA

