Padjadjaran Journal of International Relations (PADJIR)
e-ISSN: 2684-8082 Vol. 2 No. 1, Mei 2020 (105-118) doi: 10.24198/padjir.v2i1.26055

Upaya Perlindungan WNI oleh Pemerintah Indonesia melalui Pendekatan Diplomasi Digital (2014-2019)

Tryas Dharossa
Universitas Padjadjaran, Indonesia; email: tryas16001@mail.unpad.ac.id
Teuku Rezasyah
Universitas Padjadjaran, Indonesia; email: teuku.rezasyah@unpad.ac.id

Dikirim:	Direvisi:	Diterima:	Dipublikasikan:
3 Februari 2020	20 Mei 2020	25 Mei 2020	31 Mei 2020

Keywords
Digital Diplomacy,
Protection of Indonesian Citizens,
ICT

ABSTRACT
The increasing number of Indonesian Citizens abroad is happening from year to year. The large number of Indonesian citizens who were abroad became a focus that must be considered by the Government, related to efforts to protect Indonesian citizens who were abroad. This article aims to discuss how Digital Diplomacy conducted by Indonesia can be applied in an effort to protect Indonesian citizens abroad. Researchers used the concept of digital diplomacy from Marcus Holmes (2015) who suggested the use of ICTs, the internet and social media in the implementation of foreign policy and diplomacy. Researchers used qualitative methods with literary studies and interviews. The findings of this study are that with the implementation of digital diplomacy as an effort to protect Indonesian citizens abroad, the data obtained is more credible and the process of complaints and problem solving can be done more effectively and efficiently.

Kata Kunci
Diplomasi Digital,
Portal Peduli WNI,
TIK

ABSTRAK
Peningkatan jumlah Warga Negara Indonesia (WNI) yang berada di luar negeri yang hampir selalu terjadi dari tahun ke tahun. Besarnya jumlah WNI yang berada di luar negeri ini kemudian menjadi sebuah fokus tersendiri yang harus diperhatikan oleh Pemerintah, terkait upaya perlindungan WNI yang berada di luar negeri. Artikel ini bertujuan membahas Diplomasi Digital yang dilakukan oleh Indonesia dapat diterapkan dalam upaya melindungi WNI yang berada di luar negeri. Peneliti menggunakan konsep diplomasi digital dari Marcus Holmes (2015) yang mengemukakan adanya penggunaan TIK, internet dan media sosial dalam pelaksanaan kebijakan luar negeri dan diplomasi. Peneliti menggunakan metode kualitatif dengan teknik studi literatur dan wawancara. Temuan dari penelitian ini adalah dengan diterapkannya diplomasi digital sebagai upaya perlindungan WNI di luar negeri, maka data yang diperoleh lebih kredibel dan proses pengaduan dan penyelesaian masalah pun dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien.

PENDAHULUAN

Sebagai negara dengan angka pengiriman tenaga kerja migran kedua terbesar ke luar negeri di Asia, diketahui bahwa banyak Warga Negara Indonesia (WNI) yang berada di luar negeri. Kebanyakan dari WNI yang berada di luar negeri menempati posisi sebagai tenaga kerja. Tenaga kerja migran Indonesia ini berangkat ke luar negeri melalui dua jalur. Pertama, melalui lembaga penyaluran tenaga kerja formal yang melalui saluran resmi. Kedua, Indonesia juga menjadi salah satu negara pengirim tenaga kerja non-formal dalam jumlah besar melalui jalur tidak resmi (ilegal). (IOM, IOM Indonesia, 2010). Tidak seluruh negara dapat didatangi oleh para tenaga kerja migran. Pilihan negara yang dapat mereka datangi ditentukan oleh beberapa faktor, seperti kebutuhan pasar lapangan kerja di masing-masing negara tujuan dan juga oleh pasar yang bisa diakses oleh agen perekrutan.

Mengingat cukup besarnya jumlah WNI yang berada di luar negeri ini kemudian menimbulkan kekhawatiran terkait upaya pengawasan dan perlindungan terhadap kondisi keamanan WNI di luar negeri. Oleh karena itu, untuk meminimalisir kekhawatiran dan sebagai solusi dari permasalahan yang terjadi, maka pemerintah Indonesia memilih untuk memanfaatkan kemajuan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang juga dikenal dengan kemajuan teknologi digital, serta ketersediaan internet dalam mengontrol dan melindungai WNI di luar negeri. Kemajuan teknologi digital ini kemudian diimplementasikan oleh pemerintah Indonesia ke dalam salah satu kebijakan luar negerinya, yaitu dengan menjalankan diplomasi digital.

Dalam pidato Menteri Luar Negeri, Retno Marsudi, pada saat acara Pernyataan Pers Tahunan Menteri (PPTM) lima tahun kebelakang (2015-2019), selalu menjadikan isu perlindungan WNI sebagai salah satu bahasan dalam pidatonya. Pada PPTM 2015, Menlu menyebutkan bahwa Pemerintah Indonesia akan menerapkan 3 pendekatan dalam upaya perlindungan WNI, yaitu: pencegahan; deteksi dini; dan perlindungan. (Kemenlu, Pernyataan Pers Tahunan Menteri 2015, 2015). Pada pidato PPTM di awal tahun 2016, Menlu menyebutkan bahwa perlindungan WNI akan dapat dilakukan dengan lebih optimal melalui hubungan kerjasama yang baik antara pemangku kepentingan termasuk masyarakat madani dan media. (Kemenlu, Pernyataan Pers Tahunan Menteri 2016, 2016). Pada awal 2017, melalui acara PPTM juga, Menlu menyebutkan bahwa dengan meningkatnya dinamika dan mobilitas WNI di luar negeri maka penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan dan perlindungan WNI merupakan suatu keharusan. (Kemenlu, PPTM 2017, 2017). Pada PPTM 2018, Menlu meresmikan peluncuran Portal Pelayanan dan Perlindungan WNI di luar negeri yang dapat diakses secara *online*, dimana melalui portal tersebut diharapkan akan membantu memudahkan urusan dalam menghimpun data WNI yang berada di luar negeri.

Dalam melihat bagaimana Kementerian Luar Negeri RI melaksanakan perlindungan WNI melalui diplomasi digital, penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menganalisis tiga inisiatif digital Kementerian Luar Negeri, yaitu: *Welcoming SMS blast*, aplikasi SAFE Travel, dan portal peduli WNI. Ketiga inisiatif tersebut kemudian dibandingkan dengan teorisasi akademik mengenai diplomasi digital dan perlindungan warga negara. Dalam menuntut penelitian ini, terdapat satu pertanyaan penelitian, yaitu: Bagaimana penerapan diplomasi digital oleh Kementerian Luar Negeri RI dalam perlindungan WNI di luar negeri?

KERANGKA KONSEPTUAL

Diplomasi Digital

Dalam buku yang ditulis oleh Malcolm Waters yang berjudul "*Globalization 2nd: Key Ideas*", globalisasi diartikan sebagai sebuah proses untuk menyatukan tatanan dunia dengan memberikan pengaruh dalam aspek ekonomi, sosial, politik, pendidikan maupun aspek

lainnya. (Waters, Globalization: Key Ideas 2nd Edition, 2001). Anthony Giddens dalam bukunya yang berjudul "*How Globalizations is Reshaping Our Lives*", mendefinisikan globalisasi sebagai serangkaian proses yang kompleks yang tidak hanya mempengaruhi satu aspek, tetapi secara keseluruhan seperti politik, teknologi, budaya dan ekonomi. (Giddens, Runaway World: How Globalization is Reshaping our Lives, 2002).

Terjadinya fenomena globalisasi inilah yang kemudian mendorong semakin meningkatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ke arah yang lebih maju. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini kemudian mengantarkan kepada kemunculan media baru yang sering dikaitkan dengan penggunaan internet, yang mampu memperluas jangkauan komunikasi yang dapat dilakukan oleh manusia. Kehadiran media baru (telepon/*gadget*, media digital, aplikasi, portal, dan internet) memungkinkan para penggunanya untuk memperoleh informasi dan berkomunikasi dengan lebih interaktif dan praktis.

Ganley (dalam Ward, 1995: 284) mengatakan bahwa dengan adanya media baru memberikan kemungkinan yang lebih besar bagi individu untuk mendapatkan peran yang lebih aktif sebagai warga negara sekaligus sebagai konsumen dari media baru. Sedangkan Kurnia (2005) menyatakan bahwa pemanfaatan keberadaan media baru dengan baik dan efektif oleh warga negara dapat memberikan keuntungan sendiri bagi mereka, dimana dapat meningkatkan pengetahuan mereka melalui banyaknya informasi yang tersebar melalui media baru. (Kurnia, 2005)

Kemajuan teknologi ini tidak hanya bermanfaat bagi masyarakat saja, tetapi juga dapat dimanfaatkan oleh pemerintah dalam mencapai kepentingan-kepentingan nasional suatu negara. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini kemudian memunculkan berbagai bentuk kegiatan berbasis teknologi, salah satunya adalah *e-diplomacy* atau dikenal juga dengan istilah diplomasi digital.

Diplomasi digital merupakan sebuah pelaksanaan diplomasi publik jenis baru dengan menggunakan kemajuan teknologi digital dalam bidang informasi dan komunikasi serta internet sebagai instrumen utamanya. Diplomasi digital juga diartikan sebagai suatu upaya penyelesaian urusan diplomatik dengan menggunakan kemajuan teknologi digital dan internet. Perkembangan zaman yang mendorong menuju era digital ini kemudian juga menjadi alasan pentingnya terjadi beberapa perubahan dalam diplomasi publik.

Wilson Dizard, dalam "*Digital Diplomacy: U.S. Foreign Policy in the International Age*" menyebutkan bahwa terdapat 3 (tiga) peranan penting dari diplomasi digital ini. Pertama, menghadirkan isu-isu kebijakan luar negeri dengan menggunakan sumber dari teknologi informasi dan komunikasi. Ke-dua, terjadinya beberapa perubahan pada institusi terkait yang mengurus mengenai diplomasi seperti Kementerian Luar Negeri (Kemenlu) dengan mulai menggunakan teknologi berbasis digital dan internet. Ke-tiga, peranan diplomasi publik mampu mempengaruhi opini publik, dan akan semakin dipermudah dengan penggunaan teknologi yang canggih. (Dizard, Digital Diplomacy: U.S. Foreign Policy in the Information Age, 2001).

Diplomasi digital akan memperkenalkan kebiasaan baru yang berbasis *online* dan penggunaan media digital, seperti menggelar dialog secara *online* dan juga menggalang pendapat publik melalui media *online* sebagai masukan dalam proses pembuatan kebijakan. Indonesia sebagai negara berkembang saat ini juga ikut serta dalam menerapkan diplomasi digital sebagai salah satu bentuk kebijakan luar negerinya. Hal ini dapat dilihat dari Kementerian Luar Negeri Indonesia yang mulai menggunakan teknologi digital dan internet dalam melaksanakan beberapa program kerja mereka. Salah satu bentuk diplomasi digital yang diterapkan oleh

Kementerian Luar Negeri Indonesia adalah dalam urusuan Perlindungan WNI, dimana saat ini Kemenlu mulai menyediakan media-media yang berbasis digital untuk meningkatkan upaya perlindungan WNI yang berada di luar negeri.

Perlindungan WNI

Perlindungan WNI, merupakan suatu upaya memberikan perlindungan kepada seluruh penduduk atau warga negara Indonesia baik yang berada di dalam negeri maupun luar negeri sesuai dengan hak dan kewajiban yang mereka miliki. Dalam Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2002 pasal 1 ayat 1, disebutkan bahwa perlindungan adalah suatu bentuk pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh aparat penegak hukum atau aparat keamanan untuk memberikan rasa aman baik fisik maupun mental, kepada korban dan saksi, dari ancaman, gangguan, teror, dan kekerasan dari pihak manapun, yang diberikan pada tahap penyelidikan, penyidikan, penuntutan, dan atau pemeriksaan di sidang pegadilan. (Kemenkeu, Kementerian Keuangan, -).

Di Indonesia, urusan perlindungan WNI di luar negeri menjadi tanggung jawab yang diemban oleh Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia (PWNI) dibawah jajaran Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler, Kemenlu. Berdasarkan Peraturan Menteri Luar Negeri Republik Indonesia No. 2 tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Luar Negeri Pasal 674 huruf e, Direktorat PWNI dan BHI mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang perlindungan warga negara Indonesia dan badan hukum Indonesia di luar negeri termasuk pemberian bantuan hukum, pemberian bantuan kemanusiaan dan sosial, pemberian fasilitasi pemulangan, pengawasan kekonsuleran, kampanye penyadaran publik, harmonisasi kebijakan dan regulasi, dan pengembangan kerjasama bilateral, regional, dan multilateral. (Kemenlu, Kementerian Luar Negeri, 2019).

METODE RISET

Artikel ini merupakan luaran riset skripsi yang menggunakan metode riset kualitatif deskriptif. Objek kajian dari artikel ini adalah Welcoming *SMS Jurnal*, aplikasi SAFE Travel, dan Portal Peduli WNI yang merupakan instrumen digital yang ditetapkan oleh Kementerian Luar Negeri RI dalam upaya melindungi WNI yang berada di luar negeri. Dibuatnya inisiatif-inisiatif tersebut merupakan salah satu bentuk penerapan Diplomasi Digital Indonesia. Data yang diperoleh oleh penulis didapatkan melalui wawancara dan studi literatur. Dalam menganalisis objek yang diteliti, riset ini mengangkat sebuah pertanyaan penelitian: Bagaimana penerapan diplomasi digital oleh Kementerian Luar Negeri dalam perlindungan WNI di luar negeri?

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aturan mengenai Perlindungan WNI di Luar Negeri

Pada tingkat Nasional, aturan dan kebijakan mengenai perlindungan terhadap WNI yang berada di luar negeri terdapat dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 37 Tahun 1999 tentang Hubungan Luar Negeri, pada Bab V yang berisikan 7 pasal (pasal 18 – pasal 24). Selain itu, terdapat juga Undang-Undang Republik Indonesia No. 39 Tahun 2004 tentang Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri (UU PTKLN), yang ditetapkan pada 18 Oktober 2014, terdiri dari 16 Bab dan 109 pasal.

Namun kemudian, UU No. 39 Tahun 2004 mengenai Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri ini dicabut setelah Mahkamah Konstitusi (MK) melakukan uji materiil terhadap undang-undang tersebut. Melalui uji materiil MK didapatkan putusan bahwa dalam UU No. 39 Tahun 2004 tersebut terdapat kesalahan, yaitu pada Pasal 35 huruf D yang dianggap

bertentangan dengan UUD NKRI tahun 1945 dan tidak mempunyai kekuatan hukum mengikat. Lalu, kemudian peraturan ini digantikan dengan Undang-Undang No. 18 Tahun 2017 tentang Pelindungan Pekerja Migran Indonesia.

Selain Undang-Undang, aturan lain yang mengatur mengenai perlindungan WNI di luar negeri juga ditetapkan melalui Peraturan Menteri (Permen). Pertama, Peraturan Menteri Luar Negeri No. 04 Tahun 2008 tentang Pelayanan Warga pada Perwakilan Republik Indonesia di Luar Negeri, yang terdiri dari 9 Bab dan 27 Pasal dan ditetapkan pada 01 Juli 2008. Kedua, Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi No. 14/MEN/X/2010 tentang Pelaksanaan Penempatan dan Pelindungan Tenaga Kerja Indonesia (TKI) ke luar negeri, yang terdiri dari 19 Bab dan 65 Pasal dan ditetapkan pada 13 Oktober 2010.

Bentuk peraturan selanjutnya adalah Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia No. 04 Tahun 2013, tentang Tata Cara Pelaksanaan Penempatan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri oleh Pemerintah. Peraturan Pemerintah ini ditetapkan di Jakarta pada 02 Januari 2013 yang terdiri dari 5 Bab dan 32 Pasal.

Dalam rangka peningkatan upaya perlindungan WNI di Luar Negeri, Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia memutuskan untuk menjalin kerjasama dengan *Justice Without Border* (JWB), sebuah organisasi regional yang mendukung gerakan perlindungan bagi tenaga kerja dan perdagangan manusia. Kerjasama antara pemerintah Indonesia dengan organisasi JWB ini berupa bantuan dalam menyediakan jasa pengacara pro bono (tanpa bayaran) untuk membantu para TKI yang berada di luar negeri dalam menghadapi permasalahan dan juga untuk memperkuat kapasitas Perwakilan Indonesia yang ada di luar negeri dalam memperjuangkan hak-hak TKI di luar negeri, terutama bagi pekerja rumah tangga yang bermasalah dengan majikannya. (Manafie, 2017).

Selain itu, sebagai salah satu Negara yang termasuk sebagai anggota *Association of Southeast Asian Nations (ASEAN,)* maka dalam menetapkan sebuah kebijakan atau peraturan mengenai perlindungan WNI dan pekerja migran yang berada di luar negeri, pemerintah Indonesia juga berkaca kepada ketentuan yang ditetapkan oleh organisasi regional Asia Tenggara tersebut. Kepedulian ASEAN terhadap kondisi pekerja migran di luar negeri terlihat saat mengangkat isu mengenai perlindungan dan promosi hak-hak pekerja migran pada pertemuan Konferensi Tingkat Tinggi (KTT) ASEAN ke-12 di Cebu, Januari 2007, yang kemudian dikenal dengan Deklarasi ASEAN dalam Perlindungan dan Promosi Hak-hak Pekerja Migran (*The ASEAN Consensus on the Protection and Promotion of the Rights of Migrant Workers*). (ASEAN, 2017).

Deklarasi ASEAN tentang Perlindungan dan Promosi hak-hak pekerja migran ini sering mengalami perubahan di sepanjang tahunnya, hingga naskah dari *The ASEAN Consensus on the Protection and Promotion of the Rughts of Migrant Workers* terbaru berhasil disepakati pada 14 November 2017, di Manila, Filipina. Naskah tersebut disetujui dan ditandatangani oleh perwakilan masing-masing Negara anggota ASEAN. Pada dasarnya, deklarasi ini bertujuan untuk membantu membangun kerangka kerja sama bagi para pekerja migran dari Negara-negara anggota yang juga memberikan kontribusi pada proses pembangunan ASEAN itu sendiri.

Media Digital sebagai Instrumen Perlindungan WNI di Luar Negeri

Perkembangan dan kemajuan teknologi digital dan internet yang semakin cepat dan canggih ini kemudian secara langsung memberikan pengaruhnya terhadap praktik diplomasi Indonesia sebagai salah satu instrumen kebijakan luar negeri. Kemajuan teknologi digital dan internet mendorong munculnya berbagai *platform* media sosial dan inovasi

berbasis TIK dalam melakukan dan mempermudah pencapaian tujuan diplomatik.

Saat ini, diplomasi digital telah digunakan oleh hampir setiap negara di dunia. Namun, penerapan diplomasi digital masih sering dibayang-bayangi pertanyaan mengenai bagaimana mengetahui efektivitas dan keterbatasannya, serta bagaimana hal itu mengubah fungsi inti diplomasi. Indonesia juga merupakan salah satu negara yang mulai menerapkan diplomasi digital sebagai salah satu instrumen kebijakan luar negerinya. Hal ini didukung dengan sudah digelarnya Seminar Internasional dengan topik *Digital Diplomacy: Beyond Social Media* yang diadakan pada 12 Juli 2018 di Jakarta.

Di Indonesia, penerapan diplomasi digital yang paling terlihat dalam implementasinya adalah dalam urusan perlindungan WNI di luar negeri. Dalam rangka meningkatkan upaya perlindungan WNI yang berada di luar negeri, pemerintah mulai menggencarkan beberapa upaya perlindungan, seperti menampung keluhan dan konsultasi bagi para TKI yang bermasalah; layanan telepon *hotline* 24 jam; dan layanan pengawasan keliling di tempat-tempat kerja TKI. Selain itu, untuk memaksimalkan upaya perlindungan WNI, pemerintah Indonesia juga mulai menerapkan perlindungan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi digital dan penggunaan fasilitas internet.

Gambar 1. Inovasi Teknologi Perlindungan WNI di Luar Negeri

Sumber: Kementerian Luar Negeri, 2019: 15

Dalam pidato Menlu Retno Marsudi pada saat acara PPTM 2017, beliau menyebutkan bahwa untuk tahun 2017 diplomasi Indonesia akan difokuskan pada beberapa poin, salah satunya adalah meluncurkan *digital command centre* yang bertujuan untuk mendukung penerapan diplomasi digital Indonesia. Selain itu, dalam bidang perlindungan WNI Kemlu memastikan kehadiran negara mendampingi WNI yang berada di luar negeri, penguatan *database* dan pembuatan *mobile application* yang menunjang efektivitas dan efisiensi upaya perlindungan WNI di luar negeri. (Kemenlu, PPTM 2017, 2017).

Welcoming SMS Blast

Pada awal dimulainya upaya perlindungan WNI dengan menggunakan teknologi digital dan memanfaatkan keberadaan internet dimulai dengan diperkenalkan dan dijalankannya *e-perlindungan.* Kementerian Luar Negeri melakukan integrasi *database* WNI di luar negeri dengan *database* Buruh Migran Indonesia yang dimiliki oleh Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan TKI (BNP2TKI). Dengan melakukan integrasi data (*e-perlindungan*) ini diharapkan permasalahan WNI di luar negeri dapat berkurang dan diselesaikan dengan lebih baik dan lebih cepat.

Selain itu, upaya perlindungan warga negara Indonesia termasuk pekerja migran juga dilakukan dengan cara memastikan negara tujuan memiliki peraturan nasional mengenai perlindungan terhadap pekerja migran asing, dan memastikan bahwa Indonesia memiliki perjanjian bilateral dengan negara tujuan mengenai perlindungan WNI termasuk pekerja migran. Penerapan *e-perlindungan* pada dasarnya bertujuan untuk membangun sistem perlindungan yang lebih maju dan berkelanjutan serta untuk memberikan respon yang cepat untuk permasalahan yang menimpa WNI di luar negeri. Dalam naskah pidato Menlu pada saat PPTM 2015, disebutkan bahwa:

> "*Kemlu juga telah melakukan integrasi database WNI di luar negeri (e-Perlindungan) dengan database BMI yang dioperasikan oleh BNP2TKI (Sisko-TKLN). Dengan demikian,*

berbagai permasalahan WNI di luar negeri, dimana 60%-nya adalah BMI, diharapkan dapat ditangani dengan lebih baik dan lebih cepat di masa mendatang."

Pada akhir 2014, pihak Kementerian Luar Negeri telah menandatangani *Memorandum of Understanding (MoU)* dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika dan dengan lima perusahaan penyedia layanan seluler untuk memberikan informasi kontak Perwakilan RI terdekat kepada WNI yang melakukan perjalanan ke luar negeri. Hasil dari *MoU* ini kemudian dikenal dengan istilah *Welcoming SMS Blast*, dimana melalui pesan singkat ini dapat memberikan kenyamanan bagi WNI yang berpergian ke luar negeri. Sesuai dengan isi pidato Menlu dalam PPTM tahun 2019:

"Welcoming SMS Blast yang memberikan informasi nomor telepon Perwakilan RI di luar negeri dimana WNI berada"

Menurut Ina H. Krisnamurthi, penerapan *welcoming sms blast* akan lebih mudah diterima oleh masyarakat, karena bersifat satu arah, dimana WNI yang berada di luar negeri hanya perlu menerima pesan singkat yang berisikan informasi kontak perwakilan RI terdekat yang berada di negara tersebut, tanpa harus membalas pesan. Nomor kontak yang diberikan melalui *sms blast* tersebut dapat dihubungi dalam 24 jam disaat seorang WNI memerlukan bantuan atau terkena masalah yang harus diselesaikan dengan bantuak perwakilan di luar negeri.

Aplikasi Safe Travel

Dibuatnya aplikasi *safe travel* sebagai salah satu media perlindungan WNI di luar negeri ini, sesuai dengan yang disampaikan oleh Menlu, Retno Marsudi dalam pidato PPTM tahun 2018 sebagai salah satu langkah strategis dan fokus politik luar negeri Indonesia pada poin keenam, yaitu:

"Untuk meningkatkan perlindungan "beyond protection", Kemlu akan menyelesaikan dan meluncurkan safe travel sebagai salah satu alat untuk meningkatkan perlindungan terhadap WNI yang berpergian ke luar negeri."

Aplikasi *Safe Travel* dibuat dan dikembangkan oleh Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia sebagai salah satu bentuk perwujudan dari terobosan baru dalam memberikan pelayanan dan perlindungan WNI yang berbasis teknologi dan aplikasi bergerak (*mobile application*). Aplikasi ini pertama kali diluncurkan pada tahun 2017 dalam *beta version*, yang menyediakan informasi mengenai keberadaan WNI di luar negeri, baik lokasi maupun identitasnya secara lebih aktual dan dapat memberikan bantuan dengan lebih cepat. Versi penuh dari aplikasi *safe travel* kemudian diluncurkan pada tahun 2018, sebagai aplikasi yang bisa menemani perjalanan WNI ke luar negeri agar lebih aman dan terkendali. Aplikasi *safe travel* menunjukkan upaya perlindungan WNI yang lebih maju dengan menggunakan kemajuan teknologi dan internet yang dipadukan ke dalam bentuk *smartphone*. Hal ini merupakan perwujudan dari isi pidato Menlu pada saat PPTM 2017, yang menyebutkan bahwa:

"*Dinamika dan mobilitas WNI di luar negeri yang semakin meningkat menjadikan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan dan perlindungan WNI sebagai sebuah keniscayaan*."

Di dalam aplikasi *Safe Travel* ini juga terdapat berbagai macam informasi yang dibutuhkan oleh WNI yang berpergian ke luar negeri, mulai dari tempat wisata; tempat makan atau restoran halal; tempat ibadah; bahkan hingga informasi mengenai jenis colokan listrik yang digunakan di sebuah negara. Selain itu, fitur yang paling penting dari aplikasi *Safe Travel* ini adalah adanya fitur tombol darurat *(panic button)*, yaitu sebuah menu pilihan yang dapat diakses oleh WNI yang berada di luar negeri dan menggunakan aplikasi tersebut saat sedang mengalami kesulitan atau dalam keadaan darurat, seperti yang disebutkan dalam naskah pidato PPTM Menlu pada tahun 2019:

"Safe Travel untuk memastikan perlindungan dalam genggaman bagi setiap WNI yang sedang bepergian."

Pada 27 November hingga 01 Desember 2019, Kementerian Luar Negeri mengadakan acara *Safe Travel Fest* di Mal Kota Kasablanka, Jakarta. Acara ini bertujuan untuk mensosialisasikan dan mengenalkan kepada masyarakat luas mengenai aplikasi *Safe Travel* sebagai wadah yang dapat memberikan kenyamanan dan keamanan bagi WNI yang bepergian ke luar negeri. Aplikasi *safe travel* dapat digunakan oleh WNI yang berada di luar negeri untuk menetap dalam waktu yang lama, ataupun WNI yang hanya melakukan kunjungan ke luar negeri.

Portal Peduli WNI

Kemenlu menyediakan sebuah wadah *online* dalam bentuk portal (*website*) bagi para WNI yang berada di luar negeri untuk melaporkan data diri mereka dan permasalahan yang dihadapi secara *online* (Peduli WNI). (Kemenlu, Peduli WNI, 2017).

Portal Peduli WNI merupakan bentuk lain dari inovasi teknologi yang dilakukan pemerintah Indonesia dalam mewujudkan perlindungan WNI yang lebih optimal. Portal Peduli WNI merupakan sebuah *platform* tunggal yang berfungsi sebagai media pelayanan dan perlindungan WNI, selain itu juga sebagai satu-satunya media yang menghimpun seluruh *database* WNI yang berada di luar negeri. Portal Peduli WNI ini mulai diterapkan secara serentak di seluruh Perwakilan Indonesia yang berada di luar negeri semenjak Januari 2019. Portal Peduli WNI cocok untuk digunakan oleh WNI yang berencana untuk tinggal dan menetap dalam waktu yang lama di luar negeri, karena dalam fitur Lapor Diri di Portal Peduli WNI memerlukan KTP atau Nomor Identitas Tunggal, paspor, dan surat bukti tinggal sebagai persyaratan.

Melalui Portal Peduli WNI, maka untuk pertama kalinya Indonesia memiliki *database* WNI yang berada di luar negeri dengan lebih kredibel, dimana data WNI yang berada di luar negeri terintergrasi penuh dengan pusat data WNI di dalam negeri. Portal Peduli WNI ini juga memungkinkan terjadinya penyamarataan dan penyeragaman pelayanan perlindungan WNI yang diberikan oleh setiap Perwakilan RI di luar negeri. Oleh karena itu, Portal Peduli WNI merupakan wadah yang menampung *Indonesia Incorporated* dalam perlindungan WNI di luar negeri. Hal ini juga disebutkan dalam pidato PPTM Menlu, pada acara PPTM 2019 Januari lalu:

> "*Sesuai instruksi Presiden, mulai Januari 2019, Portal Peduli WNI diterapkan serentak di seluruh Perwakilan Indonesia. Portal Peduli WNI adalah platform tunggal pelayanan dan perlindungan WNI Dengan Portal Peduli WNI, untuk pertama kalinya, kita akan memiliki database WNI di luar negeri yang lebih kredibel….. Melalui sinergi dan integrasi sistem antar kementerian dan lembaga, Portal Peduli WNI menjadi etalase Indonesia Incorporated dalam perlindungan WNI di luar negeri*."

Adanya Portal Peduli WNI ini memberikan kemudahan bagi pelayanan dan perlindungan WNI di luar negeri. Terdapat 3 (tiga) fasilitas utama yang dapat diakses melalui portal peduli WNI, yaitu Lapor diri; Pelayanan; dan Pengaduan. Melalui fitur Lapor Diri, WNI yang ingin pindah dan menetap ke luar negeri dapat melakukan lapor diri melalui alamat *website* Portal peduli WNI di www.peduliwni.kemlu.go.id. Dengan melakukan lapor diri maka pihak Perwakilan di negara yang akan dituju oleh WNI akan lebih mudah dan optimal dan menghimpun data dan memberikan pelayanan serta pelindungan bagi WNI tersebut jika sudah sampai di negara yang dituju. Pada fitur Lapor Diri ini memfasilitasi laporan kedatangan, perpindahan, dan kepulangan WNI.

Sedangkan dalam fitur Pelayanan akan memberikan pelayanan yang terbaik bagi WNI dalam melayani berbagai bentuk kebutuhan terkait keimigrasian, seperti layanan legalisasi; surat keterangan; pencatatan dan pelaporan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, penerbitan paspor

e-ISSN: 2684-8082 Vol. 2 No. 1, Mei 2020 (105-118) doi: 10.24198/padjir.v2i1.26055

baru, perubahan data paspor; penerbitan SPLP; penerbitan affidavit; dan legalisasi beberapa dokumen penting lainnya. Selain itu, melalui fitur Pelayanan ini WNI yang melakukan pengajuan dapat melihat riwayat status dari layanan yang mereka minta. Fitur terakhir adalah Pengaduan, dimana melalui fitur ini WNI yang berada di luar negeri maupun di dalam negeri dapat melakukan pengaduan kasus maupun pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan. Pengaduan kasus juga dapat dilakukan oleh WNI yang berada di dalam negeri untuk mewakilkan seseorang atau keluarganya yang terkena masalah di luar negeri. Proses perjalanan dari penanganan kasus tersebut juga dapat dilihat melalui Portal Peduli WNI ini.

Jika berbicara soal regulasi, maka mengisi data diri di Portal Peduli WNI bagi WNI yang berada di luar negeri adalah wajib, sesuai dengan peraturan mengenai administrasi no. 23 tahun 2004, dan no. 24 tahun 2016 bahwa hal tersebut disebutkan wajib. Tetapi, dalam upaya perlindungan WNI yang lebih diutamakan adalah dengan masyarakat mau menginput data di portal peduli WNI tersebut maka akan memberikan manfaat bagi mereka. Manfaatnya adalah, (1) data anda dapat diketahui dan memudahkan pihak perwakilan untuk menghubungi pihak bersangkutan atau keluarganya jika terjadi sesuatu, (2) WNI yang melaporkan diri akan mendapatkan hak-hak dasar yang akan menguntungkan bagi mereka, berupa layanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh perwakilan yang berada di luar negeri, seperti KTP menjadi Nomor Identitas Tunggal (untuk WNI yang berada di Luar negeri).[1]

Efekivitas Diplomasi Digital dalam Melindungi WNI di Luar Negeri

Menteri Luar Negeri pada saat dilaksanakannya PPTM 2016 menyebutkan bahwa:

> *"Kinerja perlindungan WNI untuk tahun 2015 terfokus pada dua hal: 1) pembangunan sistem yang sangat diperlukan bagi kemajuan yang berkelanjutan; dan 2) memberikan respon cepat terhadap problematika yang muncul."*

Menurut Duta Besar Ina H. Krisnamurthi, salah satu implementasi diplomasi digital Indonesia yang paling sukses di Indonesia adalah di bidang Perlindungan WNI, meskipun selalu ada kegagalan dan keberhasilan. Bentuk keberhasilan diplomasi digital dalam perlindungan WNI dapat dilihat dari pengaplikasian *welcoming SMS blast* dan aplikasi *safe travel*, sedangkan bentuk diplomasi digital yang gagal diterapkan oleh pemerintah Indonesia adalah *one stop service*, dikarenakan ketidaksesuaian *user interface* dan rendahnya *user experience*.[2] Menurut Ahmad Fadilan, selaku *Deputy Superintendant of Indonesian National Police Liaison Officer for Sabah* yang ditugaskan di Sabah, Malaysia, diplomasi digital dalam perlindungan WNI sangat tepat untuk diterapkan, sehingga WNI yang berada di luar negeri bisa mengakses layanan perlindungan dimana pun dan kapan pun.

Masyarakat Indonesia dengan literasi dan pemahaman mengenai digital yang masih lemah menjadi salah satu hambatan dalam menerapkan diplomasi digital dalam perlindungan WNI. Karakteristik masyarakat Indonesia pada umumnya lebih menyukai hal-hal praktis, dan dengan demikian akan lebih terbuka untuk menerima inovsai perlindungan WNI yang bersifat *one way*, seperti *sms blasting*. Maka, bentuk penerapan diplomasi digital dalam perlindungan WNI yang lebih mudah diterima oleh masyarakat adalah yang bersifat satu arah, dalam mana masyarakat hanya perlu menerima aksi tanpa perlu memberikan reaksi. Penerapan perlindungan WNI berbasis teknologi lain yang membutuhkan keaktifan dari kedua belah pihak (WNI dan pemerintah) akan cukup sulit untuk dilakukan. Kebanyakan dari WNI yang

[1] Wawancara dengan Faiez Maulana, 02 Desember 2019.

[2] Hasil wawancara dengan Ina, pada 21 November 2019.

berpergian ke luar negeri, bahkan ke Malaysia sebagian besarnya bertujuan sebagai TKI, dimana pengerahuan mereka mengenai teknologi digital baru sebatas penggunaan social media, belum mencapai tahapan literasi yang lebih lanjut.

Dari ketiga media digital yang digunakan oleh pemerintah Indonesia dalam melindungi WNI di luar negeri, penggunaan Portal Peduli WNI dan aplikasi Safe Travel bersifat *two-way* yang memerlukan keaktifan dari dua pihak: pemerintah dan WNI yang menuntut adanya aksi dan reaksi. Maka untuk mewujudkan implementasi dengan baik, maka dibutuhkan literasi masyarakat yang mendukung, serta kesadaran dan pemahaman mengenai pentingnya melaporkan diri untuk mendapatkan jaminan keamanan. Manfaat dari diplomasi digital akan lebih terasa jika bisa diterapkan secara dua arah, dalam mana kedua belah pihak yang terlibat memiliki keinginan dan kesadaran yang sama akan pentingnya perlindungan WNI di luar negeri.

Jika dilihat dari tingkat keefektifannya, maka dari ketiga media digital yang digunakan untuk melindungi WNI yang berada di luar negeri, Ina berpendapat bahwa yang paling efektif adalah *welcoming sms blast* dan Portal Peduli WNI karena memberikan kemudahan bagi WNI di luar negeri. Menurut bu Ina, ada beberapa poin yang akan membuat diplomasi digital dalam perlindungan WNI dapat berjalan dengan lebih baik, yaitu (1) Kementerian Luar Negeri harus terus berinovasi dan berkreatifitas untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan masyakarat, (2) Kementerian Luar Negeri harus menyiapkan energi dan tenaga yang besar dalam mempersiapkan diplomasi digital, karena hal ini merepresentasikan pekerjaan mereka sebagai seorang diplomat, (3) masyarakat juga harus memiliki kepedulian akan pentingnya melaporkan data diri, dan (4) Kementerian dan lembaga lain yang terkait juga harus ikut serta membantu mensukseskan jalannya diplomasi digital dalam perlindungan WNI di luar negeri.

Salah satu tantangan dalam penerapan diplomasi digital untuk keperluan perlindungan WNI dapat dilihat dari perlindungan WNI di Malaysia. Dalam konteks Malaysia, Ina berpendapat bahwa perlindungan WNI disana *"so much more challenging"* daripada di Arab Saudi. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ahmad, yang menyatakan bahwa kondisi WNI di Malaysia merupakan yang paling banyak bermasalah. Kemudahan akses untuk bermigrasi ke Malaysia menyebabkan banyaknya WNI yang berdatangan ke Malaysia. Pemikiran masyarakat Indonesia yang kebanyakan menganggap bahwa kehidupan akan lebih baik jika mereka bekerja di Malaysia daripada bekerja di Indonesia. Selain itu, sulitnya menyelesaikan permasalahan WNI di Malaysia juga disebabkan tidak efektifnya implementasi kesepakatan bilateral yang sudah terjalin antara Indonesia dan Malaysia terkait pekerja migran. Pemerintah Malaysia lebih cenderung ingin menyelesaikan permasalahan mengenai TKI dengan cepat, tetapi tidak dengan menjalankan prosedur hukum yang adil, lebih mengutamakan kepentingan Warga Negara Malaysia.

Berdasarkan penuturan Ahmad, setiap WNI yang datang ke Malaysia baik melalui jalur resmi maupun illegal mendapatkan hak yang sama untuk dilindungi jika terjerat masalah. Bahkan, WNI yang melalui jalur illegal harus lebih mendapatkan perhatian dan dilindungi, karena akan lebih rentan terjerat masalah dengan ancaman hukuman yang lebih berat karena tidak memenuhi dokumen persyaratan.[3] Kebanyakan dari WNI yang berada di Malaysia adalah mereka yang bekerja sebagai buruh migran dengan bekal pemahaman dan pengetahuan yang kurang memadai. Meskipun begitu, menurut Ahmad perlindungan WNI berbasis teknologi tetap bisa dilakukan, karena setidaknya mereka

[3] Wawancara dengan Ahmad Fadilan, 21 November 2019.

sudah paham bagaimana menggunakan *smartphone*.

Namun, tidak menutup kemungkinan bahwa ada WNI yang benar-benar tidak dapat memanfaatkan teknologi digital dengan baik dikarenakan minimnya pengetahuan dan literasi yang mereka miliki. Seperti contoh kasus yang diceritakan oleh Pak Ahmad, dimana ada seorang ibu yang proses pengadilannya tertunda karena komunikasi sehingga yang dilakukan proses komunikasi kepada ibu tersebut tidak sampai karena tidak memiliki kemampuan untuk membaca. Oleh sebab itu, para Perwakilan yang di tempatkan di setiap negara harus dibekali dengan edukasi dan perlengkapan untuk dapat menghadapi kenyataan di lapangan yang sangat beragam. Hal ini sebenarnya juga menunjukkan adanya jembatan pemisah antara masyarakat dan pemerintah.

Menurut Ahmad, penerapan diplomasi digital dalam perlindungan WNI di Malaysia dapat dikategorikan sebagai suatu yang efektif. Hal ini dapat dilihat melalui para WNI illegal yang sudah mulai merasa takut. Karena pada saat ada salah seorang dari mereka (WNI ilegal) yang terkena kasus, mereka akan merasa takut untuk melapor dan meminta perlindungan karena sudah masuk dan datang ke Malaysia dengan cara yang salah. Pada saat kasus mereka di proses pun, mereka tetap harus mendapatkan hukuman terlebih dahulu atas kesalahan yang mereka perbuat, baru kemudia mendapatkan tindakan perlindungan lebih lanjut. Ketakutan ini kemudian mulai mengurangi jumlah WNI illegal di Malaysia.

Kasus yang paling menyedihkan biasanya yang menimpa pekerja rumah tangga, dan yang terkena pelecehan seksual. Mereka tidak bisa secara bebas menyampaikan keluhan mereka karena merasa malu dan takut akan sanksi sosial. Pekerja rumah tangga ilegal yang dianiaya oleh majikannya, sering merasa takut untuk melaporkan diri, karena kedatangan mereka ke Malaysia melalui jalur illegal. Tapi biasanya selalu ada saja pihak-pihak lain yang akan melaporkan, teman, tetangga, atau sanak saudaranya yang lain, maka masih dapat terbantu dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini. Tapi, pada dasarnya dengan adanya diplomasi digital ini, maka perlindungan WNI dapat dilakukan dengan lebih efektif dan lebih efisien.

Perlindungan Warga Negara Indonesia (WNI) merupakan salah satu prioritas dari kebijakan luar negeri Indonesia. Menurut Menteri Luar Negeri (Menlu) Retno Marsudi, selama empat tahun pemerintahan Presiden Joko Widodo (Jokowi) Kementerian Luar Negeri (Kemlu) telah melakukan sejumlah upaya peningkatan perlindungan WNI. Peningkatan kualitas perlindungan WNI juga dilakukan melalui perubahan *corporate culture* para diplomat Indonesia, pembangunan sistem perlindungan termasuk melalui inovasi teknologi, memperkuat instrumen perlindungan pada semua tingkatan, dan terakhir adalah pembahasan isu perlindungan dan migrasi pada tataran kawasan dan internasional. Dari sisi inovasi teknologi, salah satu capaian penting perlindungan WNI dari Kemlu adalah Portal Peduli WNI yang menjadi *platform* tunggal pelayanan dan perlindungan WNI, sehingga Indonesia memiliki database WNI di luar negeri yang lebih kredibel.

Hasil kerja keras perlindungan juga dapat dilihat dari data ini, dalam 4 tahun:[4]

- 73,503 kasus WNI telah diselesaikan;
- 278 WNI telah dibebaskan dari ancaman hukuman mati;
- 181.942 WNI/TKI bermasalah (termasuk *overstayers*) telah direpatriasi;
- 16.432 WNI telah dievakuasi dari daerah perang, konflik politik dan bencana alam di seluruh dunia;
- 37 WNI yang disandera di Filipina dan Somalia telah dibebaskan; dan

[4] Kemenlu, PPTM 2019, hal. 10.

- Lebih dar Rp 574 miliar, hak finansial WNI/WKI di luar negeri berhasil dikembalikan.

KESIMPULAN

Perkembangan zaman yang mendorong kemajuan teknologi informasi dan komunikasi juga menjadi pendorong munculnya bentuk diplomasi baru, yaitu diplomasi digital sebagai salah satu instrumen kebijakan luar negeri suatu negara. Indonesia sebagai salah satu negara berkembang ikut serta menerapkan diplomasi digital sebagai salah satu strategi dalam kebijakan luar negerinya. Pada penelitian ini diplomasi digital Indonesia yang dibahas adalah dalam bidang Perlindungan WNI di luar negeri, khususnya di Malaysia. Mengingat, permasalahan WNI yang terjadi di Malaysia cukup banyak, maka penetapan diplomasi digital sebagai salah satu upaya perlindungan WNI di Malaysia merupakan suatu hal yang dibutuhkan.

Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), pemerintah Indonesia menjalankan diplomasi digital dengan menggunakan 3 media digital. Pertama, *welcoming sms blast* yang dengan layanan *sms blast* ini para WNI yang berkunjung ke Luar Negeri akan mendapatkan informasi kontak perwakilan RI terdekat di daerah kedatangan melalui pesan teks. Kedua, aplikasi *safe travel* sebuah aplikasi yang berisi banyak informasi mengenai negara-negara yang akan dikunjungi beserta informasi-informasi lainnya yang dibutuhkan oleh WNI saat ingin atau sudah berada di luar negeri. Salah satu fitur yang paling penting dari aplikasi *safe travel* ini adalah *panic button*, yang dapat ditekan jika seorang WNI berada dikeadaan darurat. Aplikasi ini juga dilengkapi dengan fasilitas *maps*, yang memudahkan untuk mengetahui posisi WNI tersbeut jika terjaadi sesuatu. Terkahir, portal peduli WNI, sebagai wadah tunggal yang menampung dan menghimpun seluruh *database* WNI yang berada di luar negeri dan sudah terintegrasi dengan kementerian atau lembaga terkait lainnya. Sehingga melalui portal peduli WNI ini data yang didapatkan lebih kredibel.

Dengan menggunakan ketiga media digital tersebut, maka pelayanan dan perlindungan WNI dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien. Adanya media digital untuk menghimpun data para WNI yang melakukan perjalanan ke luar negeri, mampu mengurangi jumlah WNI illegal yang berada di Malaysia. Perkembangan upaya perlindungan WNI dengan inovasi teknologi digital ini pun juga memudahkan pemerintah dalam mendapatkan informasi mengenai sebaran lokasi dan pekerjaan WNI di luar negeri. Diplomasi digital dalam perlindungan WNI di luar negeri juga memberikan keuntungan bari WNI itu sendiri, karena memudahkan bagi mereka untuk melakukan pengaduan dan mengawasi alur penyelesaian masalah yang mereka hadapi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penerapan diplomasi digital dalam perlindungan WNI di Malaysia sudah efektif dan sangat membantu dalam mempermudah upaya perlindungan WNI, khususnya dengan adanya media komunikasi digital saat ini.

PERNYATAAN PENULIS

Demikian Artikel Jurnal ini saya tulis sebagai salah satu syarat sidang akhir Sarjana di Program Studi Hubungan Internasional, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran. Berisi tentang pernyataan penulis mengenai kepentingan penulis (*conflict of interest*), pendanaan riset, serta ucapan terima kasih kepada dosen pembimbing dan pihak yang berkontribusi dalam penulisan artikel.

DAFTAR PUSTAKA

ASEAN. (2017). *ASEAN Consensus on the Protection and Promotion of the Right of Migrant Workers 2017*. -: -.

Bjola, C., & Holmes, M. (2015). *Digital Diplomacy: Theory and Practice*. London: Routledge.

Dizard, W. (2001). *Digital Diplomacy U.S. Foreign Policy in the Information Age*. London: Praeger.

Giddens, A. (2002). *Runaway World: How Globalization is Reshaping our Lives.* London: Profile Books.

Gilboa, E. (2008). Searching for a Theory of Public Diplomacy. *The Annals of the American Academy 616*, 55-77.

IOM. (-, - -). *Migrasi Tenaga Kerja*. Dipetik 5 20, 2019, dari IOM Indonesia: https://indonesia.iom.int/id/aktivitas-kami/migrasi-tenaga-kerja

Kemenkeu. (2002, - -). *Peraturan Pemerintah RI No. 2 Tahun 2002.* Dipetik 9 2, 2019, dari Kemenkeu.go: http://www.jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2002/2TAHUN2002PP.htm

Kemenlu. (-, - -). *Direktur Perlindungan Warga Negara Indonesua dan Badan Hukum Indonesia*. Dipetik 7 23, 2019, dari Kemlu.go: https://kemlu.go.id/portal/id/struktur_organisasi/82/direktur-perlindungan-warga-negara-indonesia-dan-badan-hukum-indonesia

Kemenlu. (2009, 6 6). *Perlindungan WNI di Luar Negeri: Upaya Sistemarik Pemerintah yang Berkesinambungan*. Dipetik 9 2, 2019, dari Kemlu.go: https://ex.kemlu.go.id/id/berita/siaran-pers/Pages/Perlindungan-WNI-di-Luar-Negeri-Upaya-Sistemik-Pemerintah-Yang-Berkesinambungan.aspx

Kemenlu. (2017, - -). *Pelayanan dan Perlindungan WNI di Luar Negeri*. Dipetik 5 25, 2019, dari Peduli WNI: https://peduliwni.kemlu.go.id/beranda.html

Kemenlu. (2017). *Pernyataan Pers Tahunan Menteri 2017*. Jakarta: Kemlu.

Kemenlu. (2018, - -). *Pelayanan Perlindunga WNI BHI*. Dipetik 9 3, 2019, dari Kemlu.go: https://kemlu.go.id/portal/id/page/4/pelayanan_perlindungan_wni_bhi

Kemenlu. (2019). *Pernyataan Pers Tahunan Menteri 2019*. Jakarta: Kemenlu.

Kemenlu. (2019, 4 6). *Struktur Organisasi Kementerian Luar Negeri Direktir PWNI dan BHI*. Dipetik 9 3, 2019, dari Kemlu.go: https://kemlu.go.id/portal/id/struktur_organisasi/82/direktur-perlindungan-warga-negara-indonesia-dan-badan-hukum-indonesia

Kurnia, N. (2005). Perkembangan Teknologi Komunikasi dan Media Baru: Implikasi terhadap Teori Komunikasi. *E-Journal Unisba*, 293-295.

Manafie, I. N. (2017, 12 20). *TribunNews*. Dipetik 12 12, 2019, dari Tingkatkan Perlindungan WNI di Luar Negeri, kemenlu Kerjasama dengan Justice Without Border: https://www.tribunnews.com/internasional/2017/12/20/tingkatkan-perlindungan-wni-di-luar-negeri-kemenlu-kerjasama-dengan-justice-without-border

Usman, S. (2018, 7 13). *Ketika Diplomasi Digital jadi tools lindungi WNI di Luar Negeri*. Dipetik 5 20, 2019, dari Merdeka.com: https://www.merdeka.com/teknologi/ketika-diplomasi-digital-jadi-tools-lindungi-wni-di-luar-negeri.html

Waters, M. (2001). *Globalization: Key Ideas 2nd Edition.* London: Routledge.

Williams, B. K., Sawyer, S. C., & Hutchinson, S. E. (2003). *using Information Technology: A Practical Introduction to Computer and Communication* . New York: mcGraw-Hill.

.BIOGRAFI

Tryas Dharossa merupakan mahasiswa di Program Studi Hubungan Internasional, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran angkatan 2016. Tertarik dengan bahasan mengenai diplomasi, khususnya diplomasi publik; diplomasi publik baru terutama diplomasi digital.

Teuku Rezasyah merupakan dosen Program Studi Hubungan Internasional, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran. Beliau tertarik pada bidang kaji diplomasi dan isu-isu yang terjadi di Kawasan Asia Pasifik.