

## Implementasi Aplikasi Safe Travel Terhadap Perlindungan Warga Negara Indonesia (WNI) di Luar Negeri

Andi Meganingratna<sup>1</sup>; Afika Nur<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universitas Fajar, meganingratna@unifa.ac.id (Corresponding Author)

<sup>2</sup> Universitas Fajar, afikanur@gmail.com

### Abstrak

Setiap tahun, jumlah WNI yang melakukan perjalanan maupun bermigrasi keluar negeri semakin tinggi. Kurangnya kesadaran WNI untuk melaporkan keberadaannya, membuat pemerintah mengalami kesulitan untuk mendeteksi keberadaan WNI. Terkait dengan pola globalisasi yang dikombinasikan dengan situasi internasional yang tidak menentu membuat WNI yang berada di luar negeri ini bisa saja menghadapi berbagai kondisi yang tidak diinginkan. Banyaknya kasus yang terjadi namun tidak terdeteksi tentu saja menjadi masalah besar dalam perlindungan warga negara. Hal inilah yang mendorong pemerintah Indonesia untuk kemudian menerapkan kebijakan terkait diplomasi digital untuk perlindungan WNI melalui aplikasi Safe Travel. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana implementasi aplikasi Safe Travel yang dijalankan oleh pemerintah Indonesia terhadap perlindungan WNI di luar negeri. Penelitian ini menggunakan konsep diplomasi digital dan konsep perlindungan serta metode kualitatif deskriptif dengan teknik document-based research. Hasil yang ditemukan bahwa aplikasi Safe Travel menjadi salah satu upaya yang dilakukan pemerintah Indonesia dalam membantu perlindungan WNI diluar negeri namun aplikasi ini juga belum memberikan hasil yang maksimal karena adanya keterbatasan pemahaman masyarakat mengenai ini.

**Kata kunci :** *Diplomasi Digital, Perlindungan WNI, Safe Travel*

### Abstract

Every years, the Indonesian citizen numbers who travel nor migrate abroad are increasing. The lack of Indonesian citizens awareness for reporting their existences, make the government experiencing hardship for detecting the existence of its citizens. Related to undetermined globalization pattern combined with the international situation makes the Indonesian citizens who abroad would be facing various conditions those are unexpected. Amount undetected cases happened, those certainly would be becoming a citizens protection problem which is difficult. This case drove the Indonesia government to apply a policy about digital diplomacy of Indonesian citizen protections through Safe Travel application. This research observed on how the Safe Travel application which had been held by the Indonesian government toward Indonesian citizen abroad protection implied. This research used digital diplomacy and protection concept as well as descriptive qualitative method using document-based research technique. The results found were the Safe Travel becoming one of the effort thus Indonesian government held to help the Indonesian citizen abroad protection, however this application also yet provides maximum results due to the citizen limited understandings.

**Keywords:** *Digital Diplomacy, Protection of Indonesian Citizens, Safe Travel*

## **Pendahuluan**

Proses migrasi penduduk antar negara dewasa ini semakin mudah dengan adanya fenomena globalisasi. Batas negara yang semakin kabur justru membuat negara semakin terhubung sehingga proses migrasi penduduk dari satu negara menuju negara lainnya menjadi lebih mudah. Indonesia merupakan negara yang mencatatkan arus migrasi yang sangat tinggi terlihat dari banyaknya jumlah warga negara yang terdata tinggal di luar negeri, baik yang akan menetap secara permanen karena pekerjaan maupun yang menetap sementara karena sedang menempuh pendidikan bahkan hanya untuk melancong ke luar negeri. Jumlah Warga Negara Indonesia (WNI) yang berada di luar negeri hingga tahun 2019 tercatat sebanyak 3,1 juta, namun menurut Bank Dunia ada 9 juta WNI yang berdomisili di luar negeri (Nugraha, 2021).

Terkait dengan pola globalisasi yang dikombinasikan dengan situasi internasional yang tidak menentu membuat WNI yang berada di luar negeri ini bisa saja menghadapi berbagai kondisi yang tidak diinginkan yang berupa pergolakan politik, konflik kekerasan, teror, bencana alam atau kejahatan yang dilakukan individu (termasuk pemerkosaan atau penculikan). Hal ini menimbulkan kekhawatiran tentang bagaimana pelaksanaan pengawasan dan perlindungan terhadap WNI. Hingga tahun 2020 kementerian Luar Negeri Indonesia (Kemlu) dan Perwakilan RI telah menangani sebanyak 54.953 kasus yang tersebar di semua unit kerja dan telah berhasil menyelesaikan hingga 45.378 kasus dengan baik. (Febiani, 2021). Namun bisa saja masih banyak kasus yang terjadi namun tidak terdeteksi. Hal ini tentu saja menjadi masalah besar dalam perlindungan warga negara.

Dalam menjalankan perlindungan terhadap warga negara ini, pemerintah Indonesia berdasarkan pada lima dasar hukum yaitu (1) tujuan negara yang termaktub dalam UUD 1945 aline ke empat; (2) Konvensi Wina 1961 dan 1963 yang mengatur hubungan diplomatik antar negara; (3) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 1999 tentang hubungan luar negeri ; (4) Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004 mengatur tentang perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di luar negeri dan (5) Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 4 Tahun 2008 tentang pelayanan bagi warga negara pada perwakilan Indonesia di luar negeri (Haryono, 2014). Kelima dasar

hukum tersebut menjadi pedoman dasar bagi segala tindakan dalam menangani kasus atau peristiwa yang menimpa WNI ketika berada diluar negeri, serta dalam pemberian pelayanan dan perlindungan.

Sejak tahun 2015 isu mengenai perlindungan WNI telah menjadi salah satu topik pembahasan dalam pidato Menteri Luar Negeri (Menlu) dalam siaran Pernyataan Pers Tahunan Menteri (PPTM). Pada PPTM 2015 Menlu Retno Marsudi telah menyatakan bahwa pemerintah akan melakukan tiga bentuk pendekatan sebagai upaya melindungi WNI yaitu (1) melakukan pencegahan sebagai langkah efektif untuk menghindari masalah WNI di luar negeri, (2) melakukan pendeteksian dini sebagai langkah efektif untuk memitigasi dampak permasalahan yang akan muncul, dan (3) perlindungan sebagai upaya yang efektif untuk menyelesaikan kasus-kasus WNI termasuk menjamin hak-haknya (Indonesia, 2015). Masih rendahnya akurasi jumlah WNI yang ada di luar negeri serta sistem yang masih saling tumpah tindih antara lembaga negara yang menangani masalah imigrasi menyulitkan pemerintah dalam penanganan perlindungan WNI.

Semakin majunya teknologi di bidang informasi dan komunikasi serta diikuti dengan fenomena globalisasi telah mendorong terjadinya perubahan terhadap kebijakan perlindungan warga negara. Sebagai sebuah upaya peningkatan diplomasi, inovasi yang berbasis digitalisasi menjadi sebuah hal yang penting dalam proses perlindungan warga negara. Ketidakmampuan dalam mengikuti lompatan teknologi akan membuat diplomasi yang dijalankan negara menjadi tidak relevan lagi. Ada empat manfaat diplomasi digital yaitu sebagai alat dalam menjaga perdamaian, alat peningkatan kerjasama ekonomi antar negara, alat untuk memajukan pembangunan dan alat perlindungan warga negara. Manfaat inilah yang mendorong pemerintah Indonesia dalam meningkatkan diplomasi digitalnya ("Indonesia Gaungkan Diplomasi Digital Di Kawasan," 2019).

Adanya terobosan terbaru dalam kebijakan ini contohnya pada sistem database yang dijalankan oleh Kemlu dimana sebelumnya salah satu prosedur migrasi yang aman dan nyaman ke luar negeri adalah dengan membawa tanda pengenal dan dokumen valid lainnya (Paramitaningrum, Yustikaningrum, & Dewi,

2018). Namun kini selain kewajiban untuk melapor diri, untuk lebih meningkatkan keamanan dan perlindungan WNI pemerintah juga telah meluncurkan aplikasi *Safe Travel* sejak tahun 2018. Aplikasi ini dikembangkan sebagai respon pemerintah seiring dengan upaya mewujudkan kehadiran negara untuk seluruh WNI dimana tindakan perlindungan, kepedulian, dan keberpihakan berdasarkan prinsip dari *beyond protection* (Akbar, 2018b). Komitmen ini diperkuat dengan upaya pemerintah untuk meningkatkan penggunaan teknologi informasi seiring dengan tingginya dinamika mobilitas WNI di luar negeri yang diwujudkan dengan meluncurkan portal online yang melayani berbagai hal terkait dengan pelayanan dan perlindungan bagi WNI yang berada di luar negeri. Portal ini juga dapat langsung diakses dengan mudah secara *online* karena sudah terintegrasi dengan sistem pendataan digital diaspora Indonesia.

Dalam penulisan penelitian ini penulis meninjau penelitian sebelumnya yaitu pertama bersumber dari artikel yang ditulis oleh Tryas Dharossa dan Teuku Rezasyah yang berjudul “Upaya Perlindungan WNI Oleh Pemerintah Indonesia Melalui Pendekatan Diplomasi Digital” (Dharossa & Rezasyah, 2020). Dalam penelitian tersebut dikatakan pemerintah Indonesia memanfaatkan kemajuan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan kebijakan luar negerinya dengan menjalankan diplomasi digital sebagai upaya perlindungan WNI. Penggunaan konsep diplomasi digital sebagai kebijakan luar negeri Indonesia merupakan sebuah terobosan baru. Dengan menggunakan media digital sebagai instrumen praktik diplomasinya, memberikan peningkatan dalam hal perlindungan WNI di luar negeri. Hal ini sejalan dengan penelitian penulis, yang melihat diplomasi digital menjadi sebuah hal yang perlu dikembangkan oleh pemerintah sebagai upaya untuk meningkatkan perlindungan WNI. Penulis juga melihat bahwa perlu adanya identifikasi apakah aplikasi tersebut benar berfungsi untuk melindungi bagi WNI sehingga dapat dikatakan berhasil penerapan kebijakan luar negeri Indonesia khususnya perlindungan bagi WNI di luar negeri.

Rujukan lainnya adalah penelitian dari Rumbadi dengan judul “Peran dan Tanggungjawab Kementerian Luar Negeri Melindungi WNI dan TKI di Luar Negeri” (Rumbadi, 2017). Rumbadi menyatakan bahwa dalam

mengimplementasikan peran kedudukan, tugas, dan tanggungjawab terhadap WNI dan tenaga kerja Indonesia (TKI) di luar negeri, Kemlu memiliki kewenangan dan jaringan diplomatik apabila WNI/TKI dalam kondisi terpaksa kembali pulang dari negara tempatnya mencari nafkah atau menempuh pendidikan, atau terjadinya bencana alam, perang saudara, maupun konflik politik. Sebagaimana kedudukan tersebut tidak bisa diambil alih oleh pihak lain yang tidak mempunyai wewenang, terutama suatu lembaga non pemerintah sebab memunculkan terjadinya kepentingan konflik yang berbeda dengan Kemlu yang didalamnya mengemban tugas negara. Hal ini akan dikembangkan lagi dalam penelitian ini terkait konteks aplikasi digital dan bagaimana pengimplementasiannya sehingga bisa dikatakan bahwa Kemlu dapat memberikan perlindungan terhadap WNI yang berada di luar negeri.

### **Metode**

Aplikasi berbasis teknologi digital yang dibuat dan dikembangkan oleh Kemlu ini menjadi terobosan dalam kebijakan luar negeri Indonesia utamanya dalam pelayanan dan perlindungan WNI. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah aplikasi *Safe Travel* dapat menjadi instrumen alat yang membantu pemerintah Indonesia didalam meningkatkan perlindungan WNI di luar negeri. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berbasis data sekunder dengan menganalisa berbagai sumber kepustakaan seperti, dokumen jurnal, e-journal, hasil penelitian dari berbagai pihak yang sejalan dan sesuai dengan materi penelitian. Data tersebut kemudian di analisis dengan reduksi data dengan melakukan cara seleksi ketat atas data-data, ringkasan atau uraian data singkat dan menggolongkan dalam pola yang lebih luas. Dari analisis data tersebut maka diharapkan akan menemukan pola hubungan yang bersifat interaktif, menggambarkan realitas yang kompleks melalui hubungan antara variabel, menguji teori, dan mencari generalisasi yang mempunyai prediktif dengan tujuan meningkatkan pemahaman mengenai fenomena perlindungan WNI maka dapat dilihat bagaimana bentuk implementasi dari aplikasi *Safe Travel* sebagai kebijakan diplomasi digital yang dijalankan, manfaat dari aplikasi bagi pengguna

yaitu WNI dan pemerintah, serta jumlah pengunduhan dan respon masyarakat dari aplikasi tersebut.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Diplomasi Digital Indonesia Melalui Aplikasi *Safe Travel*

Sejak berakhirnya Perang Dingin Hubungan Internasional tidak lagi didominasi oleh *high politic*. Revolusi Industri sebagai bagian globalisasi menandai munculnya kemajuan teknologi berbasis online dan internet. Instrumen diplomasi juga mengalami perkembangan, utamanya yang terkait dengan penggunaan informasi yang turut mempengaruhi pemerintah dalam pengembangan pola kebijakannya (Meganingratna, 2020). Instrumen informasi ini terkait dengan konektivitas teknologi digital yang berkembang dengan pesat dan mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan. Salah satu kebijakan yang kemudian banyak diterapkan oleh negara adalah diplomasi digital.

Diplomasi digital ini merujuk kepada meningkatnya penggunaan media sosial melalui platform media sebagai tujuan dari kebijakan luar negeri dan secara pro aktif mengelola citra dan reputasi suatu negara (Manor & Segev, 2015). Wilson Dizard, dalam "*Digital Diplomacy: U.S. Foreign Policy in the International Age*" memberikan pandangannya bahwa diplomasi digital memiliki tiga peran penting. Pertama, diplomasi ini beranjak dari berbagai isu kebijakan luar negeri yang bisa diselesaikan dengan menggunakan teknologi, kedua adanya diplomasi digital membuat terjadinya perubahan pada kebijakan luar negeri dan ketiga penggunaan teknologi digital dapat mempengaruhi opini publik (Wizard, 2001). Disini terlihat bahwa diplomasi digital merupakan implementasi dari hadirnya diplomasi publik jenis baru yang memanfaatkan kemajuan teknologi. Dimana diplomasi ini hadir tidak hanya untuk menggantikan diplomasi sebelumnya antar negara tetapi juga untuk mengoptimalisasi diplomasi yang telah dijalankan oleh kepala negara atau perwakilan negara dengan lebih menekankan pada pemberian informasi, pelayanan serta perlindungan.

Dari hasil data survey Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (APJII) menunjukkan pada tahun 2020 jumlah pengguna internet diperkirakan

mencapai sebanyak 196,7 juta pengguna atau setara kenaikan sebesar 25,5 juta pengguna dari hasil survey pada tahun 2016 (“Dirjen PPI: Survei Penetrasi Pengguna Internet Di Indonesia Bagian Penting Dari Transformasi Digital,” 2020). Hal tersebut mendorong Kementerian Luar Negeri untuk menginisiasi berbagai kegiatan diplomasi melalui platform digital untuk mendukung berbagai aktivitas diplomat, termasuk akun media sosial.

Pengakuan atas pentingnya diplomasi digital sebelumnya telah tertuang dalam Peraturan Menteri Luar Negeri No. 2 Tahun 2016. Dalam permen disebutkan bahwa diplomasi digital hanya dilihat dari sebagai bagian dari dukungan media dan pembicara yang berarti bahwa diplomasi digital hanyalah sebuah menjadi instrumen untuk menjaga adanya hubungan baik antara Kementerian Luar Negeri dengan media dan publik. Peraturan tersebut juga mengacu pada Keputusan Kementerian Luar Negeri Nomor SK.01/B/RO/IV/2015/01 tentang Rencana Strategis Kementerian Luar Negeri 2015-2019, khususnya terkait pencapaian sasaran strategis. Dalam peraturan tersebut dinyatakan bahwa diplomasi digital merupakan salah satu kegiatan diplomasi yang dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai sasaran strategis. Peraturan ini kemudian di revisi lagi dengan Keputusan Menteri Luar Negeri No. 84/B/RO/I/2017/01 tahun 2017 tentang Perubahan Peta Strategi dan Indikator Kerja Utama Kementerian Luar Negeri Indonesia. Hal ini ditandai dengan fakta bahwa Kemlu tidak lagi menganggap diplomasi digital hanya sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga sebagai bagian penting dari fungsi yang lebih strategis. (Kurniawati, Rachmawati, & Dewi, 2020).

Bagi Indonesia, kesadaran diplomasi digital telah menunjukkan nilai positif sejak awal 2017 dimana pada Januari 2017, Menlu Republik Indonesia mengumumkan inisiatif baru yaitu aplikasi mobile versi beta dan hanya tersedia di android bernama *Safe Travel* bagi warga negara Indonesia (WNI) yang akan bepergian ke luar negeri (Madu, 2018). Aplikasi ini pertama kali diluncurkan dalam versi beta dilatarbelakangi di tahun 2015 oleh peristiwa gempa dahsyat yang mengguncang di Nepal. Pada saat itu pemerintah Indonesia tidak dapat memastikan berapa jumlah WNI yang sedang berada di lokasi bencana sehingga pemerintah juga kesulitan dalam melacak jumlah korban. Hal ini juga ditambah karena pada

tahun yang sama Kemlu harus mengevakuasi WNI saat konflik di Yaman (Dwikarna, Djelantik, Tribowo, Valerisha, & Martha, 2017). Aplikasi *Safe Travel* ini juga dirancang sebagai harapan agar masalah serupa tidak terulang kembali. Melalui inovasi dari aplikasi tersebut, pemerintah berharap agar WNI yang berada di luar negeri bisa senantiasa berada dalam pemantauan pemerintah sehingga hal hal yang tidak diinginkan bisa segera diatasi.

Selang setahun dari versi beta, di tahun 2018 tepatnya 15 April 2018 Kemlu merilis secara resmi aplikasi *Safe Travel* dalam versi penuh. Perilisan aplikasi tersebut dirangkaikan dengan *Safe Travel Fest* yang merupakan ajang untuk mempromosikan perjalanan luar negeri yang aman dengan motto perlindungan WNI zaman now (Yulianingsih, 2018). Hal ini sejalan dengan konsep diplomasi digital yang dikemukakan oleh Dizard yang melihat peran dari diplomasi digital yaitu dengan menghadirkan isu-isu kebijakan luar negeri dengan menggunakan sumber dari teknologi informasi dan komunikasi.

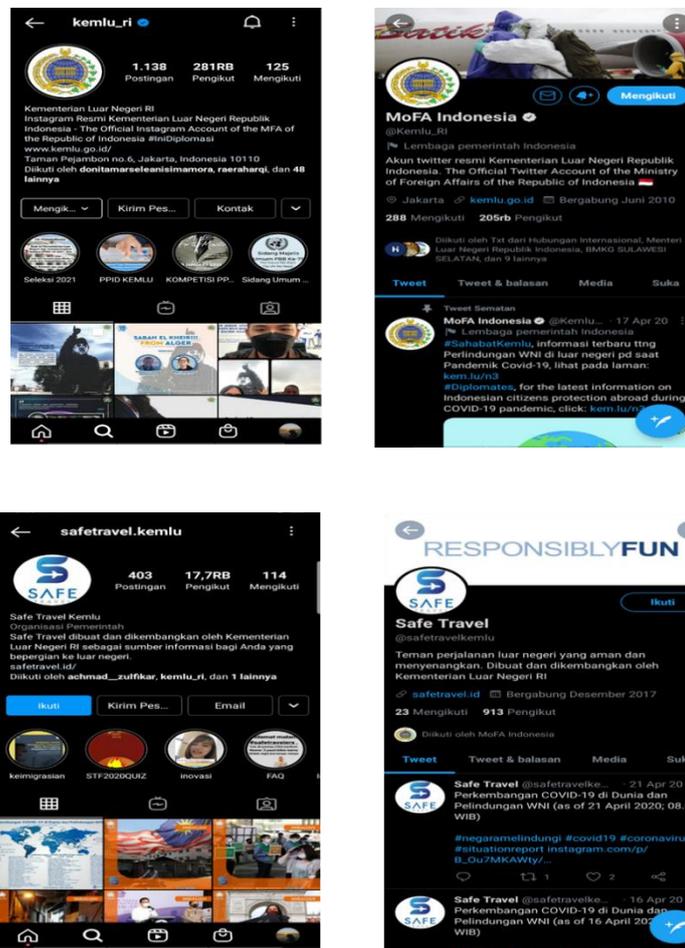
Dalam mendukung dan memfasilitasi penggunaan diplomasi digital, Kemlu juga meluncurkan sebuah *Digital Command Centre* (DCC) yang berperan sebagai pengatur portal media Kemlu. DCC berfungsi sebagai pusat koordinasi antara Kemlu dan perwakilan Indonesia di luar negeri dalam menanggapi kondisi krisis atau darurat yang memerlukan penanganan segera, seperti bencana alam, konflik bersenjata, dan perlindungan warga negara Indonesia. Dari fungsi tersebut menggambarkan kehadiran negara Indonesia untuk WNI sebagai cerminan dari perilaku nasionalistik kebijakan luar negeri dalam menggunakan teknologi digital.

Pada pertemuan *Regional Conference on Digital Diplomacy* (RCDD) tahun 2019 dimana Indonesia menjadi tuan rumahnya, dikemukakan mengenai tantangan yang dihadapi dalam memahami efektivitas diplomasi digital. RCDD merupakan forum pertama yang digagas Indonesia di kawasan dengan melihat kondisi bahwa sebagai salah satu lanskap digital yang paling dinamis di dunia, rumah bagi pengadopsi teknologi baru tercepat dan konsentrasi terbesar pengguna media sosial dan ponsel, Asia-Pasifik telah memiliki pendekatan yang berbeda dalam mengadopsi diplomasi digital (“Regional Conference On Digital Diplomacy Redd 2019,” 2019). RCDD ini juga merupakan ajang bagi para pakar di bidang

diplomasi digital dari lembaga think tank, kementerian, dan lembaga terkait di kawasan. RCDD yang nantinya akan menjadi media bagi pemerintah dan pemangku kepentingan di kawasan untuk membahas peluang dan tantangan terkait langkah para diplomat dan pemangku kepentingan dalam menggunakan kemajuan teknologi sebagai untuk sarana komunikasi dan perumusan kebijakan.

Melindungi WNI merupakan salah satu prioritas dalam politik luar negeri Indonesia dan sebagai respon atau tindak lanjut pemerintah dalam melaksanakan prioritas tersebut dengan melakukan berbagai kerjasama. Selain itu Kemlu juga mensosialisasikan atau mengkampanyekan untuk menggunakan aplikasi Safe Travel sebagai bentuk kesadaran akan keselamatan saat bepergian ke luar negeri.

**Gambar 1. Media Sosial Kementerian Luar Negeri RI**



Sumber : diperoleh dari hasil *screenshot* akun media sosial *Instagram* dan *Twitter*

Dari gambar 1 terlihat bahwa Kementerian Luar Negeri telah berupaya mensosialisasikan mengenai aplikasi *Safe Travel*, misalnya melalui media sosial portal Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia. Selain itu sosialisasi juga dilakukan melalui media sosial instagram kemlu\_ri dan safetravel.kemlu dan twitter @safetravelkemlu. Namun tampaknya memang intensitas kontennya belum terlalu maksimal.

Selain itu di dalam negeri, pemerintah juga tetap melakukan sosialisasi penggunaan *Safe Travel* di luar negeri. misalnya Kedutaan Besar Republik Indonesia (KBRI) Phnom Penh yang menggelar sosialisasi kepada WNI yang berada di Vietnam mengenai versi terbaru dari aplikasi *Safe Travel* yang dibuat untuk perlindungan WNI di luar negeri. Aplikasi ini memiliki keunggulan fitur keamanan yaitu tombol panik yang digunakan saat dalam keadaan darurat dan membutuhkan segera pertolongan (Fuadona, 2018). Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) di Mumbai Republik India juga melaksanakan kegiatan webinar sosialisasi Portal Peduli WNI dan *Safe Travel* kepada WNI di wilayah kerja (“Webinar Sosialisasi Portal Peduli WNI Dan *Safe Travel*,” 2021). Dalam webinar tersebut, KJRI menyampaikan pemaparan materi modul-modul yang tersedia di Portal Peduli WNI diantaranya layanan kekonsuleran seperti pencatatan perkawinan, pencatatan kelahiran, legalisasi, serta fitur-fitur yang ada dalam aplikasi *safe travel* beserta kegunaannya.

## **2. Implementasi Aplikasi *Safe Travel* Bagi Perlindungan WNI**

Warga negara merupakan bagian dari salah satu unsur hakiki dan unsur pokok suatu negara. Setiap warga negara memiliki hak dan kewajiban terhadap negaranya, begitu pula sebaliknya negara berkewajiban melindungi warga negaranya.(Kansil, 2008). Hal itu searah dengan asas perlindungan maksimal perlindungan secara kepada setiap WNI dalam segala kondisi di dalam dan di luar negeri, sebagaimana itu tercatat didalam Undang-undang Nomor 12 Tahun 2006 Tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia. Karena tujuan dari asas perlindungan maksimal, negara berkewajiban untuk memberikan perlindungan kepada warga negaranya. Tanggung jawab dan kewajiban untuk melindungi ini merupakan bagian dan fungsi diplomatik dan konsuler suatu negara.

Menurut Craig Forcece (Forcece, 2006) perlindungan merupakan bentuk tindakan suatu negara yang memiliki kewajiban untuk melindungi warga negaranya di luar negeri apabila terjadi hal-hal yang dapat mengancam keselamatannya. Forcece juga mengemukakan bahwa dalam melaksanakan perlindungan, terdapat tiga syarat yang harus dipenuhi, diantaranya :

1. *An international wrong*, adalah suatu kondisi dimana negara pengirim berkewajiban untuk melindungi warga negaranya yang berada di luar negeri jika terjadi suatu pelanggaran hukum internasional oleh warga negara tersebut.
2. *Exhaustion local remedies*, yaitu tindakan perlindungan diplomatik suatu negara atau bantuan hukum suatu negara kepada warga negaranya dalam rangka mengajukan tuntutan hukum kepada negara lain.
3. *Link of nationality*, yaitu bentuk tindakan perlindungan diplomatik yang hanya dapat dilakukan oleh negara yang warga negaranya mengalami suatu pelanggaran hukum internasional oleh negara lain.

Sejak diluncurkan pada tahun 2018, aplikasi perjalanan *Safe Travel* sudah dapat diakses oleh semua pengguna smartphone berbasis android dan iOS. Aplikasi ini bahkan telah diunduh sebanyak 63.646 dengan rincian 49.002 kali diunduh di platform android sedangkan 14.644 di platform iOS. Pada tahun 2018 juga telah dilaporkan 4.320 kali perjalanan oleh penggunanya dan sebanyak 6.421 kali pada tahun 2019 (*Laporan KInerja 2019*, 2019). Hal ini memperlihatkan upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam proses perlindungan WNI terbilang cukup diterima oleh masyarakat. Terlebih karena aplikasi ini dianggap merupakan inovasi baru dalam melakukan perlindungan dengan beberapa keuntungan dari fitur maupun pelayanan yang tersedia pada aplikasi tersebut.

Namun demikian, efektivitas aplikasi *Safe Travel* masih menjadi tanda tanya besar mengingat aplikasi tersebut masih menginjak tiga tahun sejak diresmikan. Kondisi saat ini yang kemudian menjadi tantangan bagi pemerintah khususnya Kemlu, dalam hal ini bagaimana agar WNI dapat menggunakan serta memanfaatkan aplikasi *safe travel*. Lemahnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai kemajuan digital menjadi salah satu hambatan dalam

menerapkan diplomasi digital pada perlindungan WNI. Karakteristik masyarakat Indonesia yang lebih menyukai hal-hal bersifat praktis menjadikan aplikasi ini lebih sulit untuk di terima oleh masyarakat. Terlebih karena inovasi perlindungan WNI ini tidak bersifat *one way*. Harus ada interaksi pengguna di dalamnya. Hal ini menjadikan perkembangan teknologi digital ini hanya sebatas penggunaan sosial media, belum berada dalam tahapan literasi bahwa ada teknologi digital lain yang dapat dimanfaatkan.

Contohnya pada kasus yang dialami oleh Sofia yang merupakan tenaga kerja Indonesia di Brunei Darussalam dan sudah bekerja selama satu dasawarsa. Sofia lebih memilih melakukan pelaporan diri secara konvensional dengan langsung berkunjung ke kantor perwakilan setempat. Ketika berada dalam kondisi kritis atau berbahaya, Sofia lebih memilih pertolongan dengan mengontak keluarga di Indonesia. Kasus lainnya yaitu Benny Ryplida, WNI yang berkuliah di Korea Selatan, mekanisme pelaporan yang ia lakukan hanya sekali sewaktu kali pertama datang ke Korea di tahun 2017. Setelahnya walaupun sudah beberapa kali pulang pergi Indonesia Benny tak lagi melakukan pelaporan. Padahal pelaporan diri merupakan hal penting agar bisa mendapatkan akses perlindungan dari pemerintah (Dwikarna et al., 2017). Dari pengalaman WNI diatas, terlihat bahwa WNI tersebut tidak menggunakan aplikasi *Safe Travel*. Sehingga ketika berada dalam kondisi yang membutuhkan bantuan tidak bisa langsung tertangani dengan baik. Padahal sesuai dengan pemikiran Forcese, ada syarat yang harus dipenuhi oleh negara dalam proses perlindungan warganya serta proses timbal balik antara warga negara dengan pemerintah agar proses perlindungan bisa berjalan dengan maksimal.

Aplikasi *Safe Travel* sebenarnya dirancang untuk memberikan beberapa manfaat baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat. Diantaranya bagi pemerintah aplikasi ini dapat membantu melacak keberadaan WNI di luar negeri. Pada aplikasi *Safe Travel*, mekanisme untuk mendeteksi WNI jika bepergian ke luar negeri bisa dilakukan dengan fitur *geotagging*. Pendeteksian baru akan dilakukan apabila memang diperlukan yang artinya hal tersebut terkait dengan aspek kerahasiaan. Namun pada prinsipnya fungsi fitur dalam aplikasi ini dapat melacak keberangkatan WNI ke luar negeri (Christiyaningsih, 2020). Selain itu, WNI bisa

merasakan kehadiran pemerintah dengan kemudahan mendeteksi secara dini jika ada kemungkinan resiko di negara tujuan (Wisnubro, 2018). Sedangkan bagi masyarakat dengan adanya aplikasi *Safe Travel*, maka proses lapor diri menjadi lebih mudah karena sudah tidak perlu lagi mendatangi kantor perwakilan setempat. Selain itu WNI akan mendapatkan notifikasi jika paspor yang digunakan sudah akan habis masa berlakunya (Sekarwati, 2018).

Selain itu, aplikasi *Safe Travel* memungkinkan pengguna mendapatkan informasi yang lengkap dan sederhana dalam satu aplikasi. Fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi ini dirancang untuk membantu WNI mengetahui lebih jauh tentang negara tujuan mereka (Indonesia, 2020). Fitur yang tergolong penting adalah fitur *Panic Button* atau Tombol Darurat. WNI yang merasa sedang berada dalam situasi darurat, misalnya jika terjadi bencana alam maupun tersesat di suatu tempat bisa menggunakan fitur ini untuk mengirim foto, merekam video, menghubungi perwakilan RI dan mengirimkan lokasi kejadian. Sehingga WNI bisa segera mendapatkan pertolongan saat kondisi darurat. Selain itu ada fitur *Indonesian Nearby*. Melalui fitur ini memberikan informasi tentang WNI lain yang berada dekat dengan lokasi pengguna. Sehingga dengan fitur ini memungkinkan WNI untuk bertemu, mengobrol, dan menjalin pertemanan dalam rangka memperkuat komunitas WNI di luar negeri (Akbar, 2018a).

Namun meskipun belum maksimal, respon masyarakat terhadap aplikasi ini bisa dibilang cukup menggembarakan. Hal ini dilihat dari rating dan ulasan masyarakat melalui *Google Play Store*. Dengan jumlah download lebih dari 50 ribu, berbagai ulasan memperlihatkan bahwa aplikasi ini cukup memberi manfaat Hal ini terlihat dari gambar 2.

Dari ulasan pengguna melalui *Google Play Store* seperti pada gambar 2, salah satu pengguna memberikan rating 5 bintang dan mengatakan aplikasi *safe travel* sangat membantu yang akan bepergian ke luar negeri dengan segala informasi yang terdapat dalam aplikasi. Walaupun sudah ada *tour guide* yang dapat membantu, namun beberapa ada yang tidak mempercayai 100% aman. Melainkan bisa mengantisipasi atau waspada sendiri dengan bantuan aplikasi *safe travel* dan mengetahui yang harus dihubungi saat keadaan terdesak di luar negeri. Pengguna

lainnya yang juga memberikan rating 5 bintang dan memberikan ulasan bahwa aplikasi safe travel sangat membantu dalam memberikan informasi terupdate tentang kebijakan negara sahabat terkait covid-19 dan travel advise untuk tujuan negara terdampak. Adapun Nenden Nike pengguna dari aplikasi tersebut yang saat ini bekerja di negara Arab Saudi mengatakan dengan adanya safe travel, pengguna merasa aman karena negara dalam hal ini Kemlu merasa dekat dengan pengguna.

**Gambar 2. Rating dan Ulasan Safe Travel**



Sumber : diperoleh dari hasil *screenshot* aplikasi *Google Play Store*

Aplikasi *Safe Travel* secara signifikan diharapkan dapat meningkatkan perlindungan WNI. Sejak diluncurkan pada tahun 2018, memang belum banyak kasus yang terselesaikan via aplikasi. Namun demikian, aplikasi ini cukup berperan dalam memberikan informasi kepada WNI terkait peristiwa yang terjadi di suatu negara. Misalnya misalnya pada tahun 2019 terjadi kondisi darurat di Hong Kong yang membuat bandara internasional Hong Kong memberhentikan setiap penerbangan dari dan menuju Hong Kong disebabkan oleh ribuan demonstran rusuh di terminal bandara tersebut. Saat itu sebanyak 174.800 WNI yang tercatat berada di Hong Kong. Sehingga Kemlu mengeluarkan himbauan melalui situs dan aplikasi *Safe Travel* agar WNI yang membutuhkan bantuan segera menghubungi perwakilan setempat atau melalui tombol darurat aplikasi *Safe Travel* (Febrianto, 2019).

Peristiwa lainnya misalnya saat kebakaran hutan di New South Wales (NSW) tahun 2020 pemerintah juga mengeluarkan himbauan yang disampaikan

melalui akun media sosial instagram @safetravel.kemlu dan juga melalui laman aplikasi *Safe Travel* (Mukaromah, 2020). Dalam unggahan tersebut disampaikan himbauan agar WNI yang berada di sekitar lokasi terdampak untuk segera meninggalkan lokasi sebelum kondisi memburuk. Dari peristiwa tersebut terlihat bagaimana upaya pemerintah dalam perlindungan WNI. Penggunaan aplikasi juga sangat membantu untuk mendeteksi hal hal yang tidak diinginkan.

Dari paparan tersebut bahwa aplikasi digital memiliki pengaruh positif yang dapat digunakan diplomat untuk menunjang tugas-tugas diplomati untuk melindungi atau melakukan perlindungan warga negara di luar negeri jika warga negara tersebut mengalami masalah di luar negeri. selain itu aplikasi ini dapat menjadi sarana dalam menyampaikan berbagai informasi kepada warga negara mengenai berbagai indeks kerawanan. Dengan himbauan ini diharapkan WNI di luar negeri lebih waspada dan hati-hati. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya,

Selain itu, bentuk kepedulian terhadap WNI, pemerintah juga menyuarakan untuk mengajak para *stakeholders* memviralkan aplikasi *Safe Travel* agar supaya aplikasi ini dapat terus memberikan dampak yang baik dan dapat menjadi instrumen kebijakan luar negeri Indonesia. Jika di analisa lebih lanjut, maka bisa dikatakan bahwa diplomasi pemerintah Indonesia telah mencakup konsep dari diplomasi digital. Sebagaimana dijelaskan di penelitian terdahulu, diplomasi digital merupakan diplomasi dengan penggunaan internet dan teknologi informasi dan komunikasi melalui *platform* media sosial dalam rangka untuk mencapai tujuan diplomatik. Dalam hal ini, diplomasi digital merupakan jawaban untuk menyikapi kebijakan luar negeri yang dimaksud yaitu melindungi WNI melalui penggunaan media sosial dan internet. Berdasarkan analisis tersebut, maka dapat dikatakan bahwa aktivitas diplomasi Indonesia sudah menerapkan perannya melalui diplomasi digital ini. Dimana diplomasi tidak lagi hanya terfokus pada hubungan formal antara negara, tetapi telah difokuskan pada hubungan yang lebih terbuka antara aktor negara dan non-negara, menggunakan berbagai aspek yang berkisar mulai dari ekonomi, budaya dan salah satunya teknologi informasi.

Diplomasi digital hadir sebagai salah satu bentuk perkembangan teknologi yang semakin pesat di era globalisasi ini. Praktik diplomasi digital telah menjadi hal baru untuk melayani kepentingan suatu negara dimana beberapa negara yang menggunakan akses internet untuk mempercepat informasi pemerintah kepada publik. Sejalan dengan perkembangan dan kemajuan teknologi digital dan internet yang semakin canggih saat ini, secara langsung berpengaruh terhadap praktik diplomasi Indonesia sebagai salah satu alat kebijakan luar negeri. Pemerintah Indonesia melalui Kemlu memandang diplomasi digital sebagai inovasi baru dan penting dalam menjalankan kebijakan luar negerinya. Tentu saja kemajuan teknologi ini yang tidak hanya bermanfaat bagi kalangan masyarakat saja, namun disisi lain dapat juga dimanfaatkan oleh pemerintah guna mencapai kepentingan nasional suatu negara. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang kemudian memunculkan berbagai bentuk kegiatan yang berbasis teknologi.

### **Kesimpulan**

*Safe Travel* merupakan sebuah aplikasi yang berisi banyak informasi terkait negara yang akan dikunjungi maupun informasi lainnya yang dibutuhkan ketika berada di luar negeri, serta aplikasi yang dapat digunakan untuk melakukan pelaporan diri secara online. Salah satu fiturnya yaitu tombol darurat merupakan point utama dari aplikasi tersebut, dapat ditekan ketika WNI dalam keadaan darurat yang membutuhkan segera pertolongan. Aplikasi ini membantu dalam pelaksanaan tugas perlindungan yang dijalankan oleh pemerintah. Selain itu sebagai sarana dan wahana pelaksanaan diplomasi yang juga digunakan sebagai alat diplomasi negara, aplikasi ini dimaksudkan untuk mendukung tujuan diplomasi demi terwujudnya kepentingan nasional.

Adanya aplikasi ini dapat memudahkan pemerintah untuk mengetahui keberadaan WNI apabila terjadi sesuatu yang mengancam keamanan. Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin melihat bagaimana implementasi aplikasi ini dalam perlindungan WNI. Meskipun Aplikasi ini baru dijalankan namun dari beberapa peristiwa yang dapat di selesaikan melalui aplikasi ini, bisa disimpulkan bahwa aplikasi *Safe Travel* dapat dikatakan cukup berhasil. Dengan kata lain

kebijakan luar negeri Indonesia dengan menggunakan diplomasi digital yang instrumennya melalui platform aplikasi dalam perlindungan WNI sangat tepat untuk diterapkan, sebab WNI yang berada di luar negeri dapat mengakses pelayanan dan perlindungan dimanapun dan kapanpun. Penggunaan aplikasi *Safe Travel* dalam hal perlindungan juga dapat dikatakan terintegrasi dengan baik dengan kebijakan luar negeri Indonesia. Namun, tentu saja efektivitas aplikasi ini dalam perlindungan WNI masih perlu di kaji ulang dengan menambahkan berbagai kemudahan dalam proses aksesnya sehingga masyarakat bisa lebih gampang mengakses. Pemerintah melalui Kemlu perlu lebih proaktif dalam mensosialisasikan aplikasi ini sehingga bisa lebih menjangkau semua masyarakat Indonesia.

### Referensi

- Akbar, N. (2018a). Ini Dia Fitur-Fitur Zaman Now di Aplikasi Safe Travel.
- Akbar, N. (2018b, January). Refleksi Diplomasi RI 2017. Retrieved April 7, 2022, from <https://infopublik.id/kategori/sorot-politik-hukum/434045/refleksi-diplomasi-ri-2017?show=>
- Christiyaningsih. (2020). Aplikasi Safe Travel Bisa Lacak Lokasi WNI di Luar Negeri | Republika Online. Retrieved April 8, 2022, from <https://www.republika.co.id/berita/qd3llv459/aplikasi-safe-travel-bisa-lacak-lokasi-wni-di-luar-negeri>
- Dharossa, T., & Rezasyah, T. (2020). Upaya Perlindungan WNI oleh Pemerintah Indonesia melalui Pendekatan Diplomasi Digital (2014-2019). *Padjadjaran Journal of International Relations*, 2(1), 105–118. <https://doi.org/10.24198/PADJIR.V2I1.26055>
- Dirjen PPI: Survei Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia Bagian Penting dari Transformasi Digital. (2020). Retrieved April 7, 2022, from [https://www.kominfo.go.id/content/detail/30653/dirjen-ppi-survei-%09penetrasi-pengguna-internet-di-indonesia-bagian-penting-dari-%09transformasi-digital/0/berita\\_satker](https://www.kominfo.go.id/content/detail/30653/dirjen-ppi-survei-%09penetrasi-pengguna-internet-di-indonesia-bagian-penting-dari-%09transformasi-digital/0/berita_satker)

- Dwikarna, S., Djelantik, S., Tribowo, A., Valerisha, A., & Martha, J. (2017). *Transformasi strategi diplomasi di era digital: Identifikasi postur diplomasi digital di Indonesia*. Bandung. Retrieved from [Researchgate.net/profile/Anggia-Valerisha/publication/344808663\\_Transformasi\\_Strategi\\_Diplomasi\\_di\\_Era\\_Digital\\_Identifikasi\\_Postur\\_Diplomasi\\_Digital\\_di\\_Indonesia/inks/5f9172e1299bf1b53e3a89f0/Transformasi-Strategi-Diplomasi-di-Era-Digital-Identifikasi-Postur-Diplomasi-Digital-di-Indonesia.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Anggia-Valerisha/publication/344808663_Transformasi_Strategi_Diplomasi_di_Era_Digital_Identifikasi_Postur_Diplomasi_Digital_di_Indonesia/inks/5f9172e1299bf1b53e3a89f0/Transformasi-Strategi-Diplomasi-di-Era-Digital-Identifikasi-Postur-Diplomasi-Digital-di-Indonesia.pdf)
- Febiani, D. H. (2021, September). 2020 Kasus WNI Meningkat 300%, Kemlu Tangani 54.953 Kasus : Okezone Nasional. Retrieved April 7, 2022, from <https://nasional.okezone.com/read/2021/09/27/337/2477788/2020-kasus-wni-meningkat-300-kemlu-tangani-54-953-kasus>
- Febrianto, N. (2019, August). Hong Kong Mencekam, WNI Diminta Hubungi KJRI. Retrieved April 8, 2022, from <https://www.tagar.id/hong-kong-mencekam-wni-diminta-hubungi-kjri>
- Forcese, C. (2006). The capacity to protect: Diplomatic protection of dual nationals in the “war on terror.” *European Journal of International Law*, 17(2), 369–394. <https://doi.org/10.1093/ejil/chl003>
- Fuadona, F. (2018, April). KBRI Phnom Penh gelar sosialisasi aplikasi Safe Travel untuk WNI di luar negeri. Retrieved April 8, 2022, from <https://www.merdeka.com/dunia/kbri-phnom-penh-gelar-sosialisasi-aplikasi-safe-travel-untuk-wni-di-luar-negeri.html>
- Haryono, W. (2014). 5 Payung Hukum Perlindungan WNI di Luar Negeri. Indonesia Gaungkan Diplomasi Digital Di Kawasan. (2019). Retrieved April 7, 2022, from <https://kemlu.go.id/portal/id/read/584/berita/indonesia-gaungkan-diplomasi-digital-di-kawasan>
- Indonesia, K. L. N. R. (2015). Pernyataan Pers Tahunan Menteri Luar Negeri RI Tahun 2015.
- Indonesia, K. L. N. R. (2020). Safe Travel.
- Kansil. (2008). *Hukum Tata Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Kurniawati, E., Rachmawati, I., & Dewi, M. A. (2020). @KemluRI :Diplomasi Publik Digital? . *Andalas Journal Of International Studies*, IX(1), 83–99. Retrieved from <http://ajis.fisip.unand.ac.id/index.php/ajis/article/view/272/137>
- Laporan KInerja 2019. (2019). Retrieved from <https://kemlu.go.id/download/L3NpdGVzL3B1c2F0L0RvY3VtZW50cy9BS0lQL0RpcmVrdG9yYXQIMjBKZW5kZXJhbCUyMFByb3Rva29sJTIwZGFuJTIwS29uc3VsZXIvMjAxOS9MS0oIMjBQV05JTIwZGFuJTIwQkhJTIwVGFodW4IMjAyMDE5JTIwLSUyMEZJTkFM LnBkZg==>
- Madu, L. (2018). Indonesia's Digital Diplomacy: Problems and Challenges. *Jurnal Hubungan Internasional*, 7(1). <https://doi.org/10.18196/hi.71121>
- Manor, I., & Segev, E. (2015). America's selfie: How the US portrays itself on its social media accounts. *Digital Diplomacy: Theory and Practice*, (May), 89–108.
- Meganingratna, A. (2020). Teknologi Informasi Pada Bidang Pertahanan Keamanan. In T. Limbong (Ed.), *Teknologi Informasi: Aplikasi dan Penerapannya* (1st ed., p. 101). Yayasan Kita menulis. Retrieved from [https://books.google.co.id/books?id=dxH5DwAAQBAJ&sitesec=reviews&redir\\_esc=y](https://books.google.co.id/books?id=dxH5DwAAQBAJ&sitesec=reviews&redir_esc=y)
- Mukaromah, V. F. (2020, January). Kebakaran Hutan di Australia, Ini Imbauan Kemenlu RI untuk WNI . Retrieved April 8, 2022, from <https://www.kompas.com/tren/read/2020/01/06/122653765/kebakaran-hutan-di-australia-ini-imbauan-kemenlu-ri-untuk-wni?page=all>
- Nugraha, J. (2021). *Diplomasi Digital dan Perlindungan Warga Negara Indonesia*.
- Paramitaningrum, P., Yustikaningrum, R. V., & Dewi, G. D. P. (2018). Model Diplomasi Perlindungan Pemerintah Indonesia terhadap Warga Negara Indonesia Pekerja Sektor Formal dan Informal di Luar Negeri. *Jurnal Global & Strategis*, 12(1), 17. <https://doi.org/10.20473/jgs.12.1.2018.17-37>

- Regional Conference On Digital Diplomacy Rccd 2019. (2019). Retrieved April 8, 2022, from [https://kemlu.go.id/portal/id/page/55/regional\\_conference\\_on\\_digital\\_diplomacy\\_\\_rcdd\\_\\_2019](https://kemlu.go.id/portal/id/page/55/regional_conference_on_digital_diplomacy__rcdd__2019)
- Rumbadi. (2017). Peran dan Tanggungjawab Kementerian Luar Negeri Melindungi WNI dan TKI di Luar Negeri. *Dimensi*, 6(2), 291–308.
- Sekarwati, S. (2018). WNI yang Akan Luar Negeri Dihimbau Kemenlu Lapori Diri. Webinar Sosialisasi Portal Peduli WNI dan Safe Travel. (2021, April). Retrieved April 8, 2022, from <https://kemlu.go.id/mumbai/id/news/12808/webinar-sosialisasi-portal-peduli-wni-dan-safe-travel>
- Wisnubro. (2018). Aplikasi Safe Travel untuk Melindungi WNI di Mancanegara.
- Wizard, W. (2001). *Digital Diplomacy: U.S. Foreign Policy in the International Age*. London: Praeger.
- Yulianingsih, T. (2018, April). Safe Travel Fest, Kampanye Perjalanan Aman ke Luar Negeri Ala Kemlu . Retrieved April 8, 2022, from <https://www.liputan6.com/global/read/3455312/safe-travel-fest-kampanye-perjalanan-aman-ke-luar-negeri-ala-kemlu>