



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**PELAYANAN AKSES INFORMASI DALAM APLIKASI SAFE  
TRAVEL OLEH DIREKTORAT PELINDUNGAN WARGA  
NEGARA INDONESIA KEMENTERIAN LUAR NEGERI**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh  
gelar sarjana Administrasi Publik (S.AP)

**ANNISA PUTRI YANTI**

**203515516058**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**JAKARTA**

**2024**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

***INFORMATION ACCESS SERVICES IN THE SAFE TRAVEL  
APPLICATION BY THE DIRECTORATE OF INDONESIAN  
CITIZEN PROTECTION MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS***

**SKRIPSI**

*Submitted as partial fulfilment of the requirements  
for the Bachelor's degree in Public Administration (S.AP)*

**ANNISA PUTRI YANTI**

**203515516058**

***FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE***

***DEPARTEMEN OF PUBLIC ADMINISTRATION***

**JAKARTA**

**2024**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**JAKARTA**

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Annisa Putri Yanti  
NPM : 203515516058  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pelayanan Akses Informasi Dalam Aplikasi *Safe Travel*  
Oleh Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia  
Kementerian Luar Negeri  
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui,

Jakarta, 30 Januari 2024

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP, M.Si

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP, M.Si



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**JAKARTA**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Annisa Putri Yanti  
NPM : 203515516058  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pelayanan Akses Informasi Dalam Aplikasi *Safe Travel*  
Oleh Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia  
Kementerian Luar Negeri  
Diajukan Untuk : Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan,

Jakarta, 29 Februari 2024

Dosen Pembimbing

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP, M.Si

Dekan

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**JAKARTA**

**PENGESAHAN**

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Annisa Putri Yanti

NPM : 203515516058

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pelayanan Akses Informasi Dalam Aplikasi *Safe Travel*

Oleh Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia

Kementerian Luar Negeri

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

**DEWAN PENGUJI**

Ketua Sidang : Dr. Mary Ismowati, M.Si.

Penguji 1 : Dr. Zulmasyhur, M.Si.

Penguji 2 : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 15 Februari 2024



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Annisa Putri Yanti  
NPM : 203515516058  
Judul Skripsi : Pelayanan Akses Informasi Dalam Aplikasi *Safe Travel*  
Oleh Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia  
Kementerian Luar Negeri

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta,

Yang membuat pernyataan,

(Annisa Putri Yanti)

## ABSTRAK

Nama : Annisa Putri Yanti  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pelayanan Akses Informasi Dalam Aplikasi *Safe Travel* Oleh Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia Kementerian Luar Negeri

<b>Kata Kunci</b> Pelayanan Publik, Informasi, Aplikasi	Aplikasi <i>safe travel</i> adalah aplikasi digital yang dirilis dengan tujuan untuk meningkatkan upaya perlindungan terhadap WNI yang sedang berada di luar negeri dan juga memberikan informasi kepada masyarakat yang akan berencana berpergian ke luar negeri. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh beberapa permasalahan dalam pelaksanaan aplikasi <i>safe travel</i> yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi <i>safe travel</i> dan kurangnya pembaruan informasi di beberapa negara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui mengenai pelayanan akses informasi dalam aplikasi <i>safe travel</i> oleh Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia Kementerian Luar Negeri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara, observasi dan juga dokumentasi yang dilihat dari 6 (enam) indikator yaitu sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparansi dan keadilan. Dalam penelitian ini menggunakan indikator teori pelayanan publik dari Inu kencana syafie. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan akses informasi dalam aplikasi <i>safe travel</i> oleh Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia Kementerian Luar Negeri sudah cukup terlaksana. Namun, dalam proses pelayanannya masih belum maksimal dimana masih terdapat kendala teknis yang dialami masyarakat dan juga kurangnya data dan informasi dalam aplikasi <i>safe travel</i> . Kehadiran dari aplikasi ini dengan berbagai kelebihan dan kekurangannya diharapkan terus berupaya untuk melakukan pengembangan dan perbaikan yang lebih baik guna membantu masyarakat sebagai pengguna aplikasi <i>safe travel</i> ini dalam mengakses berbagai informasi selama melakukan perjalanan ke luar negeri.
<b>Pembimbing</b>	Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP, M.Si
<b>Rujukan</b>	11 Buku, 11 Jurnal, 7 Peraturan Pemerintah dan 2 Laman Website.



## **ABSTRACT**

*Name* : Annisa Putri Yanti  
*Study Program* : Public Administration  
*Thesis Title* : Information Access Services In The Safe Travel  
Application By The Directorate Of Indonesian  
Citizen Protection Ministry Of Foreign Affairs

<b>Keywords</b>  <i>Public Service, Information, Application</i>	<p><i>Application safe travel is a digital application released with the aim of increasing protection efforts for Indonesian citizens who are abroad and also providing information to people who are planning to travel abroad. This research was motivated by several problems in implementing the applications safe travel that is, there are still many people who don't know that the application exists safe travel and lack of updated information in some countries. The aim of this research is to find out about information access services in applications safe travel by the Directorate for Protection of Indonesian Citizens, Ministry of Foreign Affairs. The method used in this research is a descriptive qualitative method by conducting interviews, observations and also documentation which is seen from 6 (six) indicators, namely simple, participatory, accountable, sustainable, transparency and justice. This research uses public service theory indicators from Inu kencana syafie. The results of this research show that information access services in applications safe travel by the Directorate for the Protection of Indonesian Citizens at the Ministry of Foreign Affairs has been sufficiently implemented. However, the service process is still not optimal, where there are still technical obstacles experienced by the public and also a lack of data and information in the application safe travel. It is hoped that the presence of this application with its various advantages and disadvantages will continue to strive for better development and improvements to help the community as application users safe travel This is in accessing various information while traveling abroad.</i></p>
<b>Mentor</b>	Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP, M.Si
<b>Reference</b>	<i>11 Books, 11 Journal, 7 Government Regulation and 2 Website Page.</i>



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “Pelayanan Akses Informasi Dalam Aplikasi *Safe Travel* Oleh Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia Kementerian Luar Negeri” Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah bermula dari pentingnya pemberian pelayanan informasi melalui inovasi *e-Government* sehingga dapat mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Saya menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tanpa bantuan dan saran dari berbagai pihak, mulai dari masa awal perkuliahan hingga penulisan skripsi ini, akan sangat sulit. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan 1 bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Angga Sulaiman, S.IP. M.AP, selaku Wakil Dekan 2 Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional sekaligus Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam proses penyusunan skripsi.
6. Bapak Ahmad Sofyan dan Ibu Nurhayati selaku orang tua saya yang selalu memberikan do'a, bantuan dan juga dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Dr. Syaipudin, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan saran kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
9. Teman penulis di Universitas Nasional yaitu Rinanda Safitri, Vianty Rahayu, Yusrina Yoko Meilawati, Muhamad Farhan Kaluku, Widi Dian Septiyonengsih dan Dava Rizqi Nugraha. Terima kasih telah menemani, membantu serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman terdekat penulis yaitu Ni Luh Keysha Amanda Zascha, Qotrun Nada, Rainy Amalia Zhafira , Dzakiah Kamal Wahab, dan Rahmadhani. Terima kasih telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Kucing kesayangan penulis yaitu Mory dan Momo. Terima kasih telah menemani dan menghibur penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Semua pihak yang terlibat. Terima kasih yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini.
13. Diri saya sendiri, terima kasih sudah kooperatif dalam mengerjakan tugas akhir ini. Terima kasih atas semua kerja keras yang sudah kita lakukan dan terima kasih sudah selalu percaya pada diri sendiri. *You've got no reason to be afraid, Annisa.*

Akhir kata, semoga Allah SWT memberikan balasan yang lebih besar kepada semua pihak yang telah membantu saya. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.



Jakarta, 30 Januari 2024

**Penulis**

**Annisa Putri Yanti**

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Kegunaan Penelitian.....	11
1.4.1 Kegunaan Teoritis .....	11
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	11
1.5. Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II.....</b>	<b>14</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>

2.1.	Penelitian Terdahulu .....	14
2.2.	Kerangka Teori.....	17
	2.2.1 Teori Pelayanan Publik .....	17
	2.2.2 Teori <i>Electronic Government</i> .....	23
	2.2.3 Teori Aplikasi <i>Safe Travel</i> .....	26
2.3.	Kerangka Pemikiran .....	30
<b>BAB III.....</b>		<b>32</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>32</b>
3.1.	Pendekatan Penelitian .....	32
3.2.	Penentuan Informan .....	33
3.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.4.	Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	37
3.5.	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	41
<b>BAB IV.....</b>		<b>43</b>
<b>PEMBAHASAN.....</b>		<b>43</b>
4.1.	Deskripsi Lokasi Penelitian dan Objek Penelitian .....	43
	4.1.1 Gambaran Umum Direktorat Pelindungan WNI.....	43
	4.1.2 Tugas dan Fungsi .....	45
	4.1.3 Visi dan Misi .....	46
	4.1.4 Struktur Organisasi.....	47
	4.1.5 Aplikasi <i>Safe Travel</i> .....	48
4.2.	Hasil Penelitian .....	52
	4.2.1 Pelayanan Akses Informasi Dalam Aplikasi <i>Safe Travel</i> .....	52

4.2.1.1	Sederhana .....	53
4.2.1.2	Partisipatif .....	58
4.2.1.3	Akuntabel .....	62
4.2.1.4	Berkelanjutan .....	66
4.2.1.5	Transparansi .....	72
4.2.1.6	Keadilan .....	76
4.3.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	82
<b>BAB V</b>	.....	<b>92</b>
<b>PENUTUP</b>	.....	<b>92</b>
5.1.	Kesimpulan.....	92
5.2.	Saran.....	93
5.2.1	Saran Praktis.....	93
5.2.2	Saran Teoritis .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	.....	<b>98</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	.....	<b>148</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.1 Informan Penelitian .....	35
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian .....	42





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengguna Aplikasi <i>Safe Travel</i> .....	5
Gambar 1.2 Data Perjalanan Luar Negeri WNI Tahun 2023 .....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4.1 Kantor Direktorat Pelindungan WNI .....	43
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Direktorat Pelindungan WNI .....	47
Gambar 4.3 Tampilan Fitur Aplikasi <i>Safe Travel</i> .....	50
Gambar 4.4 Fitur Imbauan.....	57
Gambar 4.5 Fitur <i>Feedback</i> .....	62
Gambar 4.6 Umpan Balik Masyarakat.....	62
Gambar 4.7 Daftar Imbauan .....	66
Gambar 4.8 <i>Safe Travel Fest</i> .....	71
Gambar 4.9 <i>Booth Safe Travel</i> .....	72
Gambar 4.10 Fitur Kebijakan Privasi .....	76
Gambar 4.11 <i>Website Safe Travel</i> .....	81
Gambar 4.12 Aplikasi <i>Safe Travel</i> .....	81