

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Setiap warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan oleh pemerintah tanpa adanya diskriminasi. Oleh karena itu, sudah seharusnya pemerintah selalu mengupayakan yang terbaik bagi warga negaranya. Pelayanan merupakan suatu bentuk dari berbagai aktivitas yang diberikan oleh perorangan maupun organisasi terhadap yang dilayani yang tidak terwujud atau tidak bisa dimiliki.<sup>1</sup> Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyatnya yang bertujuan untuk dapat memenuhi kepentingan mereka dan juga kepentingan publik yang sesuai dengan peraturan dan juga prosedur yang sudah ditentukan.

Pelayanan publik di dalam Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik yaitu segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam proses pemenuhan dari segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

---

<sup>1</sup> Sri Maulidiah, 'Pelayanan Publik', 2014.

Di sisi lain, pelayanan publik merupakan segala bentuk keinginan masyarakat yang dilaksanakan oleh pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi berbagai keperluan yang diperlukan sehingga nantinya akan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Tujuan adanya pelayanan publik antara lain untuk dapat memenuhi semua keperluan dasar serta memperbaiki kualitas hidup masyarakat, mempercepat pembangunan nasional, dan juga berfungsi untuk mempererat ikatan antara pemerintah dengan rakyatnya. Di Indonesia, pelayanan publik telah diatur di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan publik hakikatnya merupakan rangkaian aktivitas dalam upaya memberikan berbagai kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang telah disediakan pemerintah selaku penyelenggara dari pelayanan publik sehingga dalam pelaksanaan pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah yang wajib dilakukan pada masyarakatnya. Namun, dalam pelaksanaannya pelayanan publik masih mendapatkan respon negatif dari masyarakat hal tersebut disebabkan karena masih terdapat berbagai persoalan yang terus menerus muncul di tengah proses penyelenggaraan pelayanan baik itu ditinjau dari sisi mekanisme, waktu, anggaran, sarana dan prasarana maupun persyaratan pelayanan yang dianggap berbelit-belit sehingga hal ini dapat mengakibatkan sebagian masyarakat merasa kecewa akan pelayanan dari pemerintah.

Keluhan pelayanan antara lain yaitu proses pengurusan berkas identitas yang memakan waktu cukup lama, tingginya biaya pengurusan izin usaha, adanya pungutan liar dari oknum aparaturnya pemerintahan dalam pelaksanaan pelayanan publik, sulitnya mendapatkan perlindungan bagi masyarakat kelas menengah ke bawah dan sulitnya untuk mendapatkan akses informasi pelayanan serta berbagai permasalahan pelayanan di Indonesia lainnya yang terus menerus muncul selama berlangsungnya proses pelaksanaan pelayanan publik.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik maka dari itu diperlukannya adanya berbagai bentuk inovasi dalam pelayanan baik itu dari sisi sistem, proses dan prosedur pelayanan sehingga tujuan untuk memberikan pelayanan publik dan juga menghadirkan kepuasan pelayanan kepada setiap warga negara dapat tercapai. Inovasi pada pelayanan publik merupakan faktor penting dalam pemberian layanan publik sebagai salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan mutu dengan tujuan untuk mendapatkan pelayanan yang responsif terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan melalui penggunaan serta pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.

Setiap pemerintahan mempunyai standar kesuksesan pengelolaan sistem pemerintahannya yang dapat dilihat dari pemberian pelayanan kepada masyarakat. Salah satu indikator tingkat kepuasan masyarakat yaitu efektivitas dan efisiensi pelayanan publik sehingga hal ini menuntut pemerintah untuk berinovasi dalam pelayanan publik melalui penerapan

*electronic government*.<sup>2</sup> Penggunaan *electronic government* dalam pelayanan publik dapat memberikan kegunaan yang signifikan baik itu bagi masyarakat maupun pemerintah salah satunya memberikan kemudahan akses layanan pemerintah melalui *platform online* sehingga dapat diharapkan akan memberikan penyelesaian yang lebih inovatif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan dapat meningkat.

Merujuk pada Peraturan Menteri Luar Negeri Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2018 tentang Perlindungan Warga Negara Indonesia yang merupakan regulasi yang mengatur tentang usaha pemerintah untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat Indonesia yang berada di luar negeri. Peraturan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap hak dan juga kepentingan masyarakat Indonesia yang sedang berada di luar negeri terlindungi dengan baik sehingga hal ini juga dapat menumbuhkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.<sup>3</sup>

Maka dari itu, Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia Kementerian Luar Negeri yang bertugas memberikan perlindungan terhadap masyarakat Indonesia yang sedang berada di luar negeri memberikan inovasi dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses kebutuhan informasi mengenai negara tujuan di tempat mereka berada melalui aplikasi *safe travel*.

---

<sup>2</sup> Irfan, 2018. “Pelaksanaan Smart Government di Kabupaten Soppeng”. hlm 1.

<sup>3</sup> Diakses melalui Peraturan Menteri Luar Negeri Tahun 2018 pada tanggal 7 April 2023.

Aplikasi *safe travel* telah dikembangkan oleh Kementerian Luar Negeri RI terutama Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia yang berisi informasi sederhana yang sangat diperlukan oleh masyarakat yang berada di luar negeri dan juga masyarakat yang sedang berencana akan berpergian ke luar negeri dengan keperluan mereka masing-masing misalnya wisata, bekerja, studi, dan keperluan lainnya.

Aplikasi *safe travel* merupakan inisiatif pemerintah dalam membantu melindungi warga negara melalui pemberian informasi yang lengkap mengenai negara tujuan yang dapat diakses oleh seluruh warga negara Indonesia (WNI). Aplikasi ini dapat memberikan panduan tentang cara melakukan perjalanan dengan aman, termasuk memberikan tips mengenai dokumentasi perjalanan, dan keamanan pribadi yang bisa di *instal* melalui *Google Play Store* ataupun *App Store* dan tersedia di platform Android, iOS maupun *website*.



**Gambar 1.1**

**Data Pengguna Aplikasi Safe Travel**



(*Google Play Store*, 2023)

**Gambar 1.2**

**Data Perjalanan Luar Negeri WNI Tahun 2023**



(Statistik Imigrasi, 2023)

Berdasarkan pada gambar di atas dapat dilihat bahwa data statistik perlintasan WNI pada kantor imigrasi kelas I khusus TPI soekarno-hatta, kuantitas masyarakat yang akan melakukan kunjungan ke luar negeri semakin tinggi dari waktu ke waktu.<sup>4</sup> Tingkat perjalanan yang tinggi ditambah dengan tingkat kesadaran WNI yang rendah dalam melaporkan keberadaan mereka membuat pemerintah kekurangan informasi sehingga mengalami berbagai kesulitan untuk mendeteksi keberadaan mereka. Terkait dengan situasi dan kondisi internasional yang tidak pasti dapat membuat masyarakat berkemungkinan dapat berhadapan dengan berbagai kondisi dan juga situasi yang tidak terduga serta tidak diharapkan.

<sup>4</sup> Diakses melalui web <https://soekarnohatta.imigrasi.go.id> pada tanggal 29 April 2023.

Banyaknya berbagai persoalan yang telah terjadi tetapi tidak terlacak dan tidak diketahui oleh pemerintah tentu saja menjadi persoalan besar bagi pemerintah dalam memberikan perlindungan pada setiap warga negaranya. Berkaitan dengan ini, maka dari itu pemerintah terdorong untuk memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pelayanan publik sebagai upaya memberikan informasi serta perlindungan WNI melalui aplikasi *safe travel*.

Dalam pelayanan akses informasi dalam aplikasi *safe travel* yang dilakukan dalam beberapa tahun terakhir khususnya bagi pengguna yang berada di luar negeri sudah dikatakan cukup informatif dan membantu selama proses perjalanan selama di luar negeri maupun dalam perencanaan perjalanan ke luar negeri dengan bantuan berbagai fitur praktis di dalamnya. Pada informasi yang diperoleh ketika melakukan wawancara dengan saudari Tri Hartati selaku masyarakat yang saat ini berada di Malaysia, menyampaikan terkait informasi di dalam aplikasi *safe travel* sangat berguna dan bermanfaat bagi masyarakat yang melakukan perjalanan *overseas* karena informasi yang diberikan mudah untuk diakses dan dipahami.

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari masyarakat yang melakukan perjalanan ke Singapura saudari Yusrina Yoko terkait dengan pelayanan akses informasi dalam aplikasi *safe travel* yang dilakukan oleh Direktorat Pelindungan WNI ini dapat memberikan rasa aman pada saat melakukan perjalanan luar negeri hal ini dikarenakan adanya informasi

lengkap mengenai perwakilan RI di negara setempat dan cukup terbantu untuk memperoleh informasi terkait tempat yang akan dikunjungi sehingga pelayanan akses informasi dalam aplikasi ini berjalan cukup baik namun tetap diperlukannya pembaruan informasi secara berkala.

Aplikasi *safe travel* bertujuan untuk memberikan informasi terkait perjalanan ke luar negeri bagi warga negara Indonesia agar mereka dapat melakukan perjalanan dengan lebih aman dan juga mengurangi risiko berbagai masalah dengan menyediakan berbagai informasi dasar negara setempat seperti kondisi keamanan, cuaca, perbedaan waktu, peraturan dan persyaratan negara tempat tujuan, kondisi serta situasi terbaru dan juga informasi mengenai perwakilan dan pelayanan di KBRI/KJRI/KRI pada negara setempat.

Selain itu, aplikasi *safe travel* juga memiliki fitur tombol darurat yang dapat menghubungkan pengguna dengan perwakilan RI untuk melaporkan kejadian atau situasi darurat yang dapat digunakan oleh WNI yang berada di luar negeri untuk meminta pertolongan dan bantuan sehingga dapat segera menerima bantuan dari perwakilan Indonesia di negara tersebut. Namun, berdasarkan dari informasi yang disampaikan oleh masyarakat dan juga penyelenggara aplikasi saat ini masih ditemukannya permasalahan pada proses pelayanan akses informasi dalam aplikasi *safe travel*.

**Pertama**, sebagian masyarakat belum mengetahui akan kehadiran aplikasi *safe travel* sehingga tujuan pemerintah dalam upaya memberikan



informasi terkait perjalanan ke luar negeri belum dapat dilaksanakan dengan optimal. Adapun tanggapan dari penyelenggara terkait hal tersebut adalah kurangnya pengenalan mengenai aplikasi *safe travel* kepada publik hal ini dikarenakan adanya keterbatasan sumber daya sehingga kegiatan pengenalan aplikasi seperti *safe travel fest* dan juga mengaktifkan sosial media *safe travel* tidak dilaksanakan secara berkala.

**Kedua**, masyarakat yang sudah menggunakan aplikasi ini selama perjalanan mereka seringkali masih mengalami kendala seperti kurangnya pembaruan data dan informasi mengenai negara yang mereka tuju serta berbagai kendala teknis dalam mengakses aplikasi *safe travel* sehingga dari permasalahan tersebut dapat berpotensi tidak tercapainya tujuan pemerintah dalam upaya memberikan informasi dan perlindungan kepada masyarakat.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis tertarik mengambil dan mengkaji penelitian dengan judul **“Pelayanan Akses Informasi Dalam Aplikasi *Safe Travel* Oleh Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia Kementerian Luar Negeri”**. Alasan penulis mengambil judul ini karena studi ini merupakan salah satu bentuk perhatian penulis terhadap permasalahan mengenai pelayanan akses informasi yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya. Oleh sebab itu, penelitian mengenai aplikasi *safe travel* ini penting untuk dilakukan dengan harapan dapat menjadi masukan untuk memperbaiki proses

pelayanan akses informasi dalam aplikasi *safe travel* di Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia Kementerian Luar Negeri.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan beberapa fakta yang telah diuraikan oleh peneliti di latar belakang, hal itu menarik untuk diteliti lebih jauh terutama untuk mengetahui bagaimana pelayanan akses informasi dalam aplikasi *safe travel* yang dikembangkan oleh Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia. Berkenaan dengan rumusan masalah yang diambil oleh peneliti pada penelitian mengenai *safe travel* ini yaitu: Bagaimana pelayanan akses informasi dalam aplikasi *safe travel* oleh Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia Kementerian Luar Negeri?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Dalam melakukan penelitian, tentu saja tidak terpisah dari maksud dan tujuan yang akan diperoleh oleh peneliti. Searah dengan latar belakang dan juga rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka dari itu tujuan dari penelitian mengenai aplikasi *safe travel* ini yaitu: Untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengenai pelayanan akses informasi dalam aplikasi *safe travel* oleh Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia Kementerian Luar Negeri.

## 1.4. Kegunaan Penelitian

### 1.4.1. Kegunaan Teoritis

Secara akademis penelitian mengenai aplikasi *safe travel* ini diharapkan akan dapat menyumbangkan sebuah konsep dalam pelayanan pada aplikasi *safe travel* dan diharapkan juga penelitian mengenai aplikasi *safe travel* ini dapat dijadikan referensi dalam penelitian berikutnya dengan pokok pembahasan yang sama.

### 1.4.2. Kegunaan Praktis

Penelitian mengenai aplikasi *safe travel* ini diharapkan ke depannya dapat memberikan rekomendasi kepada pihak terkait dan juga *stakeholders* lainnya dalam merumuskan berbagai kebijakan khususnya yang berkaitan dengan inovasi pelayanan digital sebagai salah satu upaya dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Selain itu, penelitian mengenai aplikasi *safe travel* ini diharapkan akan dapat memberikan saran dan masukan mengenai aplikasi tersebut kepada pemerintah yang dalam hal ini yaitu Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia Kementerian Luar Negeri sebagai bahan evaluasi mengenai aplikasi *safe travel*.

## 1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian mengenai aplikasi *safe travel* ini memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan pemahaman serta memberikan arahan terhadap proses dan pembahasan penelitian. Dalam

penelitian mengenai aplikasi *safe travel* ini, sistematika penulisan pada penulisan ini terdiri dari 5 (lima) bab, antara lain:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab I ini, membahas bagian pendahuluan penelitian yang terdiri dari 5 (lima) bagian bab antara lain yaitu latar belakang penelitian, rumusan persoalan penelitian, tujuan dari penelitian, kegunaan dari penelitian, serta sistematika penulisan.

**BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab II ini, membahas terkait penjelasan dari beberapa hasil penelitian yang dianggap relevan dan sudah dilakukan sebelumnya serta teori yang bersumber dari beberapa literatur yang nantinya akan digunakan oleh penulis sebagai dasar dan landasan pada penelitian ini.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab III ini, berisikan metode dan juga cara yang digunakan oleh penulis dalam mendapatkan dan juga mengolah hasil penelitian yang terdiri dari pendekatan penelitian, sumber data, metode pengumpulan informasi serta teknik analisis data.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab IV ini, berisikan hasil observasi serta analisis yang dilakukan oleh peneliti secara mendalam mengenai

berbagai permasalahan dalam penelitian ini mulai dari hasil data hingga wawancara. Bagian ini berisikan pembahasan masalah dari hasil eskplorasi riset yang mendalam mengenai persoalan yang menjadi fokus dari penelitian.

## **BAB V : PENUTUP**

Pada bab V ini, berisikan penjabaran hasil akhir penelitian mengenai aplikasi *safe travel* yang telah didapatkan oleh peneliti sehingga kedepannya diharapkan dapat berguna dan juga bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

