



INTISARI

Digitalisasi merupakan salah satu tahapan inovasi yang penting dalam diplomasi khususnya pelayanan perlindungan warga negara sehingga pendekatan teknologi yang digunakan untuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan preferensi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mengenai proses lahirnya diplomasi digital di Kementerian Luar Negeri dengan melihat implementasi aplikasi *Safe Travel* beserta manfaatnya bagi pengguna (*downloader*) dan faktor penyebab permasalahan yang dihadapi selama implementasi. Selain itu penelitian ini juga dimaksudkan untuk memperoleh pengetahuan terkait digitalisasi di dalam birokrasi pemerintahan (*digital governance*).

Penelitian yang dilakukan di Direktorat Perlindungan WNI & BHI Kementerian Luar Negeri ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menyajikan data primer dan sekunder berupa hasil kutipan wawancara, tabel, gambar serta dokumen relevan lainnya. Untuk pemilihan informan dilakukan secara *purposive sampling* dengan teknik pengumpulan data wawancara mendalam, observasi dan penelusuran dokumen. Mengingat keterbatasan waktu dan kesempatan, penelitian yang dilakukan di lapangan mengambil batasan berupa proses implementasi dari sisi pemberi layanan saja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kementerian Luar Negeri telah berupaya mengembangkan penggunaan teknologi digital yang tepat untuk pelayanan publik berupa aplikasi *multiplatform Safe Travel* dengan capaian penghargaan dan antusiasme tinggi dari masyarakat. Faktor yang menghambat keberhasilan implementasi adalah keterbatasan SDM, infrastruktur, anggaran serta pelatihan sehingga perlu mendapatkan perhatian lebih dari pemangku kepentingan. Namun demikian masih adanya kesenjangan digital dan sosialisasi yang kurang masif menyebabkan pengguna aplikasi ini belum mencapai target optimal sehingga berpengaruh pada pencapaian tujuan pemerintah yaitu melindungi segenap WNI di luar negeri.

Kata Kunci: implementasi, inovasi, diplomasi digital, perlindungan WNI



ABSTRACT

Digitalization is one of the important stages of innovation in diplomacy, especially for citizens protection services so that the technological approach for public services must be adapted to the community needs. This study aims to gain an understanding of digital diplomacy at the Foreign Affairs Ministry by focusing on the implementation of the Safe Travel application, its benefits for users and the factors causing problems encountered during implementation as well. This research is also intended to obtain knowledge about digitalization in the government bureaucracy (digital governance).

Conducted at the Directorate of Indonesian Citizens & Legal Entities Protection of the Indonesian Foreign Affairs Ministry, this research used descriptive qualitative methods by presenting data in the form of interviews, tables, pictures and other relevant documents. The informants selection used purposive sampling with in-depth interview data collection techniques, observation and document tracking. Research in the field also used the limits in the form of the implementation process from the service provider side only.

The results showed that Indonesian Foreign Affairs Ministry had developed the appropriate digital technology for public services in the form of multiplatform application Safe Travel with high appreciation and enthusiasm from the public. The factors inhibiting the implementation are limited human resources, infrastructure, budget and training that need more attention from the stakeholders. However, the digital divide and less massive socialization can causing this application users have not reached the optimal target so that affect the government's goal of protecting all citizens abroad.

Keywords: implementation, innovation, digital diplomacy, citizens protection