

LAPORAN PENELITIAN

**IMPLEMENTASI DIPLOMASI DIGITAL INDONESIA:
STUDI KASUS PEKERJA MIGRAN INDONESIA
DI LUAR NEGERI**



Disusun Oleh:

Sapta Dwikardana, Ph.D (Ketua Peneliti)
Anggia Valerisha, S.IP, M.Si (Anggota)
Sylvia Yazid, Ph.D (Anggota)

Asisten Peneliti:

Cut Naomi Noor Azmi (2016330027)
Sekar Hesti Suminar (2016330184)

**Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Universitas Katolik Parahyangan
2018**

DAFTAR ISI

	Hal
DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL	4
DAFTAR GAMBAR	4
RINGKASAN	5
BAB I. PENDAHULUAN	6
1.1. Latar Belakang dan Permasalahan Penelitian	6
1.2. Tujuan Umum dan Khusus.....	8
1.3. Urgensi Penelitian	8
1.4. Luaran Penelitian	9
BAB II. KERANGKA TEORI	10
2.1. Kerangka Teori.....	10
2.2. Roadmap Penelitian	14
BAB III. METODE PENELITIAN	15
BAB IV. AKTUALISASI PELAKSANAAN	20
4.1. Realisasi Anggaran Biaya	20
4.2. Pelaksanaan Agenda Penelitian.....	20
BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN	21
5.1. Kerangka Hukum dan Kelembagaan Terkait Aktivitas Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)	21
5.1.1. Kementerian Luar Negeri RI.....	21
A. Direktorat Informasi dan Media	21
B. Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia (PWNI) dan Badan Hukum Indonesia (BHI)	23
5.1.2. Kementerian Ketenagakerjaan RI	27
5.1.3. Badan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia (BP2MI)	28
5.2. Implementasi Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi	30
(TIK) dan Media Sosial dalam Isu Pekerja Migran Indonesia	30
5.2.1. Penggunaan Aplikasi oleh Lembaga Pemerintah	30
5.2.1.1 Aplikasi Kementerian Luar Negeri RI.....	30
5.2.1.2 Aplikasi Kementerian Ketenagakerjaan RI	33
5.2.1.3 Aplikasi BP2MI (Dulu BNP2TKI).....	34

5.2.2. Penggunaan Website oleh Lembaga Pemerintah	36
5.2.2.1 Penggunaan Website oleh Kementerian Luar Negeri RI	36
A. Website Direktorat PWNI dan BHI	36
B. Website Direktorat Informasi dan Media	39
5.2.2.2 Penggunaan Website oleh Kementerian Ketenagakerjaan RI	44
5.2.2.3 Penggunaan Website BP2MI (Dulu BNP2TKI)	45
5.2.3 Penggunaan Media Sosial oleh Lembaga Pemerintah	46
5.2.3.1 Penggunaan Media Sosial oleh Kementerian Luar Negeri RI	46
A. Media Sosial Direktorat PWNI dan BHI	46
B. Media Sosial Direktorat Informasi dan Media	47
5.2.3.2 Penggunaan Media Sosial oleh Kementerian Ketenagakerjaan RI	49
5.2.3.3 Penggunaan Media Sosial oleh BP2MI (Dulu BNP2TKI)	50
5.3. Implementasi Aktivitas Diplomasi Digital dalam Isu Pekerja Pekerja Migran Indonesia oleh Kemenlu RI (2017-2018)	50
5.3.1. Penggunaan Twitter @Portal_Kemlu_RI Terkait Isu Pekerja Migran (2017-2018)	51
5.3.2. Penggunaan Facebook @Kemlu.RI Terkait Isu Pekerja Migran (2017-2018)	57
5.3.3. Penggunaan Instagram @kemlu_ri Terkait Isu Pekerja Migran (2017-2018)	59
5.4 Implementasi Aktivitas Diplomasi Digital dalam Isu Pekerja Pekerja Migran Indonesia oleh Kantor Perwakilan RI di Luar Negeri (2017-2018)	60
5.5 Pembahasan	65
BAB VI. SIMPULAN DAN SARAN	71
DAFTAR PUSTAKA	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Roadmap Penelitian dan Publikasi.....	14
Tabel 4.1 Realisasi Anggaran Biaya	20
Tabel 4.2 Realisasi Agenda Penelitian Tahun 2018.....	20
Tabel 5.1 Informasi Terkait Isu Pekerja Migran Indonesia oleh Kantor Perwakilan melalui Website Kemlu RI	62
Tabel 5.2 Informasi Terkait Aktivitas Diplomasi oleh Menlu RI Terkait Isu PMI Di Berbagai Negara	64
Tabel 5.3 Informasi Terkait Isu PMI oleh Kantor Perwakilan melalui Website BNP2TKI (sekrang BP2MI).....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Tahapan-tahapan Penelitian	18
Gambar 5.1 Peta Strategi Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler (2018).....	25
Gambar 5.2 Indikator Kinerja Utama (IKU) Dirjen. Protokol dan Konsuler (2018).26	
Gambar 5.3 Indikator Kinerja Utama (IKU) Deputi Bid. Penempatan (2018).....	29
Gambar 5.4 Aplikasi Safe Travel milik Direktorat PWNI & BHI.....	32
Gambar 5.5 Aplikasi Jendela TKI milik Kemnaker.....	33
Gambar 5.6 Daftar Aplikasi Milik BP2MI	34
Gambar 5.7 Layanan Direktorat PWNI dan BHI.....	38
Gambar 5.8 Layanan Pekerja Migran KDEI Taipei Save PMI Taiwan.....	41
Gambar 5.9 Aplikasi Save PMI Taiwan sebagai Saranan Pelayanan dan Penyebaran Informasi untuk PMI	42
Gambar 5.10 Layanan Pekerja Migran KJRI Hong Kong	43
Gambar 5.11 Layanan Pekerja Migran KBRI Kuala Lumpur	44
Gambar 5.12 Laman Utama Website Kementerian Ketenagakerjaan	45
Gambar 5.13 Facebook fanpage Dirjen PWNI dan BHI.....	46
Gambar 5.14 Informasi Mengenai Aplikasi Safe Travel	48
Gambar 5.15 Kunjungan dan Dialog Bersama Menlu Retno dengan PMI Industri Padat Teknologi di Malaysia.....	52
Gambar 5.16 Pertemuan Langsung Menlu Retno Marsudi dengan Manteri Besar Penang Tun Dato' Haji Abdul Rahman.....	53
Gambar 5.17 Ucapan Terima Kasih Menteri Besar Penang atas Kontribusi PMI di Malaysia	54
Gambar 5.18 Wamenlu Fachir Bersama Menteri Tenaga Kerja dan Kesejahteraan Hong Kong,	55
Gambar 5.19 Rapat Isu PMI Indonesia-Hong Kong.....	56
Gambar 5.20 Penjelasan Portal Situs Kementerian Luar Negeri RI	58
Gambar 5.21 Menlu Indonesia bertemu Menlu Malaysia Membahas Isu PMI.....	59
Gambar 5.22 Sosialisasi Kartu Masyarakat Indonesia di Luar Negeri (KMILN) Lapor Diri bagi WNI.....	61

RINGKASAN

Penelitian ini merupakan lanjutan dari penelitian di tahun 2017 yang bertajuk "*Transformasi Strategi Diplomasi di Era Digital: Identifikasi Postur Diplomasi Digital di Indonesia*". Pada dasarnya penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan, "*Bagaimana efektivitas implementasi diplomasi digital Indonesia dalam penanganan isu pekerja migran Indonesia?*". Objek penelitian yang diamati yaitu pertama, aktivitas penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pada isu pekerja migran yang dilakukan oleh aktor negara dalam hal ini pemerintah, diantaranya Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia, Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, serta Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI). Objek yang kedua yaitu aktivitas diplomasi melalui penggunaan media sosial seperti Twitter, Facebook dan Instagram yang dilakukan oleh negara (diwakili oleh Kementerian Luar Negeri RI dan lembaga perwakilannya di luar negeri yakni Kedutaan Besar dan/atau Konsulat Jenderal) dalam isu pekerja migran. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi data kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu studi dokumen dan *in-depth interview*. Lebih lanjut, melalui penggunaan metode kualitatif studi kasus implementasi kebijakan, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai efektivitas kegiatan diplomasi digital yang dilakukan oleh aktor-aktor dalam hubungan internasional baik aktor negara maupun non-negara khususnya terkait isu pekerja migran Indonesia, serta mampu menghasilkan analisis yang komprehensif berdasarkan indikator-indikator keberhasilan diplomasi digital suatu negara. Hasil dari penelitian ini adalah *pertama*, pemerintah Indonesia telah cukup efektif memaksimalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam konteks diplomasi, terutama penggunaan media sosial untuk menyampaikan kepentingan-kepentingan yang berkaitan dengan isu pekerja migran, baik yang ditujukan ke dalam maupun ke luar. *Kedua*, sudah terdapat sejumlah inisiatif untuk membangun koordinasi menuju pelembagaan kolaboratif di antara lembaga pemerintah dalam rangka mendukung pencapaian kepentingan nasional Indonesia khususnya terkait isu pekerja migran, mulai dalam hal perlindungan sampai kepada penanganan berbagai kasus pekerja migran di luar negeri.

Kata Kunci: *diplomasi, digital, Indonesia, pekerja migran, teknologi informasi dan komunikasi, media sosial*

BAB I. PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang dan Permasalahan Penelitian

Penelitian ini setidaknya dilatarbelakangi oleh tiga hal. *Pertama*, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) secara global telah mengubah aspek-aspek dalam hubungan internasional, khususnya dalam hal interaksi di antara aktor-aktornya. Interaksi dalam wujud diplomasi antar aktor yang semula berfokus pada upaya pencapaian kepentingan nasional melalui cara-cara tradisional - seperti negosiasi formal antar perwakilan negara, tekanan ekonomi dan militer - telah bergeser menjadi diplomasi berbasis teknologi dimana upaya pencapaian kepentingan sebuah negara dapat dicapai dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Diplomasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi dalam wujud digital secara sederhana disebut sebagai diplomasi digital.

Kedua, secara khusus dalam konteks pencapaian kepentingan nasional Indonesia khususnya terkait peran penting diplomasi digital, terdapat isu pokok yang menjadi hirauan pemerintah Indonesia. Misalnya saja isu pekerja migran (*migrant workers*).

Isu pekerja migran selalu menjadi hirauan bagi pemerintah Indonesia. Sebagai penyumbang devisa Negara yang paling besar, isu pekerja migran juga seringkali menyita perhatian Negara dan masyarakat karena terkait dengan kerentanan masalah-masalah sosial, politik dan budaya, termasuk masalah pelayanan dan perlindungan terhadap pekerja migran itu sendiri.

Presiden Jokowi berulang kali menyampaikan bahwa masalah pekerja migran Indonesia harus menjadi bagian dari kebijakan pekerja migran secara nasional, baik terkait informasi pasar kerja, pelatihan, penempatan, kesejahteraan dan pengawasan. Bahkan Jokowi menegaskan bahwa semua aspek tersebut harus terpadu dan efektif.¹ Sebelumnya, Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia, Hanif Dhakiri sudah memiliki strategi yaitu menambah jumlah atase pekerja migran di beberapa Negara untuk melindungi para pekerja migran Indonesia. Atase tersebut

¹ <https://nasional.tempo.co/read/857883/lindungi-tki-menaker-tambah-atase-tenaga-kerja-di-luar-negeri>, diakses pada tanggal 17 Desember 2017.

memiliki beberapa tugas pokok, yaitu melakukan promosi, kerjasama, fasilitasi, pengamatan dan diplomasi di bidang tenaga kerja terkait dengan Negara dimana mereka bertugas. Selama ini, Indonesia hanya memiliki empat atase ketenagakerjaan, yakni Riyadh, Kuwait, Uni Emirat Arab dan Malaysia.² Akibat bagaimana pemerintah memosisikan isu ini sebagai salah satu isu pokok dalam pencapaian kepentingan nasional Indonesia, maka akan sangat menarik jika melihatnya dari konteks diplomasi digital.

Ketiga, penelitian ini merupakan kelanjutan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan pada tahun 2017 yaitu mengenai identifikasi postur diplomasi digital Indonesia. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa berdasarkan indikator-indikator diplomasi digital, Indonesia masih berada pada tahap menengah (middle stage). Hal ini ditunjukkan dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi baik melalui aset-aset media seperti website ataupun media sosial seperti Twitter, Facebook dan Instagram. penelitian ini menjadi dasar bagi penelitian-penelitian selanjutnya, dimana pada penelitian kali ini akan mengeksplorasi bagaimana implementasi kebijakan terkait diplomasi digital untuk isu spesifik. Maka isu spesifik yang dipilih tersebut adalah isu terkait pekerja migran Indonesia.

Selain itu, pada penelitian sebelumnya, telah didapati bahwa Kementerian Luar Negeri RI (Kemenlu RI) sebagai aktor utama pemerintah dalam melakukan diplomasi, telah dianggap mengimplementasikan diplomasi digital, namun demikian Kemenlu RI masih menghadapi berbagai tantangan dalam hal pelaksanaannya. Kemenlu RI masih menghadapi berbagai tantangan dari beberapa sektor yang menyebabkan kurang maksimalnya pencapaian tujuan negara melalui instrumen atau perangkat digital, diantaranya adalah rendahnya koordinasi lintas kementerian dan/atau lembaga secara internal (baik dengan lembaga kementerian ataupun non-kementerian lainnya), keterbatasan infrastruktur (termasuk ekosistem teknologi) dan juga keterbatasan anggaran.

Atas dasar ketiga hal tersebut, maka penelitian ini bermaksud mengeksplorasi bagaimana implementasi diplomasi digital dan berusaha melihat

² Ibid.

efektivitas pelaksanaan yang dilakukan oleh pemerintah RI dalam isu pekerja migran Indonesia. Pertanyaan penelitian yang hendak dijawab oleh riset ini adalah: ***Bagaimana implementasi diplomasi digital dilakukan oleh pemerintah Indonesia serta bagaimana efektivitas pelaksanaannya, secara khusus terkait isu pekerja migran Indonesia yang berada di luar negeri?***

1.2. Tujuan Umum dan Khusus

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi bagaimana implementasi strategi diplomasi digital yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi serta melihat efektivitas diplomasi digital yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia dalam isu pekerja migran sebagai bagian dari upaya pencapaian kepentingan nasional.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini dipandang penting dan mendesak untuk dilakukan atas dasar dua hal, yaitu: *Pertama*, argumen yang bersifat teoretikal-konseptual, dimana masih minimnya kajian dalam disiplin Ilmu Hubungan Internasional yang secara utuh mengkonseptualisasikan antara studi hubungan internasional dengan perkembangan digitalisasi informasi, terutama terkait dengan kemampuan negara sebagai aktor utama yang menjalankan diplomasi dan negosiasi sebagai salah satu instrumen kebijakan politik luar negeri. Dengan begitu, kajian ini berupaya untuk mengembangkan perspektif baru dalam hubungan internasional untuk melihat diplomasi digital sebagai instrumen penting dalam upaya mencapai kepentingan nasional di tingkat global. *Kedua*, adalah yang bersifat empirikal, yakni, penelitian ini dipandang penting, utamanya untuk memberikan gambaran mengenai implementasi diplomasi digital pada isu pekerja migran Indonesia.

Atas dasar kedua pertimbangan tersebut, maka penelitian ini dipandang mendesak sebagai langkah lanjutan untuk melihat implementasi diplomasi Indonesia di era digital secara khusus yaitu pada isu spesifik, yang pada akhirnya, yaitu di penelitian lanjutan, diharapkan akan lahir rekomendasi bagi pemerintah Indonesia dalam menjalankan diplomasi melalui menggunakan teknologi informasi

dan komunikasi, khususnya pada isu-isu spesifik yang berorientasi pada pencapaian kepentingan nasional.

1.4. Luaran Penelitian

Luaran konkret yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Artikel Jurnal

Penelitian ini dapat menghasilkan artikel jurnal yang dipublikasikan dalam jurnal internasional atau jurnal nasional terakreditasi (salah satu). Target jurnal internasional yang dimaksud adalah *Journal of Human Security*. Sedangkan untuk target jurnal nasional yang dimaksudkan yaitu *Jurnal Global dan Strategis* (Universitas Airlangga – terakreditasi nasional) atau *Jurnal Hubungan Internasional* (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta – terakreditasi nasional).

2. Bahan Ajar

Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya bahan ajar dalam studi hubungan internasional, khususnya pada mata kuliah yang berada di ruang lingkup Kelompok Bidang Ilmu Politik, Media, dan Masyarakat Transnasional (KBI 4).

BAB II. KERANGKA TEORI

2.1. Kerangka Teori

Diplomasi digital atau e-diplomacy (Hanson, 2012), merupakan penggunaan internet dan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mencapai tujuan diplomatik.

*“the use of the Internet and new information communication technologies to help achieve diplomatic objectives”.*³

Diplomasi digital merupakan jenis diplomasi baru yang menjadi bagian dari diplomasi publik, yaitu *a government’s process of communicating with foreign publics which attempts to bring about understanding for its nation’s ideas and ideals, its institutions and culture, as well as its national goals and policies* (Tuch, 1990: 3).⁴

Atas dasar itu, maka diplomasi publik hadir bukan untuk menjadi pengganti diplomasi antar negara, melainkan untuk mengoptimalkan diplomasi yang telah dilakukan oleh kepala negara atau perwakilan negara lainnya dengan lebih berfokus pada masyarakat (publik). Diplomasi digital menjadi salah satu bentuk diplomasi publik yang sedang giat dikembangkan oleh negara-negara mengingat terdapat keunggulan yang dihasilkan oleh diplomasi bentuk ini. Diplomasi publik berbasis digital dapat membantu meningkatkan ketajaman analisis para perwakilan negara dengan bantuan teknik *big data*, satelit, drone, dan lainnya. Digitalisasi informasi dapat membantu negara dan aktor non-negara yang berbeda wilayah dan waktu untuk bekerjasama dalam mencapai kepentingan nasionalnya.

³ Olubukola S. Adesina , “Foreign Policy In An Era Of Digital Diplomacy,” *African Journal For The Psychological Study Of Social Issues*, Vol 19, No 3 (2016), diakses pada 15 Desember 2016, http://ajpssi.org/index.php/ajpssi/article/viewFile/198/pdf_150,172.

⁴ Hans Tuch, *Communicating With the World: US Public Diplomacy Overseas* (New York: St Martin’s Press, 1990), 3. Lihat juga, Jan Melissen (editor), *The New Public Diplomacy* (New York: Palgrave McMillan, 2005), 11-12.

Menurut Hanson, diplomasi digital dapat dikaitkan dengan delapan tujuan umum, yaitu:⁵

1. *Knowledge management (manajemen pengetahuan)*: untuk mengumpulkan informasi dari seluruh divisi atau departemen pemerintahan, dalam rangka mencapai tujuan nasional.
2. *Public diplomacy (diplomasi publik)*: untuk menjaga komunikasi dengan warga negara yang ada di luar, dan sebagai alat komunikasi dengan masyarakat dan publik yang lebih luas serta dapat mempengaruhi media-media *online* berpengaruh lainnya.
3. *Information management (manajemen informasi)*: mengatur arus informasi dan menggunakan informasi tersebut untuk kepentingan pembuatan keputusan dan memprediksi serta merespon perkembangan sosial politik yang ada.
4. *Communication and consular responses (komunikasi dan respon konsuler)*: untuk menjalin komunikasi terkait kegiatan konsuler dengan warga negara yang ada di luar negeri, misalnya dalam kondisi darurat.
5. *Disaster responses (respon terkait bencana)*: berguna sebagai alat komunikasi dalam respon atau mengatasi bencana alam.
6. *Internet freedom (kebebasan internet)*: sebagai upaya untuk mendukung kebebasan berekspresi dan demokrasi.
7. *External resource (sumber-sumber eksternal)s*: menciptakan mekanisme digital untuk menciptakan peluang-peluang dalam mencapai kepentingan nasional.
8. *Policy planning (perencanaan kebijakan)*: berguna sebagai alat untuk mengoptimalkan koordinasi dan perencanaan dalam mencapai kepentingan nasional.

Diplomasi digital dalam kaitannya dengan diplomasi suatu negara, dapat dilihat dalam dua tingkatan utama, yaitu tingkat Kementerian Luar Negeri, dan tingkat perwakilan kedutaan besar. Dengan dua tingkatan tersebut, diplomasi digital

⁵ Adesina, (*Op.cit*), "Foreign Policy In An Era Of Digital Diplomacy," 3.

dianggap mampu membantu negara dalam mencapai kepentingannya, seperti upaya pembentukan citra atau *nation branding*. Diplomasi digital juga dianggap sebagai alat yang efektif dalam upaya menjaga reputasi suatu negara (*image management*) karena dianggap mampu menghadirkan komunikasi dua arah diantara penggunanya.⁶

Dengan adanya definisi diplomasi digital yang menekankan pentingnya penggunaan media sosial, maka diplomasi digital seringkali dikaitkan dengan internet dan media sosial dalam upaya diplomasi. Maka, diplomasi digital juga kerap disebutkan dengan istilah lain seperti *e-diplomacy*, *cyber diplomacy*, ataupun *twiplomacy*.⁷ Khusus untuk *twiplomacy*, istilah ini terkait dengan situasi dimana media sosial *twitter* dianggap sebagai media sosial yang paling banyak digunakan oleh Kementerian Luar Negeri di seluruh dunia sebagai platform media sosial dalam upaya diplomasi digital. Adapaun alasan maraknya penggunaan twitter adalah karena twitter dianggap dapat menyebarkan informasi resmi, dapat menjadi alat promosi negara, serta dapat menjadi media interaksi dengan masyarakat luas.⁸

Terkait perkembangan diplomasi digital, terdapat beberapa tingkatan implementasi diplomasi digital yang dilakukan oleh negara. Tingkatan tersebut adalah:⁹

- Tahapan awal (*initial stage*): tahapan ini ditunjukkan dengan adanya ketersediaan layanan teknologi komunikasi dan informasi yang digunakan dalam diplomasi beserta dengan ketersediaan portal online.
- Tahapan menengah (*middle stage*): tahapan ini dicirikan dengan interaksi di antara pemerintah dan warga negaranya.

⁶ Ilan Manor dan Elad Segev, "America's selfie: how the US portrays itself on its social media accounts," dalam Marcus Holmes dan Corneliu Bjola, *Digital Diplomacy. Theory and Practice*. Routledge: New York. 2015, 92.

⁷ Adesina. "Foreign policy in an era of digital diplomacy," 5.

⁸ Jorge Heine and Joseph F. Turcotte, "Tweeting as Statecraft: How, Against All Odds, Twitter Is Changing the World's Second Oldest Profession," *Crossroads: The Macedonian Foreign Policy Journal*, 3(2), 2012, 69.

⁹ Hamad Almuftah dan Uthayasankar Sivarajah, "Towards Formulating a Digital Diplomacy Maturity Framework: A Theoretical Prospective," Twenty-second Americas Conference on Information Systems, San Diego, 2016. Prosiding.

- Tahapan akhir (*final stage*): tahapan ini dicirikan dengan fitur komunikasi yang sangat maju dan lengkap dalam mendukung upaya diplomasi melalui perangkat digital.

Dalam hal penggunaan media sosial sebagai alat mendukung kegiatan diplomasi publik, media sosial seperti Facebook dan Twitter dianggap mampu menjalin hubungan dengan publik secara lebih luas. Adapun keterlibatan media sosial dengan publik dapat dilihat dari tiga hal utama, yaitu dalam hal *digital agenda setting*, *presence expansion*, dan *digital conversation generating*. *Digital agenda setting* adalah kemampuan media sosial untuk menyebarkan informasi kepada publik yang kemudian menciptakan sebuah diskusi di tingkat masyarakat luas. Dalam hal ini media sosial memberikan peluang kepada para diplomat untuk menentukan agenda apa yang akan dibahas di platform digital. *Presence expansion* merupakan keadaan dimana media sosial digunakan oleh para diplomat sebagai tempat untuk mempromosikan kegiatan-kegiatan suatu negara. Lebih lanjut, *digital conversation generating* mengacu pada kemampuan diplomasi digital untuk memungkinkan para diplomat berinteraksi dengan publik dan mengadakan dialog dua arah secara langsung.¹⁰

Dalam kaitannya dengan upaya melihat aktivitas diplomasi digital, media sosial twitter dianggap paling dapat membantu aktivitas diplomasi. Terkait hal tersebut, terdapat beberapa aspek yang dapat dilihat, yaitu:¹¹ jumlah *tweet*, jumlah akun yang diikuti (*following*), jumlah akun pengikut (*followers*), tanggal bergabung, *tweets* per hari, jumlah *retweets*, persentase *retweets*, *@replies*, persentase *@replies*, *tweets retweeted*, dan rata-rata *tweets retweeted*.

Penelitian mengenai implementasi diplomasi digital pada isu pekerja migran serta efektivitas pengimplementasiannya, akan didasarkan pada kerangka teori yang telah dipaparkan di atas.

¹⁰ Corneliu Bjola dan Marcus Holmes, *Digital Diplomacy. Theory and Practice*. (New York: Routledge, 2015), 74-76.

¹¹ "Twiplomacy 2017. Executive Summary – Introduction," Twiplomacy, 31 Mei 2017, diakses pada 4 Agustus 2017, <http://twiplomacy.com/blog/twiplomacy-study-2017/>

2.2. Roadmap Penelitian

Sebagaimana yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya, bahwa penelitian ini merupakan penelitian lanjutan dengan fokus pengimplementasikan diplomasi digital pada isu spesifik yaitu isu pekerja migran Indonesia. Berdasarkan hasil pengamatan, penelitian yang berfokus pada diplomasi digital masih sangat minim khususnya terkait isu spesifik. Dengan demikian penelitian ini dapat dikatakan memiliki nilai kebaruan yang semoga mampu menambah pemahaman dalam ranah ilmu hubungan internasional.

Besar harapan bahwa di tahun-tahun mendatang penelitian ini dapat berkembang sehingga melahirkan penelitian-penelitian lanjutan yang akhirnya mampu memberikan gambaran mengenai praktik diplomasi digital yang dilakukan oleh negara, untuk kemudian melahirkan sumbangsih pemikiran bagi perkembangan studi ilmu hubungan internasional. (Lihat Tabel 2.2. yang menunjukkan roadmap/rencana penelitian ke depan.)

Tabel 2.2. Roadmap Penelitian dan Publikasi

Tahun	2017	2018	2019	2020
Penelitian	Transformasi Strategi Diplomasi di Era Digital			Redefinisi Studi Hubungan Internasional di Era Digitalisasi Informasi
	Identifikasi Postur Diplomasi Digital di Indonesia	Implementasi Diplomasi Digital Pada Isu-isu Spesifik Hubungan Internasional di Indonesia		
		Studi Kasus Pekerja Migran Indonesia di Luar Negeri	Isu spesifik lainnya	
Luaran	Jurnal Nasional Terakreditasi	Jurnal Nasional/ Internasional	Jurnal Nasional/ Internasional	Jurnal Nasional/Internasional

BAB III. METODE PENELITIAN

Setidaknya terdapat dua objek penelitian yang diamati dalam penelitian ini. *Pertama*, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pada isu pekerja migran yang dilakukan oleh aktor negara, dalam hal ini yaitu pemerintah Republik Indonesia yang diwakili oleh Kementerian Luar Negeri RI, Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, serta Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI). Objek yang *kedua* yaitu aktivitas diplomasi melalui penggunaan media sosial seperti Twitter, Facebook dan Instagram yang dilakukan oleh negara (diwakili oleh Kementerian Luar Negeri RI dan lembaga perwakilannya di luar negeri yakni Kedutaan Besar dan/atau Konsulat Jenderal) dalam isu pekerja migran. Pengumpulan data dan analisisnya dibatasi hanya selama satu tahun yaitu sejak 2017 sampai 2018.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis eksploratif analitis. Penelitian kualitatif dipilih karena dapat mencakup berbagai macam isu dan permasalahan,¹² serta ditujukan untuk menjelaskan, melakukan analisa, dan memberikan pemahaman terhadap fenomena-fenomena sosial yang terjadi. Secara sederhana, John W. Creswell mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai berikut:

*“[a] qualitative research begins with assumptions and the use of interpretive/theoretical frameworks that inform the study of research problems addressing the meaning individuals or groups ascribe to a social or human problem.”*¹³

Ia juga menambahkan:

*“A qualitative study is defined as an inquiry process of understanding a social or human problem, based on building a complex, holistic picture, formed with words, reporting detailed views of informants, and conducted in a natural setting.”*¹⁴

¹² Silverman, 2001, p. 25.

¹³ Creswell, 2013, p. 44.

¹⁴ Creswell, 1994, pp. 1-2.

Lebih lanjut, pemilihan metode ini dikarenakan penelitian ini adalah penelitian ilmu sosial. Sebagai informasi bahwa penelitian ini merupakan penelitian lanjutan dimana berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, peneliti telah menemukan indikator-indikator dalam pelaksanaan diplomasi digital di Indonesia, namun belum secara spesifik melihat, menganalisis, dan mengevaluasi implementasinya pada isu-spesifik. Atas dasar itulah mengapa peneliti mengkategorisasikan penelitian ini ke dalam jenis eksploratif analitis.

Metode kualitatif studi kasus implementasi kebijakan juga menjadi metode untuk penelitian ini. Dengan menggunakan studi kasus maka penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai efektivitas kegiatan diplomasi digital yang dilakukan oleh aktor-aktor dalam hubungan internasional baik aktor negara maupun non-negara khususnya terkait isu pekerja migran Indonesia, serta mampu menghasilkan analisis yang komprehensif berdasarkan indikator-indikator keberhasilan diplomasi digital suatu negara.

Terdapat beberapa tahapan yang dilalui di dalam proses penelitian ini. Pada tahap awal dilakukan penggalian data melalui penelusuran dokumen dan data-data terkait dengan kebijakan Indonesia di bidang pekerja migran, khususnya dalam hal regulasi dan kerangka kelembagaan. Penelusuran dokumen kebijakan dan kerangka kelembagaan tersebut diperlukan sebagai dasar untuk melanjutkan ke tahap berikutnya, yaitu tahap pengumpulan data primer. Dari hasil pengumpulan data yang telah dilakukan, baik dari data primer dan juga sekunder, maka selanjutnya dilakukan proses analisis data, dimana di dalamnya terjadi proses reduksi data, penyajian data dan penarikan simpulan dari penelitian. Lebih jauh mengenai proses analisa data, penelitian ini menggunakan triangulasi data kualitatif serta analisis isi media sosial untuk melihat bagaimana aktivitas digital dilakukan.

Analisis isi merupakan salah satu teknik penelitian yang penting dalam cabang ilmu sosial. Teknik ini menganalisis data dalam konteks yang spesifik untuk mencari arti atau makna seseorang, kelompok, budaya, dan atribut yang menyertainya.

"...Content analysis is a research method used for making replicable and valid inferences from data to their context, with the purpose of

providing knowledge, a representation of facts, new insights, and a practical guide to action." (Krippendorff, 1980)¹⁵

Analisis isi tidak hanya menghitung frekuensi penampilan dalam teks kata, frasa, atau tema, namun lebih jauh terdapat proses analisis relasional yang dibangun ke dalam analisis konseptual dengan memeriksa hubungan antara kategori dalam teks.¹⁶ Materi untuk analisis isi dapat berupa buku, bab buku, esai, wawancara, diskusi, berita utama koran dan artikel, dokumen sejarah, pidato, percakapan, periklanan, teater, percakapan informal, jurnal, majalah, sastra, pesan radio dan iklan komersial, iklan televisi, dan video. Dalam perkembangannya, metode ini digunakan pula untuk menganalisis postingan di media sosial, status dan tweets, seperti di Facebook dan Twitter. Secara keseluruhan, analisis isi dapat digunakan pada segala bentuk komunikasi.

Teknik Pengumpulan Data

Lebih lanjut, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *pertama*, kajian kepustakaan yaitu dengan menganalisis dokumen-dokumen yang dikumpulkan dari berbagai sumber, seperti misalnya: kementerian terkait, literatur, dokumen, perundang-undangan serta sumber-sumber lain yang relevan. *Kedua*, pengamatan terhadap aktivitas penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, misalnya website, serta juga media sosial seperti Twitter, Facebook dan Instagram. *Ketiga*, yaitu wawancara (*in-depth interview*). Wawancara dilakukan terhadap kementerian/lembaga terkait isu pekerja migran Indonesia di Luar Negeri, yaitu:

- 1) Kementerian Luar Negeri RI, yang terbagi menjadi dua, yakni:
 - a) Direktorat Informasi dan Media (Dir. Infomed);

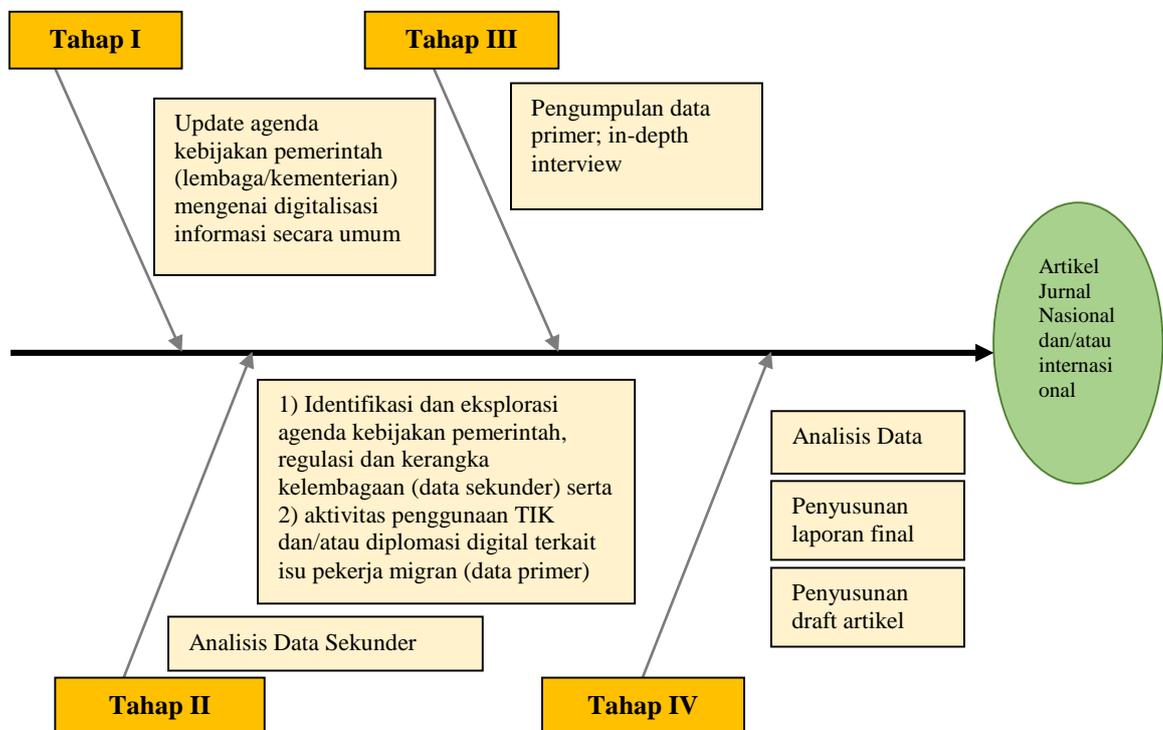
¹⁵ Krippendorff, K. (1989). Content Analysis. In E. Barnouw, G. Gerbner, W. Schramm, T. L. Worth, & L. Gross (Eds.), *International encyclopedia of communication* (Vol. 1, pp. 403-407). New York, NY: Oxford University Press. Retrieved from http://repository.upenn.edu/asc_papers/226. Accessed on August 20th, 2017.

¹⁶ Palmquist, M. (1980). Content analysis. In *Research methods in librarianship: Techniques and interpretations*. Retrieved from <http://www.gslis.utexas.edu/~palmquis/courses/content.html>. Accessed on August 20th, 2017.

- b) Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia dan Bantuan Hukum Indonesia (Dir. PWNI dan BHI); serta
 - c) KBRI/KJRI
- 2) Kementerian Ketenagakerjaan RI; dan
 - 3) BNP2TKI

Penelitian dibagi menjadi beberapa tahapan. Lebih lanjut, Gambar 3.1. merangkum tahapan penelitian yang telah dilakukan.

Gambar 3.1. Diagram Tahapan-tahapan Penelitian



Tahap pertama yaitu membarui perkembangan terkini dari kebijakan pemerintah, baik lembaga / kementerian mengenai digitalisasi informasi.

Pada tahap kedua penelitian ini mengidentifikasi dan mengeksplorasi agenda kebijakan pemerintah, regulasi dan kerangka kelembagaan dalam melakukan aktivitas penggunaan TIK khususnya terkait dengan isu pekerja migran. Pada tahap kedua ini juga secara simultan dilakukan pengumpulan data dan analisis data sekunder.

Tahap ketiga adalah melakukan pengumpulan data primer melalui *in-depth interview*.

Tahap keempat adalah tahapan analisis data dari segala data yang telah dikumpulkan. Hasil analisis data disampaikan dalam penyusunan laporan final. Pada tahapan ini juga sudah mulai ditulisnya draft artikel untuk diterbitkan pada jurnal internasional dan atau jurnal nasional terakreditasi.

BAB IV. AKTUALISASI PELAKSANAAN

4.1. Realisasi Anggaran Biaya

Tabel 4.1 Realisasi Pengeluaran

No.	Jenis Pengeluaran	Biaya Terpakai (Rp)
1.	Perjalanan	5.934.285
2.	Belanja Bahan habis pakai dan peralatan	1.042.300
3.	Lain-lain	3.561.965
4.	Gaji dan upah	4.500.000
Total Dana Terpakai		15.038.550

4.2 Pelaksanaan Agenda Penelitian

Pelaksanaan agenda penelitian tahun ke-2 (Tahun 2018) ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Realisasi Agenda Penelitian Tahun 2018

Kegiatan	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
Menyusun Rancangan Penelitian											
Studi Literatur (Kebutuhan orang/minggu = 2)											
Field Interview (Kebutuhan orang/minggu = 4)											
Laporan Kemajuan Tahap I											
Analisis Data (Kebutuhan orang/minggu = 4)											
Penulisan Laporan (Kebutuhan orang/minggu = 2), Presentasi Akhir, Penyerahan Laporan Akhir											
Draft Artikel											

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini memaparkan hasil penelitian dan pembahasan yang secara sistematis akan dibagi menjadi tiga bagian, yaitu *pertama*, pemaparan terkait kerangka hukum dan kelembagaan. Kerangka hukum dan kelembagaan menjadi penting untuk disampaikan sebagai fondasi untuk memahami bagaimana aktivitas penggunaan teknologi informasi dan komunikasi digunakan oleh lembaga pemerintah untuk menyampaikan informasi kepada publik secara luas. Dalam hal ini maka terdapat tiga lembaga yang akan dibahas, yaitu Kementerian Luar Negeri RI, Kementerian Ketenagakerjaan RI, dan BNP2TKI. Kedua, hasil pengamatan mengenai implementasi penggunaan TIK dan media sosial oleh lembaga-lembaga terkait, secara khusus pada isu pekerja migran. Ketiga, hasil pengamatan mengenai implementasi aktivitas diplomasi digital Indonesia dalam isu pekerja migran oleh Kementerian Luar Negeri RI, yaitu sepanjang tahun 2017 hingga 2018.

5.1 Kerangka Hukum dan Kelembagaan Terkait Aktivitas Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

5.1.1 Kementerian Luar Negeri RI

A. Direktorat Informasi dan Media

Dalam struktur Kementerian Luar Negeri RI, Direktorat Informasi dan Media berada dibawah naungan Direktorat Informasi dan Diplomasi Publik (Ditjen IDP). Dengan mengacu pada Pasal 592 huruf b, Direktorat ini memiliki tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang pengelolaan informasi, pelayanan media, dan pemanfaatan keunggulan digital guna membentuk opini publik dunia yang positif tentang Indonesia dalam rangka penguatan dan peningkatan citra positif Indonesia di dunia internasional.

Untuk mencapai Visi “*Menjadi penjurur penguatan citra positif Indonesia*”, maka salah satu misi direktorat ini yaitu meningkatkan kualitas informasi dan diplomasi dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan. Selanjutnya di dalam

pasal 616 menjelaskan penyelenggaraan fungsi Direktorat Informasi dan Media untuk menyelesaikan tugasnya. Fungsi-fungsi tersebut meliputi:

- (1) penyiapan perumusan kebijakan di bidang pengelolaan informasi digital dan media sosial, monitoring dan analisis berita, fasilitasi media massa, peliputan dan dokumentasi audio-visual, serta pengelolaan data media dan pelayanan informasi publik;
- (2) pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan informasi digital dan media sosial, monitoring dan analisis berita, fasilitasi media massa, peliputan dan dokumentasi audio-visual, serta pengelolaan data media dan pelayanan informasi publik;
- (3) penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang pengelolaan informasi digital dan media sosial, monitoring dan analisis berita, fasilitasi media massa, peliputan dan dokumentasi audio-visual, serta pengelolaan data media dan pelayanan informasi publik;
- (4) penyiapan pelaksanaan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang pengelolaan informasi digital dan media sosial, monitoring dan analisis berita, fasilitasi media massa, peliputan dan dokumentasi audio-visual, serta pengelolaan data media dan pelayanan informasi publik;
- (5) penyiapan pelaksanaan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang pengelolaan informasi digital dan media sosial, monitoring dan analisis berita, fasilitasi media massa, peliputan dan dokumentasi audio-visual, serta pengelolaan data media dan pelayanan informasi publik; dan
- (6) pelaksanaan urusan tata usaha Direktorat.¹⁷

Fungsi-fungsi yang dijalankan Dir. Infomed perlu diketahui sebagai basis untuk memahami ruang lingkup kerja dan tanggung jawab yang berkaitan dengan aktivitas diplomasi digital.

¹⁷ Diakses melalui <https://www.kemlu.go.id/id/tentang-kemlu/struktur-kemlu/organization.aspx?kementerianid=6>, pada 16 Oktober 2018.

B. Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia (PWNI) dan Badan Hukum Indonesia (BHI)

Dalam struktur Kementerian Luar Negeri RI, Direktorat PWNI dan BHI berada dibawah naungan Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler (Ditjen Protkons). Dengan mengacu pada Pasal 674 huruf e, Peraturan Menteri Luar Negeri Republik Indonesia No. 2 tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Luar Negeri, Direktorat ini memiliki 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 kerja samabilateral, regional, dan multilateral.¹⁸

Dalam rangka melaksanakan tugas tersebut, Direktorat ini memiliki Visi yaitu *“Terwujudnya pelayanan dan perlindungan WNI dan BHI yang berkualitas”* dengan Misi untuk mencapainya yaitu *“Memberikan pelayanan dan perlindungan yang lebih baik”*.¹⁹

Secara lebih lanjut, Pasal 770 menjelaskan penyelenggaraan fungsi Direktorat PWNI dan BHI untuk menyelesaikan tugasnya. Berikut merupakan fungsi-fungsi tersebut:

- (1) penyiapan perumusan perlindungan kebijakan warga negara di Indonesia bidang 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 pengembangan kerja bilateral, regional, regulasi, dan multilateral;
- (2) pelaksanaan 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

¹⁸ Diakses melalui <https://www.kemlu.go.id/id/tentang-kemlu/struktur-kemlu/organization.aspx?kementerianid=8>, pada 16 Oktober 2018.

¹⁹ Diakses melalui <http://perlindungan.kemlu.go.id/portal/profile/visimisi>, pada 16 Oktober 2018.

- penyadaran publik, harmonisasi kebijakan dan regulasi, dan pengembangan kerja sama bilateral, regional, dan multilateral;
- (3) penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang perlindungan warga negara Indonesia dan badan hukum Indonesia di luar negeri termasuk pemberian bantuan kemanusiaan pemulangan, dan hukum, pemberian sosial, pengawasan bantuan pemberian kekonsuleran, fasilitasi kampanye penyadaran publik, harmonisasi kebijakan dan regulasi, dan pengembangan kerja sama bilateral, regional, dan multilateral;
 - (4) penyiapan pelaksanaan pemberian bimbingan teknis dan supervisi 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 kerja sama bilateral, regional, dan multilateral;
 - (5) penyiapan pelaksanaan pelaporan di bidang pemantauan, perlindungan evaluasi warga dan 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 kerja sama bilateral, regional, dan multilateral; dan
 - (6) pelaksanaan tata usaha Direktorat.

Lebih jauh, dalam Kebijakan Mutunya, sebagai unit kerja yang memberikan perlindungan dan pelayanan kepada WNI bermasalah di luar negeri, Direktorat ini berkomitmen untuk:

- (1) Mewujudkan pelayanan dan perlindungan WNI dan BHI di luar negeri yang efektif dan efisien

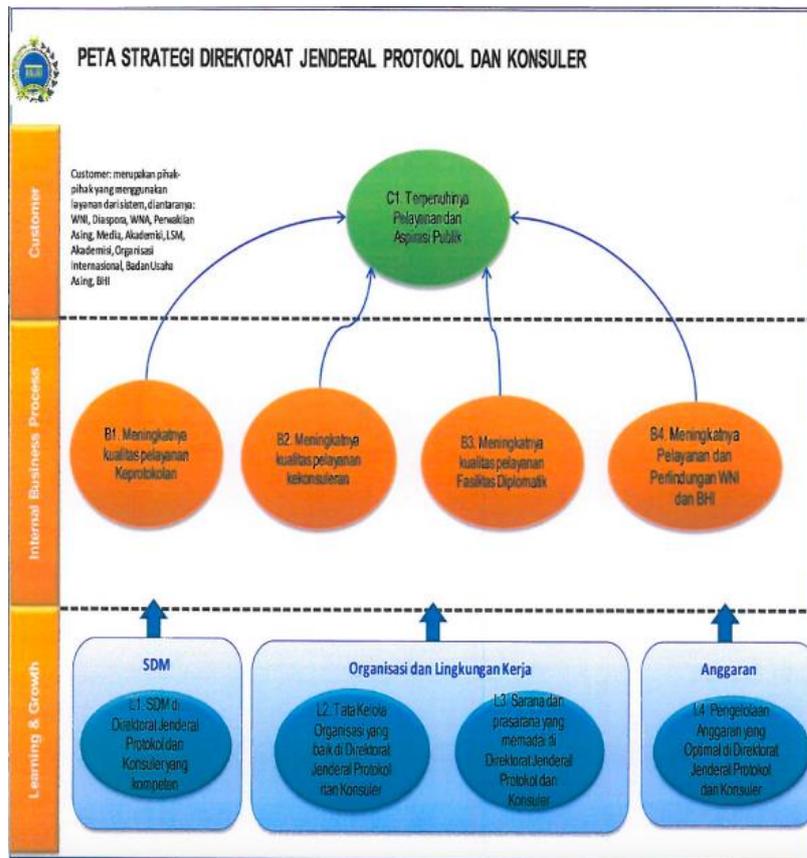
- (2) Mendorong seluruh pegawai untuk selalu meningkatkan keterampilan dan keahlian serta selalu bertanggung jawab dan tertib dalam menjalankan tugas
- (3) Mematuhi persyaratan dan peraturan perundangan yang berlaku
- (4) Melakukan peningkatan berkelanjutan terhadap kinerja sistem manajemen mutu sesuai dengan standar ISO 9001:2015²⁰

Program-program dan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh Direktorat PWNI dan BHI masih mengacu pada Peta Strategi dan Indikator Kinerja Utama (IKU) sebagaimana tercantum dalam Renstra Ditjen Protkons tahun 2015-2019. Akan tetapi, seperti yang terlihat pada gambar 5.1 dan 5.2 di bawah ini, belum ada acuan yang dapat diikuti dari peta Strategi dan IKU terkait penggunaan TIK untuk mengukur pencapaian kinerja Ditjen Protkons oleh Direktorat PWNI dan BHI.

Gambar 5.1
Peta Strategi Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler Tahun 2018²¹

²⁰ Data primer PWNI dan BHI.

²¹Diakses melalui <https://www.kemlu.go.id/AKIP/PK%20DIRJEN%20PROTKONS%202018.pdf> p.2, pada tanggal 16 Oktober 2018



Gambar 5.2
Indikator Kinerja Utama (IKU) Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler Tahun 2018²²

²² Diakses melalui <https://www.kemlu.go.id/AKIP/PK%20DIRJEN%20PROTKONS%202018.pdf> p. 3-4, pada 16 Oktober 2018.

Kode SS	Sasaran Program	Kode IKU	Indikator Kinerja Utama (IKU)	Target 2018
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Customer Perspective				
C1	Terpenuhinya Pelayanan dan Aspirasi Publik	C1.1	Indeks Pelayanan dan Aspirasi Publik	4 (skala 4)
		C1.2	Peringkat Inovasi Pelayanan Publik oleh Kemenpan RB	Top 99
		C1.3	Jumlah Inovasi Pelayanan Publik	5
Internal Business Process				
B1	Meningkatnya Kualitas Pelayanan Keprotokolan	B1.1	Indeks Kualitas Pelayanan Keprotokolan	4 (skala 4)
B2	Meningkatnya Kualitas Pelayanan Kekonsuleran	B2.2	Indeks Kualitas Pelayanan Kekonsuleran	4 (skala 4)
B3	Meningkatnya Kualitas Pelayanan Fasilitas Diplomatik	B3.1	Indeks Kualitas Pelayanan Fasilitas Diplomatik	4 (skala 4)
B4	Meningkatnya Pelayanan dan Perlindungan WNI/BHI	B4.1	Indeks Pelayanan dan Perlindungan WNI dan BHI	82.21%
Learning & Growth Perspective				
L1	SDM di Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler yang Kompeten	L1.1	Persentase Pejabat yang telah Memenuhi Standar Kompetensi Jabatan di Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	80%
		L1.2	Indeks <i>Engagement</i> Pegawai di Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	3.7 (Skala 5)
L2	Tata Kelola Organisasi yang Baik di Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	L2.1	Nilai Reformasi Birokrasi Kemenlu	90
		L2.2	Nilai evaluasi AKIP Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	75
L3	Sarana dan Prasarana yang Memadai di Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	L3.1	Persentase Sarana dan Prasarana yang dipenuhi sesuai dengan rencana di Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	100%
L4	Pengelolaan Anggaran yang Optimal di Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	L4.1	Persentase Realisasi Anggaran di Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler	100%

Dalam Kemenlu, Direktorat PWNI dan BHI terbilang menjadi salah satu Direktorat yang memiliki jalur koordinasi dengan Kementerian Ketenagakerjaan (Kemenaker) serta BNP2TKI.²³

5.1.2 Kementerian Ketenagakerjaan RI

Isu pekerja migran merupakan salah satu isu yang ditangani oleh Kementerian Ketenagakerjaan RI. Kementerian Ketenagakerjaan berdiri

²³ Hasil Wawancara dengan Direktur Infomed Kemenlu RI.

berdasarkan pada UU No. 39 Tahun 2008 kementerian negara dan PP No. 18 Tahun 2015 tentang Kementerian Ketenagakerjaan. Kementerian Ketenagakerjaan memiliki tugas dan fungsi yang diatur dalam PP No. 18 Tahun 2015 Bab 1 pasal 2 dan 3. Kemnaker pun mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang ketenagakerjaan untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

Kemnaker juga menyelenggarakan fungsi dalam menjalankan tugasnya. Adapun fungsi tersebut adalah:

- a) perumusan, penetapan, dan pelaksanaan kebijakan di bidang peningkatan daya saing tenaga kerja dan produktivitas, peningkatan penempatan tenaga kerja dan perluasan kesempatan kerja, peningkatan peran hubungan industrial dan jaminan sosial tenaga kerja, pembinaan pengawasan ketenagakerjaan serta keselamatan dan kesehatan kerja;
- b) koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi di lingkungan Kementerian Ketenagakerjaan;
- c) pengelolaan barang milik/kekayaan negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian Ketenagakerjaan;
- d) pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Ketenagakerjaan;
- e) pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan Kementerian Ketenagakerjaan di daerah;
- f) pelaksanaan kegiatan teknis yang berskala nasional, sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan; dan
- g) pelaksanaan perencanaan, penelitian dan pengembangan di bidang ketenagakerjaan.

Kemnaker RI dalam menjalankan fungsinya memiliki tanggung jawab dalam mengembangkan dan menyampaikan informasi, baik kepada lembaga pemerintah lain maupun publik. Badan Perencanaan dan Pengembangan Ketenagakerjaan (BARENBANG) adalah badan yang bertanggung jawab mengolah informasi yang ada. Di dalam misinya, BARENBANG menyatakan bahwa BARENBANG

berusaha meningkatkan kinerja pengelolaan data dan informasi ketenagakerjaan dan ketransmigrasian yang handal, sebagai landasan pembangunan ketenagakerjaan dan ketransmigrasian. Selain itu, BARENBANG pun bertugas untuk mengembangkan sistem informasi ketenagakerjaan dan ketransmigrasian yang komprehensif berdasarkan masterplan menuju e-government.

BARENBANG memiliki tugas mengembangkan sistem informasi secara internal. Sedangkan segala informasi yang disampaikan kepada publik, merupakan tugas dan wewenang dari bagian Humas Kemnaker. Dalam hal ini Humas memanfaatkan berbagai *platform* digital sebagai media untuk menyampaikan beragam informasi kepada masyarakat.²⁴

5.1.3 Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP2MI)²⁵

Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI) dibentuk berdasarkan UU No. 39 Tahun 2004 tentang Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia di Luar Negeri. Segala tugas, wewenang dan fungsi badan ini diatur di dalam Peraturan Pemerintah No. 8 Tahun 2006 tentang BNP2TKI. Di dalam peraturan tersebut, BNP2TKI memiliki fungsi dalam hal pelaksanaan kebijakan di bidang penempatan dan perlindungan tenaga kerja Indonesia di luar negeri secara terkoordinasi dan terintegrasi.

Pada tahun 2017, pemerintah RI mengeluarkan UU No. 18 Tahun 2017 sebagai revisi UU No. 39 Tahun 2004 tentang Pelindungan Pekerja Migran Indonesia. Atas perubahan tersebut maka nomenklatur BNP2TKI berubah menjadi BP2MI atau Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia. Selain itu istilah Tenaga Kerja Indonesia berubah menjadi Pekerja Migran Indonesia (PMI).

Selain perubahan nama, konsekuensi lainnya yaitu mengenai fungsi BP2MI yang bertambah. Diantaranya, pertama, memberikan rekomendasi kepada Pengerah Penempatan Tenaga Kerja Indonesia Swasta (PPTKIS) untuk disahkan oleh Kementerian Ketenagakerjaan (Kemnaker) dengan tujuan bisa menempatkan PMI di luar negeri. Kedua, BP2MI bisa menempatkan TKI antara pemerintah

²⁴ Hasil wawancara dengan Wakasubdit BARENBANG Kemnaker RI.

²⁵ Sebelum BP2MI, badan ini bernama BNP2TKI atau Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia.

dengan pemerintah atau government to government (G to G) dan pemerintah dengan swasta (G to Private-P) atau antara pemerintah Indonesia dengan pihak swasta di negara lain. Ketiga, PMI yang berprofesi sebagai pelaut juga secara eksplisit menjadi tanggung jawab BP2MI untuk memproses dan mengirimkannya.²⁶

Lebih jauh dalam konteks informasi dan komunikasi, tugas pelayanan informasi di dalam BP2MI adalah melalui Pusat Penelitian, Pengembangan dan Informasi (PUSLITFO). PUSLITFO bertanggung jawab secara langsung kepada Kepala BP2MI. Di badan inilah segala data dan informasi terkait pekerja migran dipusatkan. Pembangunan serta *maintenance* sistem dilakukan di dalam direktorat ini. Sedangkan penyampaian informasi kepada publik seperti misalnya penyampaian informasi melalui platform-platform seperti media sosial ataupun website menjadi tugas dan wewenang dari Humas BP2MI.

Gambar 5.3
Indikator Kinerja Utama (IKU)
Deputi Bidang Penempatan Tahun 2018
 RENCANA KINERJA TAHUNAN
 DEPUTI BIDANG PENEMPATAN TAHUN 2015-2019

NO	SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR KINERJA UTAMA	TARGET				
			2015	2016	2017	2018	2019
1	Meningkatnya Penempatan TKLN memenuhi syarat kerja dan prosedur berbasis Sistem P2TKI	Persentase TKI yang ditempatkan memiliki sertifikasi dan memenuhi standar yang ditetapkan	100%	100%	100%	100%	100%
		Prosentase Penempatan TKI Formal yang Memenuhi Syarat Kerja dan Prosedural yang Berbasis Sistem	60%	70%	80%	90%	100%
2	Meningkatnya pelayanan TKI sejak pra-keberangkatan sampai dengan kepulangan	Prosentase lembaga keuangan yang terlibat dalam pembiayaan TKI terintegrasi Sistem SISKOTKLN dengan transaksi Non Tunai	10%	30%	70%	100%	100%
		Persentase proses pelayanan TKI sejak pra-keberangkatan sampai dengan kepulangan menggunakan transaksi secara non tunai	10%	30%	70%	85%	100%
		Persentase Negara Penempatan menyelenggarakan welcoming program	10%	30%	70%	85%	100%
3	Meningkatnya kepatuhan lembaga penempatan dan pendukung penempatan terhadap standar dan ketentuan yang berlaku	Persentase tingkat kepatuhan lembaga penempatan dan pendukung penempatan dalam standar dan ketentuan yang berlaku.	80%	85%	90%	95%	100%
		Persentase layanan TKI di Pemda wilayah perbatasan melalui penyediaan pelatihan/Up-grade	10%	30%	70%	100%	100%
4	Meningkatnya pelayanan penempatan pemerintah (G to G dan G to P)	Persentase penempatan yang menggunakan skema G to G dan G to P berbasis pendaftaran online	50%	100%	100%	100%	100%

Namun demikian, platform digital seperti media sosial, *website* dan aplikasi juga digunakan BP2MI untuk melaksanakan visi, misi, tujuan dan sasaran strategis. Terdapat beberapa poin penting tentang pemanfaatan *platform* digital

²⁶ Diakses melalui www.beritasatu.com/bisnis/460997-uu-ppmi-disahkan-bnp2tki-berubah-jadi-bp2pmi.html, pada 31 Oktober 2018.

dalam Rencana Kinerja Tahunan Deputi Penempatan Tahun 2015-2019. Penggunaan SISKOTKLN serta upaya pengembangan pendaftaran pekerja migran secara online menunjukkan bahwa BP2MI berupaya untuk memanfaatkan platform digital untuk mendukung tugas, fungsi dan tujuannya sebagaimana yang ditunjukkan pada Gambar 5.

5.2 Implementasi Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan Media Sosial dalam Isu Pekerja Migran Indonesia

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam konteks isu pekerja migran dilakukan melalui berbagai macam platform. Misalnya saja melalui 1) aplikasi, 2) website, serta 3) media sosial seperti facebook, twitter, youtube dan Instagram. Beragam penggunaan teknologi informasi yang digunakan adalah untuk mendukung fungsi-fungsi yang terkait erat dengan pekerja migran, seperti fungsi pelayanan, perlindungan dan penanganan kasus.

Pemaparan akan dimulai dengan terlebih dahulu menjelaskan temuan aplikasi-aplikasi yang dimiliki oleh Lembaga-lembaga, kemudian dilanjutkan dengan penggunaan website, dan yang terakhir adalah penggunaan media sosial. Kesemuanya difokuskan kepada isu spesifik yaitu mengenai pekerja migran Indonesia.

5.2.1 Penggunaan Aplikasi oleh Lembaga Pemerintah

5.2.1.1 Aplikasi Kementerian Luar Negeri RI

(1) Safe Travel

Safe Travel merupakan suatu aplikasi yang dibuat dan dikembangkan oleh Kementerian Luar Negeri RI, secara khusus yaitu Direktorat PWNI dan BHI. Aplikasi ini ditujukan bagi semua Warga Negara Indonesia, baik pekerja migran, wisatawan, pelajar, maupun pebisnis yang ingin pergi atau sedang berada di luar negeri agar dapat mengakses informasi dan notifikasi seputar negara tujuan terkait hukum/aturan/kebiasaan setempat, perbedaan waktu, kondisi keamanan, persyaratan keimigrasian, kesehatan, pelayanan perwakilan RI seperti

KBRI/KJRI/KRI, kuliner Indonesia dan juga tempat ibadah.²⁷ Aplikasi ini memudahkan WNI untuk menjelajahi negara yang akan atau sedang dikunjungi. Serangkaian informasi, himbauan, saran, maupun peringatan mengenai keadaan sekitar di negara tersebut dapat dengan cepat diakses.

Lebih jauh, *Safe Travel* memiliki fitur bernama *Indonesia Nearby*. Dimana ketika fitur tersebut dibuka, secara otomatis pengguna aplikasi akan dapat mendeteksi keberadaan warga negara Indonesia yang terdekat. Fitur yang didukung oleh *geopositioning system* (GPS) ini bertujuan untuk mendorong nilai kepedulian dan tolong menolong di antara masyarakat Indonesia yang sedang berada di luar negeri. Hal ini dirasa penting oleh pemerintah mengingat perlindungan WNI di luar negeri juga dapat dilakukan oleh sesama warga negara Indonesia.

Terdapat hal yang menarik dari aplikasi ini, diantaranya adalah program *point rewards* dimana pengguna aplikasi dapat menikmati voucher yang ditukarkan melalui poin-poin hasil penggunaan aplikasi. Program ini bisa dilakukan atas kerjasama Dir. PWNI dan BHI dengan pihak ketiga (swasta).²⁸ Dapat dikatakan, aplikasi ini juga didesain menyenangkan untuk menarik partisipasi dari masyarakat sekaligus memberikan manfaat bagi warga negara dalam memperoleh informasi layanan yang diberikan oleh kantor perwakilan.

Namun demikian efektivitas aplikasi *Safe Travel* masih menjadi pertanyaan mengingat aplikasi ini baru diluncurkan dan diresmikan pada 14 April 2018 oleh Menteri Luar Negeri RI.²⁹ Berdasarkan hasil wawancara dengan Wakasubdit PWNI dan BHI, modul laporan terkait aplikasi sudah efektif berjalan, namun modul pelayanan dan perlindungan WNI masih perlu diperlengkapi kembali. Saat ini yang menjadi tantangan bagi Kementerian Luar Negeri RI, dalam hal ini secara khusus yaitu Direktorat PWNI & BHI, adalah bagaimana cara memikat WNI agar mau memanfaatkan aplikasi *Safe Travel*.³⁰ Oleh karena itu, sampai saat ini masih belum dapat dipastikan apakah aplikasi telah memenuhi Visi-Misi maupun

²⁷ Diakses melalui <https://itunes.apple.com/id/app/safe-travel/id1343065388?ls=1&mt=8>, pada tanggal 16 Oktober 2018.

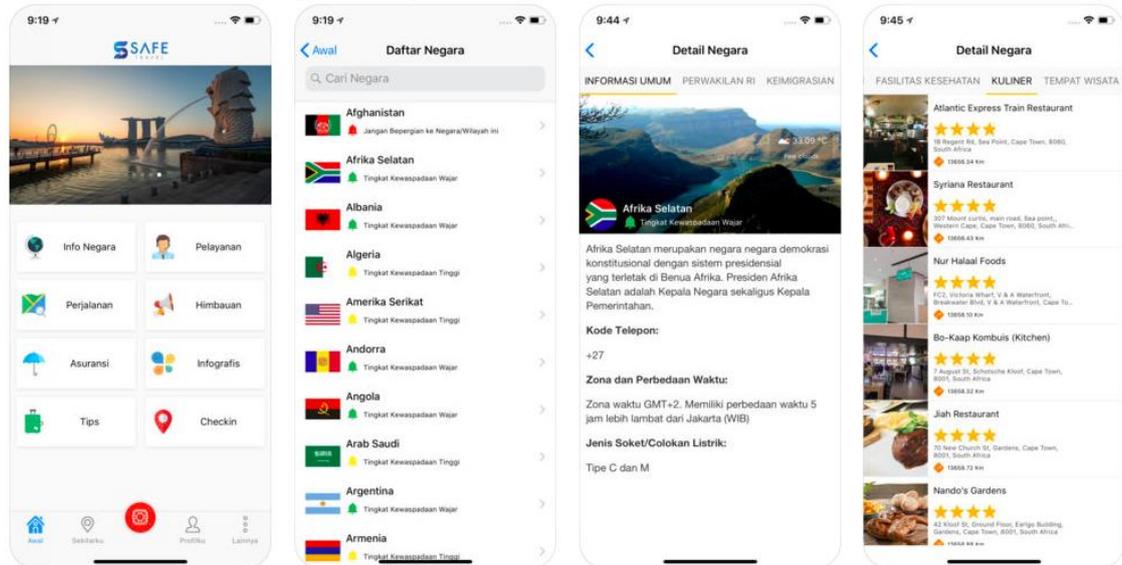
²⁸ Hasil wawancara dengan Wakasubdit PWNI dan BHI.

²⁹ Diakses melalui <https://www.kemlu.go.id/id/berita/berita-perwakilan/Pages/Aplikasi-Safe-Travel,-Inovasi-Pemerintah-untuk-Lindungi-WNI-di-Luar-Negeri.aspx>, pada tanggal 16 Oktober 2018.

³⁰ Hasil wawancara dengan Wakasubdit PWNI dan BHI.

Renstra Direktorat PWNI dan BHI yang berada di bawah Ditjen Protokol dan Konsuler. Namun, harapan kedepannya adalah masyarakat turut menggunakan aplikasi ini untuk kepentingan kenyamanan dan keamanan selama berkunjung atau menetap di luar negeri.

Gambar 5.4 Aplikasi *Safe Travel* milik Direktorat PWNI&BHI³¹



Selain melalui aplikasi *Safe Travel*, upaya lain yang dilakukan oleh Direktorat PWNI dan BHI untuk melayani dan melindungi WNI adalah dengan melakukan *SMS Blasts*.

(2) *SMS Blasts*

SMS Blasts merupakan bentuk perkembangan pelayanan terhadap WNI yang diinisiasi oleh Direktorat PWNI dan BHI. *SMS Blast* ini ditunjukkan untuk memberikan kenyamanan dan keamanan bagi WNI di luar negeri. Melalui kerjasama yang dilakukan oleh Dir. PWNI dan BHI dengan *provider* telepon seperti Indosat, Telkomsel, dan lain sebagainya, maka pemerintah berusaha untuk menjangkau WNI dengan menggunakan fitur SMS. Ketika seorang WNI mendarat di luar negeri, maka secara otomatis akan ada SMS yang masuk ke *handphone*

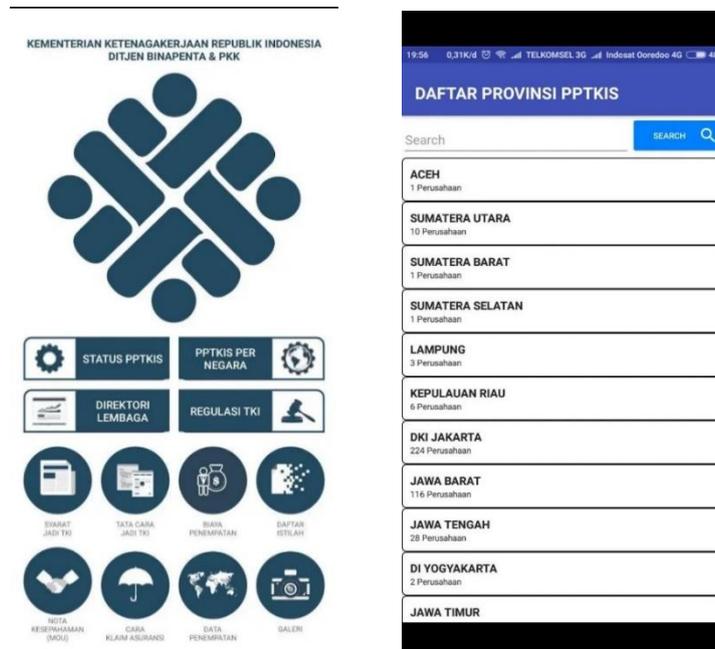
³¹ Diakses melalui <https://itunes.apple.com/id/app/safe-travel/id1343065388?ls=1&mt=8>, pada tanggal 16 Oktober 2018.

masing-masing, menyambut kedatangan mereka di negara tujuan serta memberitahu lokasi Perwakilan RI terdekat yang dapat dihubungi atau didatangi secara fisik apabila mengalami kejadian-kejadian yang tidak diinginkan.³² Dengan memberikan respon yang cepat dan tanggap melalui *SMS Blasts*, diharapkan permasalahan serta kesulitan yang mungkin dihadapi oleh WNI selama berada di luar negeri dapat berkurang dan terhindari.

5.2.1.2 Aplikasi Kementerian Ketenagakerjaan RI

Kementerian Ketenagakerjaan menggunakan aplikasi sebagai salah satu platform yang digunakan untuk melancarkan tugas dan fungsi kelembagaannya. Terkait dengan isu pekerja, aplikasi-aplikasi yang dibuat oleh Kemnaker pun bertujuan untuk mempermudah proses pencarian kerja oleh warga negara Indonesia. Setidaknya terdapat 86 aplikasi yang dimiliki oleh Kemnaker namun demikian telah ada upaya perampingan jumlah aplikasi. Perampingan jumlah aplikasi direncanakan menjadi 16 aplikasi dan hal ini dilakukan karena Kemnaker menyadari bahwa jumlah aplikasi yang sangat banyak dianggap tidak efektif, efisien serta tidak tepat sasaran.

Gambar 5.5 Aplikasi Jendela TKI milik Kemnaker



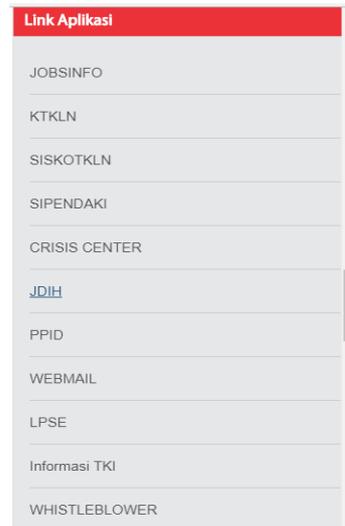
³² Hasil wawancara Infomed.

Salah satu aplikasi yang sangat erat kaitannya dengan pekerja migran adalah aplikasi Jendela TKI (Lihat Gambar 5.5). Aplikasi ini dapat diakses dengan mudah melalui ponsel pintar berbasis *android*. Kemudahan serta kesederhanaan menjadi keunggulan dari aplikasi ini, namun demikian terdapat bagian-bagian dalam aplikasi ini yang tidak dapat dibuka. Selain itu, informasi mengenai PPTKIS yang seharusnya dilarang beroperasi akibat pelanggaran prosedur masih masuk ke dalam daftar PPTKIS yang aman. Tentu hal ini dapat berakibat fatal terutama bagi para calon pekerja migran.

5.2.1.3 Aplikasi BP2MI (dulu BNP2TKI)

Setidaknya terdapat link terhadap 11 aplikasi yang dapat dilihat dan diakses melalui website resmi BP2MI (Lihat Gambar 5.6). Aplikasi tersebut diantaranya adalah Jobsinfo, KTKLN, SISKOTKLN, SIPENDAKI, Crisis Center, JDIH, PPID, Websmail, LPSE, Informasi TKI, Whistleblower. Beragam aplikasi tersebut memiliki fungsi yang berbeda.

Gambar 5.6 Daftar Aplikasi Milik BP2MI



Aplikasi pertama yang akan dibahas adalah Jobsinfo. Aplikasi Jobsinfo merupakan aplikasi layanan bagi para pencari kerja yang ingin bekerja di luar negeri. Aplikasi ini menyediakan informasi pasar kerja yang berada di luar negeri dimana para user melakukan registrasi online melalui website. Aplikasi ini juga membuka ruang konsultasi bagi para pencari kerja ketika mencari lowongan pekerjaan di luar negeri. Lebih jauh, aplikasi Jobsinfo ini dibentuk dalam rangka

meningkatkan jumlah pekerja migran pada sektor formal. Tentu di dalam prosesnya, BNP2TKI (BP2MI) harus bekerja sama dengan PPTKIS.³³ Selanjutnya aplikasi kedua adalah KTKLN atau kartu identitas bagi Tenaga Kerja Indonesia (TKI). Selain KTP, kartu identitas ini juga berfungsi sebagai bukti bahwa TKI tersebut telah memenuhi prosedur yang dibutuhkan untuk bisa bekerja di luar negeri. KTKLN juga memiliki fungsi sebagai mekanisme perlindungan TKI bersangkutan selama bekerja di luar negeri, baik selama bekerja maupun selesai kontrak kerja dan kembali ke tanah air. Berikutnya adalah aplikasi SISKOTKLN. Sistem Komputerisasi Tenaga Kerja Luar Negeri (SISKOTKLN) adalah sistem pendataan bagi Calon Tenaga Kerja Indonesia yang akan berangkat keluar negeri. SISKOTKLN mengintegrasikan Pemangku kepentingan terkait dengan penempatan TKI yang antara lain Dinas Kabupaten/Kota, PPTKIS, Balai Latihan Kerja Luar Negeri, Sarana Kesehatan, Asuransi, Pemetiksaan Psikologi, Lembaga Uji Kompetensi, Lembaga Keuangan, dan Perwakilan RI di luar Negeri. SISKOTKLN memanfaatkan teknologi terkini dalam proses implementasinya. Penggunaan Teknologi Biometrik untuk memastikan TKI menghadiri pelatihan di Balai Latihan Kerja Luar Negeri dan durasi yang sesuai dengan negara yang bersangkutan. Aplikasi keempat adalah SIPENDAKI. Setelah ditelusuri, aplikasi ini digunakan untuk mempermudah sistem pendataan dan kedatangan TKI. Cara pengaplikasiannya, dengan memasukan *user id* dan *password*, yang berupa nomor *passport*. Aplikasi kelima adalah Crisis Center. Sebuah aplikasi yang digunakan sebagai sarana pengaduan TKI atau pelaporan TKI bermasalah. Akan tetapi diperlukan *software* tertentu untuk membukanya, selain itu diperlukan *user id* dan *password* yang kemungkinan diperoleh dari nomor *passport*. Aplikasi keenam adalah JDIH atau Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum. JDIH adalah wadah pendayagunaan bersama atas dokumen hukum secara tertib, terpadu, dan berkesinambungan, serta merupakan sarana pemberian pelayanan informasi hukum secara lengkap, akurat, mudah, dan cepat. Aplikasi keenam adalah PPID atau Pusat Informasi dan Data. PPID tidak seperti aplikasi melainkan lebih berbentuk website.

³³ "Jobsinfo, Sinergi BNP2TKI dan PPTKIS dalam Pemenuhan TKI", <https://ekonomi.kompas.com/read/2015/11/06/093100226/.Jobsinfo.Sinergi.BNP2TKI.dan.PPTKI.S.dalam.Pemenuhan.TKI.>, diakses pada Mei 2018.

Website ini berisikan artikel-artikel yang berkaitan dengan TKI atau BNP2KI. Berikutnya adalah Webmail. Webmail merupakan aplikasi yang hanya bias diakses oleh pekerja migran yang terdaftar di SISKOTKLN ataupun petugas tertentu. Berikutnya adalah LPSE dimana menjadi aplikasi untuk pelelangan barang. Aplikasi kesepuluh adalah informasi TKI. Berbentuk seperti pencarian informasi yang digunakan untuk mencari informasi terkait pekerja migran. Terakhir adalah aplikasi bernama Whistleblower yaitu semacam aplikasi untuk pekerja migran untuk melaporkan tindakan-tindakan yang tidak sesuai hukum yang dilakukan oleh PPTKIS misalnya. Ketika dicoba untuk mengakses kesebelas aplikasi ini, kami mendapati bahwa hanya dua aplikasi yang mampu diakses dengan mudah dan tepat guna, yaitu Jobsinfo dan SISKOTKLN.

5.2.2 Penggunaan Website oleh Lembaga Pemerintah

5.2.2.1 Penggunaan Website oleh Kementerian Luar Negeri RI

A. Direktorat PWNI dan BHI

Direktorat PWNI dan BHI memiliki *website* yang dikelola terpisah dari portal Kemlu dengan alamat *website* yaitu <http://perlindungan.kemlu.go.id/portal/home>. Dalam laman utama *website* ini, langsung terlihat beberapa layanan yang ditawarkan oleh Direktorat, seperti registrasi, lapor diri, pengaduan kasus, pelayanan publik, dan pengaduan pelayanan publik. Keseluruhan layanan ini ditampilkan secara detil dan menyeluruh disertai dengan panduannya. Fasilitas-fasilitas ini memang khusus dirancang untuk memudahkan WNI di luar negeri terkait pendataan melalui fitur lapor diri, mengajukan layanan baik secara online, maupun booking online dengan datang langsung ke perwakilan; dan mengajukan pengaduan secara mandiri langsung melalui aplikasi.³⁴ Diharapkan dengan adanya aplikasi ini, keseluruhan WNI—termasuk PMI—di luar negeri akan terdata secara detil sehingga dapat memaksimalkan pelayanan dan perlindungan dari Perwakilan RI di luar negeri. Berikut merupakan penjelasan lebih lanjut mengenai fasilitas yang ditawarkan sebagaimana yang dijelaskan oleh Direktorat PWNI dan BHI:

³⁴<http://peduliwni.kemlu.go.id/beranda.html> 17 Oktober 2018

(1) Lapor Diri

Dengan melakukan lapor diri, pihak perwakilan akan lebih optimal dalam memberikan pelayanan dan perlindungan kepada warga negara Indonesia yang sedang berada di luar negeri. Jika terdapat WNI yang pindah dan menetap di luar negeri, maka WNI tersebut cukup melakukan lapor diri melalui portal PEDULI WNI, dan tanda bukti lapor diri akan langsung dikirimkan ke email WNI yang bersangkutan. Portal PEDULI WNI memfasilitasi lapor diri kedatangan, perpindahan, dan kepulangan.

(2) Pelayanan

Pelayanan prima bagi WNI melalui pengajuan mandiri untuk layanan legalisasi, surat keterangan, pencatatan dan pelaporan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, penerbitan paspor baru, perubahan data paspor, penerbitan SPLP, penerbitan affidavit, legalisasi job order, legalisasi perjanjian kerja, perpanjangan buku pelaut, sign on dan sign off buku pelaut. Melalui portal PEDULI WNI, WNI dapat melakukan tracking status layanan dengan mudah.

(3) Pengaduan

Pengajuan pengaduan kasus maupun pengaduan terhadap pelayanan yang diberikan kepada Dir. PWNI dan BHI dapat diajukan dengan mudah melalui portal PEDULI WNI. WNI pun dapat melakukan tracking dan mengetahui status penanganan pengaduan yang telah diajukan melalui portal tersebut.

Lebih jauh, PWNI dan BHI juga memberikan berbagai macam pelayanan bagi WNI yang dapat dilakukan secara *online*. Dalam *website*, tertera 17 pelayanan yang dapat WNI di luar negeri terima ketika mereka mengalami masalah-masalah.

Gambar 5.7 Layanan Direktorat PWNI dan BHI³⁵



Terlepas dari layanan dan fasilitas yang diberikan, informasi-informasi seputar struktur organisasi dalam *website* masih belum teratur dan sesuai dengan para pejabat yang saat ini menduduki posisi masing-masing. Selain itu, gambar yang seharusnya memperlihatkan daftar keorganisasian Direktorat PWNI & BHI masih belum tersedia, padahal laman tersebut sudah terbuka untuk umum.

Galeri hukum juga menjadi salah satu fitur yang hadir di *website* ini. Dengan memasukan kategori hukum, (contoh: Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, dst.) tahun, dan kata kunci, masyarakat dapat mengakses dokumen-dokumen bersangkutan yang telah dipublikasikan secara resmi oleh pemerintah. Selain itu, daftar data seluruh Perwakilan RI (KBRI/KJRI/KRI/KDEI/PTRI) di luar negeri juga tercantumkan dengan lengkap dan detail, dimulai dari nama perwakilan, alamat, kota, nomor telepon, fax, *e-mail*, *website*, hingga layanan-layanan yang disediakan bagi WNI. Akan tetapi, *website* milik Direktorat ini sangat jarang mengunggah berita-berita terbaru seputar PMI. Pengungkapan berita terkait isu PMI paling akhir dilakukan pada 14 Agustus 2017.

Kurangnya perbaharuan berita maupun tampilan *website* Direktorat difaktori oleh restrukturisasi dan *maintenance* yang sedang berada dalam proses pelaksanaan. Saat ini, masih dipersiapkan kembali tenaga pendorong yang dapat mengawaki *website*: strukrur organisasi; logistik; infrastruktur; dan SDM sehingga kedepannya *website* akan menjadi salah satu platform utama pelayanan

³⁵ Diakses melalui <http://peduliwni.kemlu.go.id/beranda.html>, pada 17 Oktober 2018.

perlindungan. Oleh karena itu, masih akan dikembangkan lagi tim yang mengurus dan menangani *website* secara konstan dan menyeluruh.³⁶

B. Website Direktorat Informasi dan Media

Tugas utama dari Direktorat Informasi dan Media adalah diseminasi informasi berbagai kegiatan Kemlu. Oleh karena itu, segala macam bentuk *platform* digital yang dimiliki oleh Kemlu dikendalikan dan diawasi oleh Direktorat ini, baik dalam bentuk *website* maupun media sosial.

Direktorat Informasi dan Media telah menyediakan informasi untuk media masa dan publik melalui *website* sejak tahun 1997-an. Seiring perkembangannya, istilah *website* kemudian diganti menjadi *Portal* sejak awal tahun 2000-an dengan alamat *website* <https://www.kemlu.go.id/>.

Portal Kemlu juga mengintegrasikan 132 *website* yang dimiliki oleh Perwakilan RI. Lebih jauh, tujuan pengintegrasian ini adalah agar ketika publik domestik maupun global mengakses Portal, segala macam berita yang dipublikasikan secara *online* pada masing-masing *website* perwakilan dapat dicari dan diterima dengan mudah. Ini merupakan salah satu strategi diseminasi informasi yang dijalankan oleh Direktorat.³⁷ Namun, memang jika diperhatikan kembali, antara satu *website* Perwakilan RI dengan yang lain terlihat kesenjangan, bahwa di satu sisi diseminasi informasi gencar dilakukan, namun di sisi lain diseminasi informasi tersebut tidak diupayakan dengan semaksimal mungkin. Hal ini dievaluasi dan kemudian menghasilkan peringkat atas aktivitas yang dilakukan oleh tiap-tiap KBRI/KJRI/KDEI melalui *website*-nya.

Kesenjangan terkait keaktifan beberapa Perwakilan RI dengan Perwakilan RI lainnya untuk masalah pelayanan, perlindungan, dan penanganan kasus bagi PMI dapat dilihat dari data-data temuan. Menurut BNP2TKI, terdapat 24 negara tujuan PMI untuk bekerja. Ke-24 negara tersebut adalah sebagai berikut: Italia, AS, Maladewa, Jerman, Fiji, Uni Emirat Arab, Turki, Qatar, Oman, Bahrain, Taiwan, Singapura, Korea Selatan, Jepang, Hong Kong, Selandia Baru, Malaysia, Kuwait, Ceko, Brunei Darussalam, Australia, Belanda, Afrika Selatan, dan Arab Saudi. Dari

³⁶ Hasil Wawancara dengan Wakasubdit PWNI dan BHI.

³⁷ Hasil Wawancara dengan Direktur Informasi dan Media.

ke-24 negara tujuan, hanya empat negara yang terlihat kelengkapannya dalam memberikan pelayanan *online* kepada PMI. Pelayanan *online* ini tampak dari bagaimana para Perwakilan RI mengatur *website* resmi mereka. Rata-rata pelayanan yang diberikan hanyalah untuk WNI yang sedang berlibur ke tempat tujuan, beberapa laman yang disediakan bahkan tidak dapat dibuka sehingga peneliti mengalami kesulitan dalam mengakses informasi seputar PMI milik Perwakilan RI. Seperti contohnya, Renstra yang dipublikasikan oleh KBRI Fiji, Uni Emirat Arab, Qatar, Oman, Brunei Darussalam tidak dapat dibuka walaupun tautan telah disediakan. Bahkan, tidak jarang juga ditemukan KBRI yang sama sekali tidak mengunggah Renstra miliknya.

Selain itu, aktif atau tidaknya Perwakilan RI dalam melayani PMI juga dapat ditinjau dari halaman awal *website*: apakah langsung tersedia tautan yang menghubungkan pengakses kepada informasi-informasi mengenai PMI dan calon PMI atau tidak. Untuk mendukung kebutuhan para pengakses informasi, Portal Kemlu RI telah memberikan tautan yang secara khusus membahas isu PMI dalam bentuk berbeda, sesuai dengan kebutuhan negara tujuan. Seperti dicontohkan oleh KDEI Taipei di Taiwan, KJRI Hongkong serta KBRI Malaysia. Berikut adalah penjelasannya.

Pertama adalah, KDEI Taipei. Selain memiliki *website* tersendiri untuk KDEI Taipei,³⁸ KDEI juga memiliki *website* memang yang khusus menawarkan pelayanan kepada PMI bernama *Sarana Advokasi & Edukasi: Sumber Informasi Terpercaya untuk PMI di Taiwan*. Pelayanan tersebut berupa: tautan pengaduan ketika ada masalah, informasi umum ketenagakerjaan, informasi KTKLN, informasi *re-entry direct hiring*, BPJS ketenagakerjaan, statistik ketenagakerjaan KDEI Taipei dan bentuk-bentuk layanan lainnya. Bahkan, selain akun *Facebook* dan *Twitter*, KDEI Taipei memiliki nomor *WhatsApp* dan *LINE ID* sendiri sebagai sarana untuk melayani PMI.

³⁸ <http://www.kdei-taipei.org/> 17 Oktober 2018

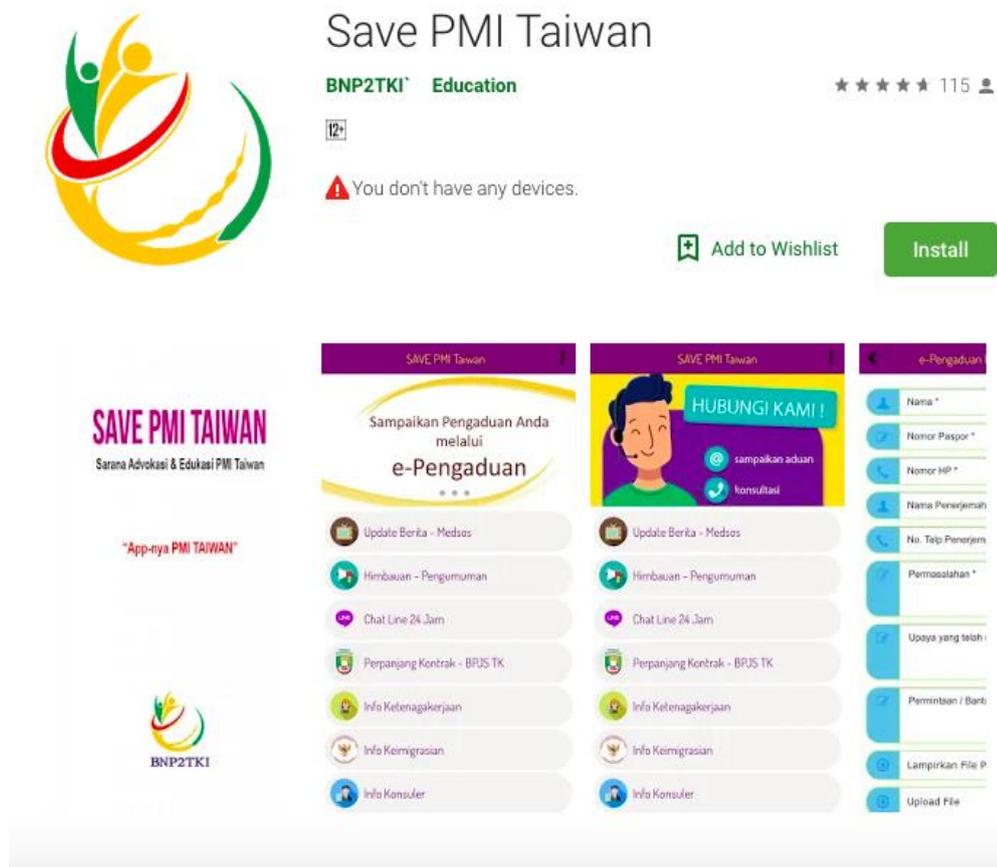
Gambar 5.8. Layanan Pekerja Migran KDEI Taipei *Save PMI Taiwan*³⁹



Tidak hanya melalui *website*, KDEI Taipei juga mengembangkan *Save PMI Taiwan* menjadi suatu aplikasi tersendiri di bawah nama yang sama. Pembuatan aplikasi ini ditujukan untuk memudahkan PMI dalam menerima layanan karena dapat diakses melalui *smartphone* masing-masing. Aplikasi dijalankan oleh KDEI Taipei melalui kerjasama dengan BNP2TKI. Lembaga tersebut membantu KDEI Taipei untuk mengembangkan fitur seperti *E-KTKLN Reader* dan fitur-fitur lainnya yang juga sangat berguna bagi PMI.

³⁹<http://www.savepmi-taiwan.org/> 17 Oktober 2018.

Gambar 5.9 Aplikasi Save PMI Taiwan sebagai Sarana Pelayanan dan Penyebaran Informasi untuk PMI⁴⁰



Save PMI Taiwan yang dikembangkan oleh KDEI Taipei ini ditujukan bagi PMI serta calon PMI yang akan atau sedang bekerja di Taiwan. Melalui *website* dan aplikasi, KDEI Taipei akan menyalurkan informasi-informasi bermanfaat bagi mereka yang tertarik mejajaki lapangan kerja di negara ini. Informasi tersebut meliputi: hukum negara setempat; keimigrasian, serta notifikasi terkait ketenagakerjaan di Taiwan. Selanjutnya, fungsi lain yang ditawarkan oleh aplikasi ini adalah wadah penyampaian pengaduan bagi PMI yang mengalami masalah.

Perwakilan RI berikutnya adalah KBRI Hong Kong. Seperti perwakilan-perwakilan sebelumnya, pemberian layanan tenaga kerja dari KBRI Hong Kong juga langsung terpampang di halaman awal *website* sehingga PMI yang bekerja di

⁴⁰https://play.google.com/store/apps/details?id=com.app.pengaduantki&hl=en_US 17 Oktober 2018

negara tersebut tidak kesulitan untuk mencari informasi dan memenuhi kebutuhan mereka. Fungsi pelayanan Tenaga Kerja KJRI Hong Kong meliputi :

1. Melegalisasi Job Order baru dan perpanjangan.
2. Melegalisasi kontrak kerja baru dan perpanjangan bagi penempatan tenaga Kerja Indonesia.
3. Memfasilitasi pengaduan dan penyelesaian kasus-kasus ketenagakerjaan.
4. Memfasilitasi pembinaan dan perlindungan PMI bekerjasama dengan lembaga/instansi terkait.
5. Memfasilitasi Peningkatan kapasitas PMI melalui berbagai kegiatan peningkatan ketrampilan dan sosialisasi berbagai informasi terkait dengan peraturan ketenagakerjaan, kewirausahaan dan Parenting.
6. Bekerjasama dengan lembaga dan instansi terkait penyebarluasan informasi yang terkait dengan kepentingan PMI.

Gambar 5.10 Layanan Pekerja Migran KJRI Hong Kong⁴¹

The screenshot shows the official website of the Indonesian Consulate in Hong Kong. The page header includes the consulate's name and contact information. The main content area is titled 'Layanan Tenaga Kerja' and lists six service functions. A sidebar on the right features a Twitter feed and a registration banner for 'Ormas Asing di Indonesia'. The footer contains social media icons.

KONSULAT JENDERAL REPUBLIK INDONESIA
DI HONG KONG, WILAYAH ADMINISTRATIF KHUSUS
REPUBLIK RAKYAT TIONGGOK
MERANGKAP MACAO, WILAYAH ADMINISTRATIF KHUSUS REPUBLIK
RAKYAT TIONGGOK

FAQ Tautan Peta Situs Kontak Kami Search...

BERANDA | TENTANG PERWAKILAN | BERITA DAN AGENDA | HUBUNGAN BILATERAL | LAYANAN | GALERI | ARSIP

Beranda / Layanan / Layanan Tenaga Kerja

Layanan Tenaga Kerja

Pelayanan Fungsi Tenaga Kerja KJRI Hong Kong meliputi :

1. Melegalisasi Job Order baru dan perpanjangan.
2. Melegalisasi kontrak kerja baru dan perpanjangan bagi penempatan tenaga Kerja Indonesia.
3. Memfasilitasi pengaduan dan penyelesaian kasus-kasus ketenagakerjaan.
4. Memfasilitasi pembinaan dan perlindungan PMI bekerjasama dengan lembaga/instansi terkait.
5. Memfasilitasi Peningkatan kapasitas PMI melalui berbagai kegiatan peningkatan ketrampilan dan sosialisasi berbagai informasi terkait dengan peraturan ketenagakerjaan, kewirausahaan dan Parenting.
6. Bekerjasama dengan lembaga dan instansi terkait penyebarluasan informasi yang terkait dengan kepentingan PMI.

BERIKUT INFORMASI TERKAIT DENGAN PELAYANAN FUNGSI TENAGA KERJA KJRI HONG KONG

1. PELAYANAN JOB ORDER

Beberapa informasi terkait legalisasi Job Order baru dan perpanjangan, berikut persyaratannya antara lain :

1. Surat persetujuan (*agreement*) yang asli antara PJTKI dan agensi di Hong Kong dengan menggunakan materai Rp. 6,000,-.
2. Formulir permintaan (*employment order form*) untuk Pekerja Migran Indonesia (PMI) oleh agensi di Hong Kong yang asli dan fotocopy hal. 1 & 2, beserta 20 halaman yang terdapat chop/ stamp dari Kemenaker RI/ BNP2TKI.
3. Surat rekomendasi BNP2TKI/ Menaker RI.
4. Fotocopy SIUP – PJTKIS
5. Fotocopy paspor RI/ KTP Indonesia
6. Fotocopy Lisensi KJRI
7. Fotocoy HK ID Card
8. Fotocopy Hong Kong Bussiness Registration
9. Fotocopy HK Labour Licence
10. Biaya legalisasi HK\$ 465.-

TWITTER
Tweets by @Portal_Kemlu_RI

Pendaftaran Ormas Asing di Indonesia

www.rogatori.kemlu.go.id

⁴¹Diakses melalui <https://www.kemlu.go.id/hongkong/id/Pages/layanan-tenagakerja.aspx>, pada 17 Oktober 2018.

Ketiga adalah dari kantor perwakilan negara Malaysia. *Website* KBRI Malaysia, sebagai salah satu negara tujuan yang paling banyak menerima PMI, terlihat juga menjelaskan pelayanan ketenagakerjaan secara spesifik seperti: langkah-langkah untuk menjadi PMI, penjelasan detil terkait E-KTKLN, persyaratan untuk registrasi PPTKIS/Agensi Pekerjaan Swasta (APS)/ User (Company), dan ketentuan-ketentuan legalisasi dokumen *demand letter dan job order*.

Gambar 5.11 Layanan Pekerja Migran KBRI Kuala Lumpur⁴²



5.2.2.2 Penggunaan Website oleh Kementerian Ketenagakerjaan RI

Kementerian Ketenagakerjaan memiliki *website* resmi yang berdiri secara mandiri, tidak terikat atau bergabung dengan kementerian lain. Alamat website Kemnaker yaitu <http://kemnaker.go.id/>. Laman utama *website* itu menampilkan tampilan awal yang cukup sederhana dan lengkap. Pada laman depan *website* ini dapat dilihat artikel-artikel tentang kegiatan Kemnaker seputar ketenagakerjaan. Pada pojok kanan atas terdapat bagian *website* yang berisikan berbagai hal terkait Kemnaker seperti, profil Kemnaker, struktur kelembagaan, regulasi, daftar PMI, RENSTRA, dan masih banyak lagi.

Website milik Kemnaker juga menyediakan data dalam bentuk infografis. Hal ini bertujuan untuk mempermudah penyampaian data kepada publik. Berita

⁴²Diakses melalui <http://web.kbrikl.org/>, pada tanggal 17 Oktober 2018.

terkait dengan Kemnaker dan ketenagakerjaan juga diperbaharui secara rutin (Lihat Gambar 5.12).

Gambar 5.12 Laman Utama Website Kementerian Ketenagakerjaan



5.2.2.3 Penggunaan Website oleh BP2MI (dulu BNP2TKI)

BNP2TKI memiliki *website* resmi yang diolah secara mandiri dan tidak terikat atau bergantung dengan lembaga pemerintah lainnya. Alamat *website* milik BNP2TKI adalah <http://www.bn timer2tki.go.id/>. *Website* milik BNP2TKI memiliki laman depan yang sederhana dan cukup mudah untuk diakses. *Website* ini juga berisikan informasi-informasi terkait PMI. Informasi-informasi yang ada di dalamnya dapat terbilang lengkap. Di dalamnya terdapat informasi-informasi detail seperti negara-negara tujuan PMI, cara pendaftara, cara pengaduan, daftar PPTKIS dan lainnya.

Namun, jika ditelusuri lebih jauh, pengguna *website* harus menyusuri *website* dengan terperinci untuk mengakses informasi-informasi tertentu. Contohnya, pada poin peluang kerja, dalam poin ini hanya berisikan beberapa bidang pekerjaan antara lain konstruksi, pertanian/perkebunan, dan manufaktur. Tidak ada penjelasan lebih lanjut tentang peluang kerja yang dimaksudkan. Poin sistem transportasi juga kurang jelas, dalam poin ini hanya disebutkan beberapa maskapai yang dapat digunakan untuk mencapai negara tujuan serta penyebutan

transportasi umum yang bisa digunakan di negara tersebut tanpa menjelaskan bagaimana cara mengaksesnya.

Terdapat juga bagian dari *website* yang kosong. Ada beberapa bagian yang terbilang krusial seperti alamat kantor imigrasi ditemukan kosong. Hal ini juga terjadi pada beberapa bagian *website* lainnya.

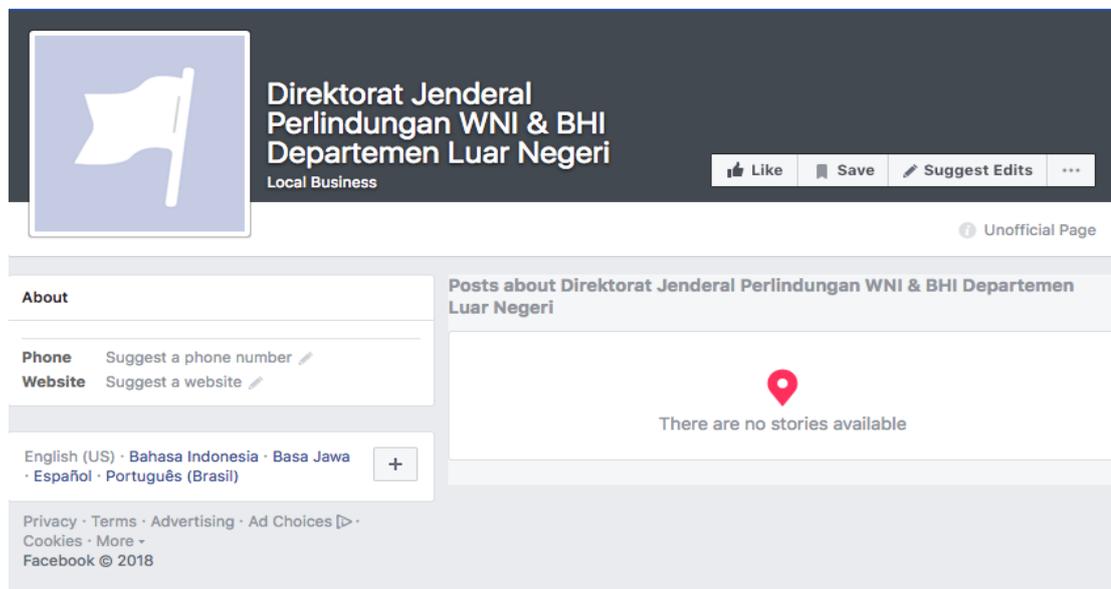
5.2.3 Penggunaan Media Sosial oleh Lembaga Pemerintah

5.2.3.1 Penggunaan Media Sosial oleh Kementerian Luar Negeri RI

A. Media Sosial Direktorat PWNI dan BHI

Direktorat PWNI dan BHI memiliki akun *Facebook* dan *Twitter*, namun sangat tidak aktif untuk melakukan diseminasi informasi perihal isu PMI untuk meningkatkan kesadaran dan kepedulian masyarakat. Dengan *followers* yang terbilang sangat minimum—hanya mencapai angka 1,291 *followers*—dan tidak terverifikasi, sampai Oktober 2018, terakhir kali akun *Twitter* memberikan pengumuman adalah pada 19 September 2017, dengan cara *me-retweet* akun *Twitter* KBRI Kuala Lumpur. Tidak ada berita yang disampaikan melalui media sosial terkait pekerja migran Indonesia (Lihat gambar 5.13).

Gambar 5.13 Facebook fanpage Dirjen PWNI & BHI⁴³



⁴³Diakses melalui <https://www.facebook.com/pages/Direktorat-Jenderal-Perlindungan-WNI-BHI-Departemen-Luar-Negeri/198524036830531>, pada tanggal 17 Oktober 2018.

B. Penggunaan Media Sosial oleh Direktorat Informasi dan Media

Kemlu memiliki empat akun media sosial yang kerap digunakan untuk melakukan diseminasi informasi: *Facebook*, *Twitter*, *Instagram*, dan *Youtube*.

Facebook terlihat menjadi salah satu andalan Direktorat Informasi dan Media untuk menyebarluaskan informasi perihal berbagai macam isu, salah satunya adalah PMI. Sampai Oktober 2018, terakhir kali akun ini memberikan berita terkait PMI adalah pada 24 September, 2018, mengenai Sarisih: Seorang PMI wanita yang akhirnya dapat bertemu kembali dengan keluarga setelah terpisah selama 14 tahun dengan bantuan KBRI Amman di Yordania.⁴⁴ Sebuah informasi yang terpandang masih cukup baru. Hal ini tentunya dipengaruhi oleh jumlah penyuka yang mencapai angka 54,001 orang dan pengikut sebanyak 55,378 orang. Dengan jumlah yang cukup untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat, Direktorat Informasi dan Media berusaha untuk terus melakukan diseminasi informasi isu PMI. Sebelumnya juga tercatat hampir satu atau dua bulan sekali akun *Facebook* memberitakan isu PMI.

Dengan jumlah pengikut lebih dari dua kali lipat *Facebook* yaitu mencapai angka 139,000 orang, akun *Twitter* resmi Kemlu RI (@Kemlu_RI) gencar digunakan sebagai platform untuk mendiseminasikan informasi isu PMI oleh Direktorat Informasi dan Media. Selain sederhana dan mudah untuk diakses dimana saja, *Twitter* menjadi salah satu primadona media sosial yang digandrungi oleh banyak kalangan muda. Dalam satu hari, akun ini dapat mengirimkan beberapa *tweet* agar masyarakat dapat terus diperbarui pengetahuannya tentang isu-isu yang sedang hangat diperbincangkan, tidak terkecuali PMI. Secara rutin akun ini memang menyajikan pemberitahuan isu PMI. Bahkan, akun *Twitter* Kemlu juga untuk difungsikan untuk pelayanan WNI. Pada 21 April, 2018, akun ini memberikan informasi perkembangan lanjutan kepada WNI yang ingin mengetahui kabar terbaru perlindungan dan pemulangan 18 PMI dari Liberia, Afrika Barat.⁴⁵ Jumlah karakter terbatas dalam setiap berita yang disebar menyebabkan *Twitter* menjadi salah satu alat yang digunakan sebagai sambungan tangan. Umumnya, *Twitter*

⁴⁴ Diakses melalui <https://www.facebook.com/Kemlu.RI/photos/a.425190977517347/2468388039864287/?type=3&theater>, pada tanggal 17 Oktober 2018.

⁴⁵ Diakses melalui https://twitter.com/Kemlu_RI/status/987691670400516096, pada tanggal 17 Oktober 2018.

dimanfaatkan untuk membagikan tautan berita yang tersambung pada Portal maupun akun-akun media sosial milik Kemlu, KBRI, KJRI, dsb.

Visualisasi menjadi hal yang paling penting dalam akun *Instagram* yang digunakan oleh Kemlu RI (@kemlu_ri) agar dapat memikat 107,000 pengikutnya. Oleh sebab itu, biasanya infografis menjadi andalan akun ini. Pada 14 Juni, 2018, melalui akun *Instagram*, Direktorat Informasi dan Media membantu promosikan aplikasi *Safe Travel* (lihat gambar 5.14) milik Direktorat PWNI & BHI sehingga publik menjadi lebih sadar akan kehadirannya. Walaupun tidak secara eksplisit memberikan informasi terkait PMI, namun dengan ini, secara tidak langsung Direktorat ingin agar PMI senantiasa terlindungi dan merasa nyaman saat bekerja di luar negeri. Tidak seperti akun media sosial milik Kemlu lainnya, *Instagram* jarang digunakan untuk mendiseminasi informasi terkait isu PMI.

Gambar 5.14 Informasi Mengenai Aplikasi *Safe Travel* ⁴⁶



Akun media sosial terakhir yang digunakan oleh Direktorat Informasi dan Media adalah *YouTube* di bawah nama Kemlu TV. Sampai dengan Oktober 2018, jumlah *subscribers* akun ini mencapai sebanyak 1,646. Tugas Direktorat di sini

⁴⁶ Diakses melalui https://www.instagram.com/p/Bj_agpvlkkC/?hl=id&taken-by=kemlu_ri, pada tanggal 17 Oktober 2018

adalah membuat berbagai macam bentuk konten video terkait segala kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Kemlu serta informasi-informasi lainnya yang kemudian diunggah di *YouTube*. Sayangnya, akun terlihat tidak terlalu sering digunakan untuk menyiarkan isu-isu terkait PMI. Simpulan ini dapat diambil karena ketika menulis kata kunci “Kemlu TV TKI/PMI” pada *search engine* yang tersedia, tidak ada video yang langsung muncul dan memperlihatkan informasi seputar hal tersebut.

5.2.3.2 Penggunaan Media Sosial oleh Kementerian Ketenagakerjaan RI

Kemnaker memiliki tiga media sosial yang aktif digunakan. *Twitter*, *facebook*, dan *Instagram* adalah ketiga media sosial tersebut. Ketiga media sosial ini terbilang sangat aktif, hampir setiap harinya akun media sosial milik Kemnaker ini mengunggah sesuatu. Ketiga akun media sosial ini biasanya mengunggah unggahan yang sama. Ketiga media sosial ini juga cenderung digunakan sebagai *platform* penyampai informasi.

Informasi yang disampaikan biasanya dibentuk sesingkat mungkin, hal ini bertujuan agar mudah dimengerti. Infografis juga menjadi salah satu pilihan dalam menyampaikan informasi. Hal ini digunakan untuk menyasati keterbatasan karakter yang digunakan dalam suatu unggahan. Seperti *twitter*, unggahan tidak bisa melebihi jumlah karakter yang telah ditentukan. Lewat *Instagram* Kemnaker juga mengunggah foto-foto kegiatan yang berkaitan dengan ketenagakerjaan, informasi lowongan pekerjaan, acara-acara seperti *Job Fair* dan masih banyak lagi.

Ketiga akun media sosial milik Kemnaker selain aktif menyampaikan informasi, ketiganya juga sudah diverifikasi oleh masing-masing perusahaan media sosial tersebut. Hal ini ditandai dengan adanya centang biru pada profil akun Kemnaker. Hal ini membuktikan keseriusan Kemnaker dalam menggunakan media sosial sebagai *platform* diseminasi informasi.

5.2.3.3 Penggunaan Media Sosial oleh BP2MI (dulu BNP2TKI)

BNP2TKI memiliki tiga media sosial yang secara aktif dikelola oleh lembaga antara lain *twitter*, *facebook*, dan *Instagram*. Ketiga akun media sosial milik BNP2TKI ini sudah terverifikasi. Hal ini membuktikan BNP2TKI serius dalam memanfaatkan media sosial sebagai salah satu *platform* diseminasi informasi. Akun *twitter* dan *facebook* biasanya memiliki unggahan yang sama. Keduanya berfokus menyampaikan informasi secara singkat dan padat. Hal ini dikarenakan keterbatasan karakter dalam sebuah unggahan. Infografis menjadi salah satu jalan keluar dalam diseminasi informasi yang harus dilakukan secara singkat dalam media sosial.

Berbeda dengan *facebook* dan *twitter*, *Instagram* milik BNP2TKI lebih banyak mengunggah foto-foto kegiatan PMI di dalam dan luar negeri. BNP2TKI juga menyertakan penjelasan terhadap foto-foto tersebut walaupun hanya dengan kalimat-kalimat yang singkat. BNP2TKI juga menyampaikan informasi-informasi lain seperti tata cara pelaporan PMI bermasalah juga informasi-informasi lainnya. Selain berupa dokumentasi foto, unggahan-unggahan *Instagram* milik BNP2TKI juga berisi infografis terkait berbagai informasi penting seputar pekerja migran.

5.3 Implementasi Aktivitas Diplomasi Digital Indonesia dalam Isu Pekerja Migran Indonesia oleh Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia (2017-2018)

Sebagaimana yang telah disampaikan pada bagian sebelumnya bahwa selain mengidentifikasi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam isu pekerja migran oleh beberapa Lembaga pemerintah, penelitian ini pun juga berfokus pada pengidentifikasian aktivitas diplomasi yang dilakukan oleh pemerintah RI melalui perangkat digital yaitu media sosial. Terdapat tiga jenis media sosial yang dibahas di dalam penelitian ini, yaitu 1) Twitter, 2) Facebook, dan 3) Instagram. Ketiga aset media sosial yang dimiliki Kemlu RI ini akan dibahas secara lebih rinci pada bagian berikut:

5.3.1 Penggunaan Twitter @Portal_Kemlu_RI Terkait Isu Pekerja Migran (2017-2018)

Penggunaan twitter sebagai media penyampaian informasi kepada publik sudah merupakan bagian integral dari proses komunikasi yang dijalankan oleh pemerintah RI. Hampir setiap lembaga pemerintah maupun non-pemerintah yang ada di Indonesia telah memiliki akun twitter untuk diseminasi informasi kepada masyarakat. Diseminasi informasi memang menjadi fungsi utama dari penggunaan media sosial oleh suatu Lembaga, tak terkecuali Kementerian Luar Negeri RI. Dalam konteks isu pekerja migran, Kementerian Luar Negeri RI pun menggunakan twitter sebagai saluran untuk menyalurkan informasi atau pesan.

Sebagai contoh, pada 15 Maret 2017, Menlu Retno Marsudi secara fisik langsung mengunjungi Malaysia untuk memantau kinerja dan perlakuan yang diterima oleh para PMI di sana. Seluruh rangkaian kegiatan yang dilakukan pada hari itu diabadikan melalui akun *Twitter* Kemlu. Diawali dengan dialog bersama PMI di Penang, Malaysia (lihat Gambar 5.15)⁴⁷, ini merupakan bentuk kepedulian Menlu Retno Marsudi kepada PMI di Plexus Riverside. Diadakannya dialog bersama dapat menunjukkan selain PMI yang bekerja di lingkungan domestik, pemerintah Indonesia juga memperhatikan keadaan PMI yang bekerja di industri padat teknologi.

⁴⁷ Diakses melalui https://twitter.com/Kemlu_RI/status/841909979724562432, pada tanggal 17 Oktober 2018.

**Gambar 5.15 Kunjungan dan Dialog Bersama
Menlu Retno dengan PMI Industri Padat Teknologi di Malaysia**



Masih dalam konteks yang sama, kunjungan Menlu Retno Marsudi dilanjutkan pada pertemuan langsung dengan pihak pemerintah Malaysia, Menteri Besar Penang, Tun Dato' Haji Abdul Rahman. Dalam kesempatan ini akun Twitter Kemlu RI membagikan foto kebersamaan kedua menteri saat membicarakan isu PMI. Ketika itu, Menlu Retno Marsudi menyampaikan keinginan pihak Indonesia atas perlindungan hak-hak PMI yang harus tetap dijaga dan diperjuangkan. Ini merupakan bentuk komitmen pemerintah Indonesia dalam melindungi warga negaranya yang bekerja di Malaysia (Lihat Gambar 5.16).

Gambar 5.16 Pertemuan Langsung Menlu Retno Marsudi dengan Menteri Besar Penang Tun Dato' Haji Abdul Rahman



Sebagai penutup, acara yang diliput oleh akun *Twitter* Kemlu RI dalam kunjungan Menlu Retno adalah ucapan terima kasih Mentri Besar Penang. (Lihat Gambar 5.17)⁴⁸. Kedatangan Kemlu RI di Penang mampu meningkatkan solidaritas pihak pemerintah Indonesia dan Malaysia. Dari sini terlihat bahwa dari Malaysia sendiri sangat membutuhkan kinerja PMI untuk membantu pembangunan negaranya. Oleh karena itu, harapannya, dengan peretemuan kedua pihak ini keselamatan para PMI menjadi lebih diintensifkan dan diperhatikan oleh pemerintah Malaysia dengan baik.

⁴⁸ Diakses melalui https://twitter.com/Kemlu_RI/status/842195662468866049, pada tanggal 17 Oktober 2018.

Gambar 5.17 Ucapan Terima Kasih Menteri Besar Penang atas Kontribusi PMI di Malaysia



Contoh lainnya yaitu pada 3 September 2018, akun *Twitter* Kemlu RI kembali memberikan segelintir foto-foto kegiatan diplomasi terkait isu PMI yang dapat diakses oleh publik luas. Kegiatan pertemuan Wakil Menlu Fachir dengan Menteri Tenaga Kerja dan Kesejahteraan Hong Kong, Dr. Law Chi-Kwong (Lihat Gambar 5.18)⁴⁹, merupakan keberlanjutan dari pertemuan Presiden Joko Widodo dengan Kepala Eksekutif Hong Kong pada April lalu untuk membahas secara lebih mendalam mengenai PMI.

⁴⁹ Diakses melalui https://twitter.com/Kemlu_RI/status/1036613179818704896, pada tanggal 17 Oktober 2018.

Gambar 5.18 Wamenlu Fachir bersama Menteri Tenaga Kerja dan Kesejahteraan Hong Kong



Selanjutnya, akun *Twitter* Kemlu RI kembali memotret suasana rapat yang diadakan oleh kedua pihak (lihat Gambar 5.19).⁵⁰ Dalam kesempatan tersebut, Wamenlu Fachir menegosiasikan keinginan pihak Indonesia agar standar upah minimum PMI dinaikan. Selain itu, kepentingan lain yang didorong oleh Wamenlu Fachir ialah *caregivers* Indonesia yang ada di Hong Kong dapat dipastikan memiliki lapangan kerja. Akun *Twitter* Kemlu RI kemudian menginformasikan

⁵⁰ Diakses melalui https://twitter.com/Kemlu_RI/status/1036613195790598144, pada tanggal 17 Oktober 2018.

penutupan pertemuan.⁵¹ Pertemuan ini diakhiri dengan perencanaan kunjungan Menteri Law Chi-Kwong ke Jakarta untuk menindaklanjuti kembali kerjasama Indonesia–Hong Kong dalam bidang ketenagakerjaan.

Gambar 5.19 Rapat isu PMI Indonesia–Hong Kong pada 3 September 2018



⁵¹ Diakses melalui https://twitter.com/Kemlu_RI/status/1036613199955603458, pada tanggal 17 Oktober 2018.

5.3.2 Penggunaan Facebook @Kemlu.RI Terkait Isu Pekerja Migran (2017-2018)

Saluran komunikasi lainnya yang digunakan oleh pemerintah Indonesia untuk diseminasi informasi perihal pelayanan, perlindungan, dan penanganan kasus PMI adalah melalui akun Facebook yaitu @Kemlu.RI. Pada tahun 2017, akun *Facebook* Kemlu RI mulai menyuarakan keinginannya agar PMI secara khusus dan WNI secara umum sadar akan keberadaan portal beserta layanannya (Lihat Gambar 5.20).⁵² Dengan situs Portal tersebut, Kemlu ingin memperlihatkan komitmennya dalam berhubungan dengan seluruh masyarakat baik di dalam maupun luar negeri, PMI pun pasti termasuk di dalamnya. Pelayanan publik dalam perlindungan WNI serta PMI pun ingin dipromosikan. Hal ini juga menginformasikan bahwa Kemlu turut menggunakan media sosial sehingga masyarakat baik dalam maupun luar negeri dapat dengan mudah mengakses berita-berita seputar PMI.

Di penghujung tahun 2017, tepatnya tanggal 20 Desember, akun *Facebook* Kemlu mengumumkan penandatanganan kerjasama Kemlu dengan *Justice Without Border*. Penandatanganan ini dilakukan bertepatan dengan Hari Buruh Migran yang diperingati pada 18 Desember. Isi dari kerjasama tersebut ialah penyediaan pengacara pro bono (tidak berbayar) untuk memberikan bantuan hukum bagi PMI yang menghadapi permasalahan di luar negeri, dimulai dari Singapura dan Hong Kong. Selain itu, terdapat juga keinginan untuk mengadakan penguatan kapasitas staf di Perwakilan Indonesia oleh pengacara setempat mengenai cara-cara memperjuangkan hak PMI yang memiliki masalah dengan majikan.⁵³

⁵² Diakses melalui <https://www.facebook.com/Kemlu.RI/photos/a.425190977517347/1783693315000433/?type=3&theater>, pada tanggal 17 Oktober 2018.

⁵³ Diakses melalui <https://www.facebook.com/Kemlu.RI/posts/2077076152328813>, pada tanggal 17 Oktober 2018.

Gambar 5.20 Penjelasan Portal Situs Kementerian Luar Negeri RI

The infographic is titled "MENGENAL PORTAL SITUS Kementerian Luar Negeri RI" and features the URL "www.kemlu.go.id" with a mouse cursor. It is divided into several sections:

- Gerbang utama informasi mengenai pelaksanaan diplomasi di Kemlu dan seluruh Perwakilan RI**: Represented by an icon of a building.
- Komitmen Kemlu untuk terus berkomunikasi dengan seluruh masyarakat baik di dalam maupun luar negeri.**: Represented by an icon of a person speaking.
- Portal Situs Kemlu terdiri dari 2 bahasa, sedangkan Situs-situs Perwakilan RI rata-rata terdiri lebih dari 2 bahasa sesuai negara masing-masing**: Represented by icons of the Indonesian and United Kingdom flags.

INFORMASI YANG DAPAT DIPEROLEH

- NEWS**: Berita-berita termutakhir kegiatan diplomasi RI (berita utama, berita terkini, berita perwakilan, sorotan media, berita penting dan siaran pers).
- Pelayanan publik** (perlindungan WNI dan BHN, pengaduan, layanan konsuleran, layanan media, lapur diri, pusat informasi hukum dan perjanjian Internasional dan Informasi).
- Mengenal Kemlu** (struktur dan pembagian tugas di Kemlu, perwakilan di luar negeri, sejarah diplomasi, bangunan bersejarah diplomasi, pelaksanaan reformasi birokrasi dan akuntabilitas pelaksanaan kinerja).
- Kedutaan / konsulat** (Informasi mengenai rincian kontak perwakilan RI di luar negeri dan perwakilan asing di Indonesia) reformasi birokrasi dan akuntabilitas pelaksanaan kinerja).
- Kebijakan** (landasan visi dan misi politik luar negeri, kerja sama ASEAN, kerja sama bilateral, regional, dan multilateral, organisasi Internasional, diplomasi ekonomi dan perkembangan isu-isu khusus).
- Publikasi** (naskah-naskah pidato, majalah dan buku, produk-produk hukum internal Kemlu dan galeri kegiatan diplomasi).
- Layanan Informasi Publik** (laman mengenai pelaksanaan dan layanan Keterbukaan Informasi Publik).
- Media Sosial**: Facebook : *Kemlu RI*, Twitter : *@Portal_Kemlu_RI*, Instagram : *@kemlu_ri*, Youtube : *Kemlu TV*.
- Kemlu TV dan Menu Menyapa** (Informasi visual kegiatan-kegiatan Menu dan seputar Kemlu).
- Mobile Application** (Android dan IOS) yang terus dikembangkan kesempurnaannya.

At the bottom, it lists social media handles: Kementerian Luar Negeri, Kemlu RI, @Portal_Kemlu_RI, @kemlu_ri, and the website www.kemlu.go.id.

5.3.3 Penggunaan Instagram @kemlu_ri Terkait Isu Pekerja Migran (2017-2018)

Instagram juga digunakan oleh Kemlu RI sebagai saluran komunikasi dalam menyampaikan informasi ataupun berita-berita terkait pekerja migran Indonesia. Sebagai contoh pada 23 Juli 2018 Menlu Indonesia Ibu Retno Marsudi mendapat kunjungan dari Menlu Malaysia Dato' Saifuddin Abdullah di Gedung Pancasila. Kedua Menlu membahas upaya peningkatan kerja sama bilateral antara Indonesia dan Malaysia, khususnya penyelesaian negosiasi perbatasan, perihal kelapa sawit, serta penempatan & perlindungan Pekerja Migran Indonesia. Unggahan ini menjadi satu-satunya unggahan Kemlu di *Instagram* terkait aktivitas diplomasi yang berkaitan dengan isu Pekerja Migran Indonesia.

Gambar 5.21
Menlu Indonesia bertemu Menlu Malaysia Membahas Isu PMI



Foto kebersamaan Menlu RI dengan Menlu Malaysia yang diunggah di Instagram memperoleh sebanyak 2,015 likes. Ini menandakan bahwa cukup banyak respon positif yang diperoleh Kemlu RI terkait kegiatan diplomasi bilateral yang dilakukan kedua negara.

5.4 Implementasi Aktivitas Diplomasi Digital Indonesia dalam Isu Pekerja Migran Indonesia oleh Kantor Perwakilan RI di Luar Negeri (2017-2018)

Aktivitas diplomasi digital terkait isu pekerja migran tidak hanya dilakukan oleh pusat dalam hal ini Kementerian Luar Negeri RI saja, melainkan juga dilakukan oleh kantor perwakilan RI di luar negeri. Seperti yang telah disinggung di bagian sebelumnya, bahwa BNP2TKI (BP2MI) menuliskan bahwa terdapat 24 negara penerima pekerja migran Indonesia. Bagian ini akan memaparkan beberapa contoh implementasi aktivitas diplomasi yang menggunakan media digital sebagai alat untuk menyampaikan informasi terkait pelayanan, pengaduan sampai kepada perlindungan terhadap pekerja migran Indonesia. Informasi-informasi tersebut disampaikan melalui media sosial twitter serta website Kemlu RI yang bertautan dengan website ataupun media sosial kantor-kantor perwakilan RI di seluruh dunia.

1) Media Sosial Twitter

Pada awal tahun 2018, tepatnya 7 Januari, KBRI Tehran membagikan keberlangsungan sosialisasi Kartu Masyarakat Indonesia di Luar Negeri (KMILN) dan Lapor Diri bagi WNI di Iran melalui akun *Twitter*-nya (Lihat Gambar 5.22). Sosialisasi tersebut dilakukan bersama para manajemen perusahaan WSI dan ditujukan untuk menyelesaikan masalah terkait hak-hak PMI yang bekerja di negara ini seperti penggajian.⁵⁴

⁵⁴ Diakses melalui https://twitter.com/kbri_tehran/status/949946152409026560 18 Oktober 2018, pada tanggal 17 Oktober 2018.

Gambar 5.22 Sosialisasi Kartu Masyarakat Indonesia di Luar Negeri (KMILN) dan Lapori Diri bagi WNI



2) Website Kemlu RI

Portal Kemlu sebagai tempat pengintegrasian seluruh *website* KBRI dan KJRI, banyak menyebarkan informasi dan berita terkait kegiatan-kegiatan para Perwakilan RI, tak terkecuali yang berhubungan dengan isu pekerja migran Indonesia (lihat Tabel 5.1).

**Tabel 5.1 Informasi Terkait Isu Pekerja Migran Indonesia
oleh Kantor Perwakilan melalui Website Kemlu RI**

<p>-4 Januari, 2017: <i>KJRI Jeddah akhirnya berhasil temukan juariah setelah 19 tahun hilang kontak dengan keluarga. Hal ini terus dilakukan dengan melacak keberadaan Juariah melalui komunikasi intensif dengan berbagai instansi terkait Pemerintah setempat sampai akhirnya dapat ditemukan.</i>⁵⁵</p> <p>-27 April, 2017: <i>KJRI Johor Bahru bertemu vendor untuk menjelaskan prosedur penerbitan paspor Untuk Rehiring PMI. Pertemuan tersebut diadakan dengan tiga perusahaan vendor atau penyedia jasa yang ditunjuk pemerintah Malaysia dalam penanganan program rehiring.</i>⁵⁶</p> <p>-3 Mei, 2017: <i>KBRI Damaskus berhasil selamatkan PMI dari Wilayah Konflik bernama Nita. KBRI berhasil menelusuri hingga menyelamatkan Nita dari Kota Wa'er dan membawanya ke tempat perlindungan WNI di KBRI Damaskus. Kesuksesan penyelamatan ini merupakan hasil dari hubungan baik yang terus dibina antara KBRI dengan Pemerintah Suriah.</i>⁵⁷</p> <p>-6 Mei, 2017 <i>KBRI Riyadh membantu melepas 76 Dari 1.801 WNIO Ex-Amnesti. Program amnesti ini diluncurkan oleh Pemerintah Arab Saudi sehingga para WNI tidak berdokumen dapat kembali ke Indonesia tanpa dikenai denda ataupun kurungan.</i>⁵⁸</p> <p>-16 Juni, 2017 <i>KBRI Qatar mengunjungi Labour Camp dan menghimbau para BMI di Qatar. Kunjungan ini diharapkan dapat meredakan kekawatiran para pekerja terhadap kondisi politik di Qatar. Selain itu, KBRI juga lakukan upaya koordinasi dengan otoritas setempat guna memastikan keamanan dan keselamatan WNI di Qatar.</i>⁵⁹</p> <p>-26 Juli, 2017 <i>KJRI Kota Kinabalu melaksanakan sosialisasi kekonsuleran di Ladang Sawit. Kegiatan ini dimaksudkan untuk memberi penjelasan dan pelayanan penerbitan surat tanda kelahiran bagi WNI yang berada di Ladang Gumantong dan Ladang Reka Halus Sandakan.</i></p>
--

⁵⁵ Diakses melalui <http://kemlu.go.id/id/berita/berita-perwakilan/Pages/KJRI-JEDDAH-AKHIRNYA-BERHASIL-TEMUKAN-JUARIAH-SETELAH-19-TAHUN-HILANG-KONTAK.aspx>, pada tanggal 17 Oktober 2018.

⁵⁶ Diakses melalui <https://www.kemlu.go.id/johorbahru/id/berita-agenda/berita-perwakilan/Pages/Bertemu-Vendor,-KJRI-Johor-Bahru-Jelaskan-Prosedur--Penerbitan-Paspor-Untuk-Rehiring.aspx>, pada tanggal 17 Oktober 2018.

⁵⁷ Diakses melalui <https://www.kemlu.go.id/damascus/id/berita-agenda/berita-perwakilan/Pages/KBRI-BERHASIL-SELAMTKAN-TKI-DARI-WILAYAH-KONFLIK.aspx>, pada tanggal 17 Oktober 2018.

⁵⁸ Diakses melalui <https://www.kemlu.go.id/riyadh/id/berita-agenda/berita-perwakilan/Pages/76-Dari-1.801-WNIO-Ex-Amnesti-Dilepas-Dubes-RI-Riyadh.aspx>, pada tanggal 17 Oktober 2018.

⁵⁹ Diakses melalui <http://kemlu.go.id/id/berita/berita-perwakilan/Pages/Kunjungi-Labour-Camp,-Dubes-RI-Himbau-BMI-di-Qatar.aspx>, pada tanggal 17 Oktober 2018.

Pertemuan dengan Jabatan Tenaga Kerja Kinabatangan juga dilakukan guna menyelesaikan kasus ketenagakerjaan yang melibatkan WNI.⁶⁰

-26 September, 2017

KJRI Jeddah menggelar pertemuan konsultasi bersama masyarakat. Pertemuan ini meliputi beberapa pembahasan. Pertama, agenda utama yaitu kabar kebijakan amnesti jilid 2 dari pemerintah Arab Saudi yang telah beredar di masyarakat. Kedua, Program KJRI Jeddah yang menyangkut perbaikan pelayanan dan perlindungan ke depan.⁶¹

-6 Oktober, 2017

KJRI Jeddah Hadir di Thaif dalam rangka mengenalkan inovasi sistem pelayanan keimigrasian dengan sistem biometric. Tim Pelayanan dan Perlindungan (Yanlin)KJRI Jeddah terus melakukan kegiatan sosialisasi pelayanan keimigrasian di berbagai kota di wilayah kerja KJRI Jeddah, salah satunya di Kota Thaif.⁶²

-27 November, 2017

KJRI Cape Town menyelenggarakan sosialisasi KMILN. Sosialisasi yang dilakukan menekankan pentingnya KMILN, selain sebagai tanda pengenal bagi WNI dan masyarakat Indonesia di luar negeri, juga untuk memetakan dan memberdayakan potensi masyarakat Indonesia di luar negeri untuk memajukan Indonesia.⁶³

-22 Desember, 2017

KBRI Phnom Penh meningkatkan layanan kekonsuleran. Pelayanan tersebut meliputi: penyebarluasan informasi kepada masyarakat Indonesia mengenai implementasi Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM); pengenalan Kartu Masyarakat Indonesia di Luar Negeri (KMILN); dan sekilas informasi terkait persiapan Pemilu 2019.⁶⁴

Selain informasi mengenai aktivitas kantor perwakilan terkait isu pekerja migran, website Kemlu RI juga menyampaikan informasi-informasi serta berita-berita mengenai aktivitas Menlu RI di berbagai negara penerima pekerja migran Indonesia (Lihat Tabel 5.2).

⁶⁰ Diakses melalui <https://www.kemlu.go.id/id/berita/berita-perwakilan/Pages/KJRI-KK-Sosialisasi-Kekonsuleran-dan-Layanan-Surat-Tanda-Kelahiran-di-Ladang-Sawit.aspx>, pada tanggal 17 Oktober 2018.

⁶¹ Diakses melalui <https://www.kemlu.go.id/id/berita/berita-perwakilan/Pages/KJRI-Jeddah-Gelar-Pertemuan-Konsultasi-Bersama-Masyarakat.aspx>, pada tanggal 17 Oktober 2018.

⁶² Diakses melalui <https://www.kemlu.go.id/jeddah/id/berita-agenda/berita-perwakilan/Pages/Kenalkan-Inovasi-Sistem-Layanan-Keimigrasian.-Tim-Yanlin-KJRI-Jeddah-Hadir-di-Thaif-.aspx>, pada tanggal 17 Oktober 2018.

⁶³ Diakses melalui <https://www.kemlu.go.id/capetown/id/berita-agenda/berita-perwakilan/Pages/KJRI-Cape-Town-Selenggarakan-Sosialisasi-KMILN.aspx>, pada tanggal 17 Oktober 2018.

⁶⁴ Diakses melalui <https://www.kemlu.go.id/id/berita/berita-perwakilan/Pages/Reach-Out-KBRI-Phnom-Penh-tentang-Layanan-Kekonsuleran-kepada-WNI-di-Kamboja.aspx>, pada tanggal 17 Oktober 2018.

**Tabel 2. Informasi Terkait Aktivitas Diplomasi oleh Menlu RI
Terkait Isu Pekerja Migran di Berbagai Negara**

<p>-17 Maret, 2017 Dari Johor Bahru, Malaysia, Menlu Retno meminta pembayaran gaji non tunai PMI diwakili. Menlu Retno L.P. Marsudi meminta agar pihak manajemen, yang mempekerjakan TKI, menjajaki pembayaran gaji non tunai. Hal ini untuk lebih memudahkan dan memberikan keamanan bagi para PMI.⁶⁵</p> <p>-17 Maret, 2017 Menlu Retno meninjau Pusat Pelayanan Pelatihan WNI di Johor Bahru. Menurut Menlu Retno, jenis pelatihan yang disediakan oleh Perwakilan Indonesia di luar negeri disesuaikan dengan kebutuhan para PMI di setiap negara. Pelatihan menjadi modal ketrampilan atau berwirausaha bagi para PMI sehingga sekembalinya mereka akan dapat mengembangkan daerah asalnya dan meningkatkan perekonomian daerah.⁶⁶</p> <p>-16 Agustus, 2017 Filipina ingin Belajar dari Indonesia dalam menangani PMI di luar negeri. Kedatangan Duta Besar bersama tim dari Manila menurut Duta Besar Renato adalah untuk belajar dari Indonesia yang dinilai telah berhasil dalam menangani tenaga kerja Indonesia di Kuwait khususnya di sektor domestik.⁶⁷</p>
--

3) Website BNP2TKI (BP2MI)

Selain Portal Kemlu, *website* BNP2TKI juga digunakan sebagai platform untuk mengunggah berita aktivitas diplomasi Perwakilan RI melalui media digital. Tautan antara website Kemlu RI dengan website BNP2TKI (BP2MI) menunjukkan bahwa sudah ada upaya kerjasama di antara lembaga pemerintah dalam hal pengintegrasian informasi terkait pekerja migran Indonesia.

⁶⁵Diakses melalui <https://www.kemlu.go.id/id/berita/Pages/Dari-Johor-Bahru,-Menlu-Retno-Minta-Pembayaran-Gaji-Non-Tunai-TKI-Dijajagi.aspx> 20 Oktober 2018

⁶⁶ Diakses melalui <https://www.kemlu.go.id/id/berita/Pages/Menlu-Retno-Tinjau-Pusat-Pelayanan-Pelatihan-WNI-di-Johor-Bahru.aspx>

⁶⁷ Diakses melalui <http://www.kemlu.go.id/kuwaitcity/id/berita-agenda/berita-perwakilan/Pages/Filipina-ingin-Belajar-dari-Indonesia.aspx>, pada tanggal 17 Oktober 2018.

**Tabel 5.3 Informasi Terkait Isu Pekerja Migran Indonesia
Oleh Kantor Perwakilan melalui Website BNP2TKI (BP2MI)**

<p>-20 Maret, 2017 <i>Di Amerika Serikat, Perwakilan RI menemui masyarakat Indonesia melalui Warung Konsuler KJRI Chicago. Konsul Jenderal (Konjen) RI di Chicago, Rosmalawati Chalid, mengajak semua WNI untuk tetap bersikap tenang, menghormati peraturan Presiden Donald Trump yang berlaku dan menjaga ketertiban umum. KJRI Chicago juga memberikan pelayanan Warung Konsuler dalam setiap kegiatan Temu Masyarakat Indonesia. Selain itu, KJRI Chicago, bekerjasama dengan Diaspora Indonesia di Ohio, juga menghadirkan pengacara keimigrasian dalam kegiatan Temu Masyarakat Indonesia.</i>⁶⁸</p> <p>-26 Maret, 2018 <i>Duta Besar RI di KBRI Ottawa mencari Peluang Masuknya SDM Indonesia ke Kanada. Saat kunjungan resmi, Duta Besar RI juga bertemu dengan Menteri Lingkungan Hidup dan Jasa New Brunswick Serge Rousselle, Walikota Fredericton Mike O'Brian, dan Fredericton Chamber of Commerce guna meningkatkan kerja sama bilateral dalam berbagai bidang.</i>⁶⁹</p>

5.5 Pembahasan

Dasar Kebijakan Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Secara Kelembagaan

Melalui pengamatan yang dilakukan terhadap website resmi pemerintah serta didukung dengan wawancara terhadap pejabat perwakilan masing-masing lembaga pemerintah yang berkaitan erat dengan isu pekerja migran Indonesia, dapat dikatakan bahwa sudah terdapat landasan hukum terkait penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pada tingkat Kementerian maupun Direktorat. Hal ini ditunjukkan melalui Indikator Kinerja Utama (IKU) serta Rencana Strategis yang dimiliki oleh Kementerian secara umum, yang kemudian diturunkan juga ke dalam IKU ataupun Rencana Strategis Direktorat. Secara khusus mengenai Kementerian Luar Negeri RI sebagai aktor utama dalam aktivitas diplomasi digital, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi bahkan dinyatakan secara eksplisit di dalam Rencana Strategi Direktorat Jenderal Informasi dan Diplomasi Publik. Lebih jauh, terminologi “diplomasi digital” juga menjadi bagian dari proses bisnis internal

⁶⁸ Diakses melalui <http://jobsinfo.bnp2tki.go.id/news/117/161>, pada tanggal 17 Oktober 2018.

⁶⁹ Diakses melalui <http://jobsinfo.bnp2tki.go.id/news/116/256>, pada tanggal 17 Oktober 2018.

Dirjen IDP. Hal ini menunjukkan bahwa telah ada kerangka yang jelas secara hukum serta kebijakan mengenai aktivitas diplomasi digital terutama di lingkup Kementerian Luar Negeri RI.

Namun demikian, dalam konteks isu pekerja migran, sangatlah tidak mungkin Kementerian Luar Negeri RI bekerja sendiri dalam memberikan informasi kepada publik. Hal ini dikarenakan bahwa isu pekerja migran adalah juga ranah Kementerian Ketenagakerjaan RI serta BNP2TKI (sekarang BP2MI). Berdasarkan hasil pengamatan serta wawancara yang telah dilakukan, didapati bahwa sudah ada upaya-upaya untuk berkoordinasi mengenai data dan informasi terkait pekerja migran Indonesia yang berada di luar negeri (negara penerima) bahkan koordinasi ataupun kerjasama juga ditunjukkan oleh penempatan personil-personil (pejabat) baik dari Kemenaker di kantor perwakilan, ataupun perwakilan dari Dir. PWNI dan BHI di BNP2TKI (BP2MI). Walaupun demikian, perlu dipahami bahwa masing-masing kementerian ataupun direktorat tetap memiliki wewenang dan otoritasnya masing-masing yang tetap harus dihormati. Dari hasil perolehan data, ketiga Lembaga pemerintah menyepakati bahwa penggunaan teknologi informasi dan komunikasi sangat penting bagi proses komunikasi terkait pelayanan, perlindungan sampai kepada penanganan kasus terkait pekerja migran. Hal ini diwujudkan dari berbagai upaya pembuatan aplikasi-aplikasi, penggunaan website, serta media sosial untuk mendukung ketiga tujuan tersebut.

Fungsi Komunikasi Berdasarkan Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

Dari hasil pengamatan yang dilakukan terhadap berbagai media komunikasi yang digunakan oleh Kementerian Luar Negeri RI, Kementerian Ketenagakerjaan, serta BNP2TKI (BP2MI), baik itu melalui aplikasi, website, ataupun media sosial seperti Twitter, Facebook dan Instagram, didapati bahwa fungsi diseminasi informasi menjadi fungsi utama penggunaan media digital. Hal ini terlihat dari narasi yang digunakan oleh ketiga Lembaga yang lebih banyak bernuansa berita. Artinya informasi tersebut sifatnya sangat informatif.

Namun demikian, dalam beberapa unggahan di media sosial, terdapat juga fungsi sosialisasi mengenai pelayanan, perlindungan dan penanganan kasus terhadap pekerja migran. Fungsi sosialisasi tersebut misalnya diwujudkan melalui penggunaan infografis yang memuat lebih banyak gambar dan teks yang singkat.

Lebih jauh, jika melihat keseluruhan unggahan yang disampaikan oleh ketiga Lembaga melalui website ataupun media sosial, dapat dikatakan bahwa sangat sedikit unggahan yang sifatnya persuasif. Terutama ketika berbicara mengenai komunikasi yang dilakukan terhadap publik luar. Mengingat setiap unggahan jarang sekali yang menggunakan Bahasa Inggris. Padahal, Bahasa Inggris adalah Bahasa universal yang mampu meningkatkan level *engagement* dengan publik global. Hal ini merupakan catatan penting bagi pelaksanaan diplomasi digital Indonesia.

Efektivitas Implementasi Diplomasi Digital Indonesia dalam Isu Pekerja Migran

Menilai efektivitas implementasi kebijakan dilakukan dengan menyangdingkan hasil perolehan data dengan indikator-indikator yang sejak semula telah ditetapkan. Sebagaimana yang telah disampaikan di bagian awal, bahwa menurut Hanson terdapat delapan tujuan umum diplomasi digital oleh suatu negara. Berdasarkan hasil perolehan data, maka dapat dikatakan bahwa aktivitas diplomasi digital Indonesia telah memenuhi delapan tujuan umum tersebut. Berikut adalah penjelasannya:

- 1) *Knowledge management (manajemen pengetahuan)*: dimana ditunjukkan bahwa mekanisme penyampaian informasi oleh Lembaga didahului dengan proses pengumpulan informasi dari seluruh divisi ataupun direktorat yang ada di lembaga pemerintahan yang ditujukan untuk mencapai tujuan nasional.
- 2) *Public diplomacy (diplomasi publik)*: dimana ditunjukkan oleh unggahan-unggahan oleh direktorat ataupun kementerian serta BNP2TKI yang ditujukan untuk menjaga komunikasi dengan warga negara Indonesia yang ada di luar, dan sebagai alat komunikasi dengan masyarakat dan publik yang lebih luas (termasuk publik internasional). Soal mempengaruhi media-media *online* berpengaruh

lainnya, dapat dikatakan bahwa isu pekerja migran cukup mendapatkan atensi dari media nasional baik cetak maupun televisi.

3) *Information management (manajemen informasi)*: mengatur arus informasi dan menggunakan informasi tersebut untuk kepentingan pembuatan keputusan dan memprediksi serta merespon perkembangan sosial politik yang ada. Tujuan ini sudah mulai terlihat ketika di dalam proses wawancara didapati bahwa masing-masing Lembaga menunjukkan upaya koordinasi data mengenai pekerja migran yang berasal dari Indonesia melalui pengintegrasian informasi. Namun narasumber pun mengakui bahwa proses ini masih pada tahap awal, bahkan lebih banyak dilakukan atas inisiasi personil-personil di masing-masing Lembaga.

4) *Communication and consular responses (komunikasi dan respon konsuler)*: untuk menjalin komunikasi terkait kegiatan konsuler dengan warga negara yang ada di luar negeri, misalnya dalam kondisi darurat. Tujuan ini sudah termanifestasi oleh beberapa kantor perwakilan yang cukup aktif mensosialisasikan serta berupaya mempermudah komunikasi dengan pekerja migran yang ada di luar negeri misalnya yang ditunjukkan oleh pembuatan aplikasi Save PMI oleh KDEI Taipei di Taiwan, penggunaan website serta media sosial oleh KJRI Hongkong, serta penggunaan website dan media sosial oleh KBRI Malaysia.

5) *Disaster responses (respon terkait bencana)*: berguna sebagai alat komunikasi dalam respon. Proses pengaduan yang dilakukan oleh pekerja migran juga menggunakan media sosial. Berdasarkan hasil wawancara, sebagai contoh di beberapa negara penerima, pengaduan terkait kasus pekerja migran lebih mudah disampaikan di media sosial Facebook. Begitu juga dengan respon yang diberikan oleh Kemlu RI, proses pemberian respon lebih cepat menggunakan media sosial seperti facebook.

6) *Internet freedom (kebebasan internet)*: sebagai upaya untuk mendukung kebebasan berekspresi dan demokrasi. Tujuan ini jelas digambarkan melalui aktifnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi khususnya melalui media sosial dimana para pekerja migran dapat secara bebas berkomunikasi dengan Lembaga pemerintah khususnya yang menangani isu pekerja migran.

7) *External resources (sumber-sumber eksternal)*: menciptakan mekanisme digital untuk menciptakan peluang-peluang dalam mencapai kepentingan nasional.

Mengenai tujuan ini, sudah mulai ditunjukkan dengan pembuatan aplikasi yang mempermudah pekerja migran dalam mengakses informasi mengenai pelayanan publik, pengaduan bahkan sampai penanganan kasus. Dimana misalnya, pembuatan aplikasi Save PMI melibatkan pihak ketiga, dan hal ini dilakukan sebagai bagian dari upaya pencapaian kepentingan nasional.

8) *Policy planning (perencanaan kebijakan)*: berguna sebagai alat untuk mengoptimalkan koordinasi dan perencanaan dalam mencapai kepentingan nasional. Tujuan ini termanifestasi dari koordinasi antar Lembaga yang sudah mulai ditunjukkan oleh Kemlu RI, Kemnaker RI, serta BNP2TKI (BP2MI) untuk mengevaluasi serta membuat rencana kerja demi pencapaian kepentingan nasional terkait pekerja migran.

Dari perolehan data melalui pengamatan dan wawancara, jelas bahwa diplomasi digital dalam konteks isu pekerja migran Indonesia telah diupayakan baik pada level Kementerian Luar Negeri RI serta pada level perwakilan RI di luar negeri. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa dalam konteks isu pekerja migran, diplomasi yang dilakukan oleh kedua level atau tingkatan tersebut membantu proses pencapaian kepentingan nasional Indonesia, yaitu melindungi segenap warga negara Indonesia sekaligus juga sebagai upaya pembentukan citra positif negara di dunia internasional. Namun, perwakilan masih bisa mengoptimalkan aktivitas diplomasi digital ini. Mengingat informasi-informasi yang disampaikan masih berupa dokumentasi kegiatan dan informasi saja dan tidak menyampaikan posisi negara terkait isu pekerja migran.

Lebih jauh, jika mengacu pada model tingkatan tahapan implementasi diplomasi digital, maka dapat dikatakan bahwa dalam konteks isu pekerja migran, Indonesia berada pada tahapan menengah (*middle stage*), dimana telah ada interaksi dua arah di antara pemerintah dengan warga negara dalam hal ini yaitu pekerja migran Indonesia yang berada di luar negeri untuk berkomunikasi dan melakukan fungsi-fungsi seperti pelayanan publik, pengaduan sampai kepada informasi terkait penanganan kasus.

Facebook, Twitter dan Instagram merupakan media sosial yang paling sering digunakan untuk mendukung aktivitas diplomasi publik, tak terkecuali diplomasi digital dalam konteks isu pekerja migran. Hal ini dibuktikan dari respon warga negara Indonesia di media-media sosial tersebut dimana respon tersebut ditunjukkan melalui aktivitas digital seperti likes, subscribers, comments, retweets. Namun demikian, sampai saat ini, hasil pengamatan menunjukkan bahwa walaupun terdapat respon dari publik terkait isu pekerja migran, namun respon tersebut masih sangat minim. Fungsi-fungsi seperti *digital agenda-setting*, *presence expansion*, dan *digital conversation generating* khususnya dalam isu pekerja migran masih belum cukup signifikan baik dalam rumusannya maupun dalam respon dari masyarakat.

BAB VI. SIMPULAN DAN SARAN

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam wujud aplikasi, website ataupun media sosial telah digunakan oleh Lembaga-lembaga untuk berbagai fungsi seperti pelayanan publik, pengaduan sampai kepada penanganan kasus. Akan tetapi respon masyarakat Indonesia di dalam negeri ataupun warga negara Indonesia di luar negeri (dalam hal ini adalah pekerja migran) serta juga publik secara luas dinilai masih minim khususnya jika melihatnya di dalam kerangka aktivitas digital.

Dapat dikatakan bahwa implementasi diplomasi digital yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia untuk kasus pekerja migran Indonesia di luar negeri telah cukup efektif terutama jika mengacu pada tujuan-tujuan umum diplomasi digital. Penggunaan media sosial dirasa cukup untuk menyampaikan kepentingan-kepentingan yang berkaitan dengan isu pekerja migran, baik yang ditujukan ke dalam maupun ke luar. Namun demikian, hal ini masih bisa dimaksimalkan misalnya dengan penggunaan Bahasa yang tepat sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai.

Upaya-upaya pemenuhan indikator dalam diplomasi digital yang dilakukan oleh Indonesia sudah mulai terlihat khususnya di dalam konteks pekerja migran. Sudah terdapat inisiatif untuk membangun koordinasi yang lebih kolaboratif di antara Lembaga-lembaga mengingat isu pekerja migran melibatkan beberapa Lembaga walaupun inisiatif tersebut datang dari personil (pejabat) masing-masing lembaga. Bahkan pelibatan organisasi masyarakat juga sudah dilakukan. Namun demikian, upaya-upaya tersebut masih perlu dioptimalisasi dengan memperkuat kerjasama antar Lembaga terkait, utamanya di dalam pengintegrasian data dan informasi secara menyeluruh dan didukung oleh kebijakan yang diarahkan dari pusat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku (Cetak maupun Online)

Bjola, C. and Holmes, M. (Eds.). (2015). *Digital Diplomacy: Theory and Practice*. New York: Routledge.

Creswell, J. (1994). *Research Design: Qualitative and Quantitative Approaches*. London: Sage Publication.

Creswell, J. (2013). (3rd Ed.). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Los Angeles: Sage Publication.

Manor, I. and Segev, E. (2015). *America's selfie: how the US portrays itself on its social media accounts*. In Bjola, C., and Holmes, M. *Digital Diplomacy. Theory and Practice*. New York: Routledge.

Melissen, J. (Ed.). (2005). *The New Public Diplomacy*. New York: Palgrave McMillan.

Silverman, D. (2001). (2nd Ed). *Interpreting Qualitative Data: Methods for Analysing Talk, Text, and Interaction*. London: Sage Publication.

Tuch, H. (1990). *Communicating with the World: US Public Diplomacy Overseas*. New York: St. Martin's Press.

Jurnal

Adesina, O. S. "Foreign Policy In An Era Of Digital Diplomacy," *African Journal For The Psychological Study of Social Issues*, Vol. 19, No. 3. (2016): 169-189.
Diakses pada 15 Desember 2016,
http://ajpssi.org/index.php/ajpssi/article/viewFile/198/pdf_150

Jorge, H. and Turcotte, J.F. “*Tweeting as Statecraft: How, Against All Odds, Twitter Is Changing the World’s Second Oldest Profession,*” Crossroads: The Macedonian Foreign Policy Journal, Vol. 3, No. 2. (2012): 69.

Krippendorff, K. (1989). *Content Analysis*. In Barnouw, E., Gerbner, G., and Schramm, W., Worth, T.L. & Gross, L. (Eds.). *International encyclopedia of communication* (Vol. 1, pp. 403-407). New York, NY: Oxford University Press. Retrieved from http://repository.upenn.edu/asc_papers/226. Accessed on August 20th, 2017.

Palmquist, M. (1980). *Content analysis*. In *Research methods in librarianship: Techniques and interpretations*. Retrieved from <http://www.gslis.utexas.edu/~palmquis/courses/content.html>. Accessed on August 20th, 2017.

Prosiding

Almuftah, H., and Sivarajah, U., “*Towards Formulating a Digital Diplomacy Maturity Framework: A Theoretical Prospective,*”, Twenty-second Americas Conference on Information Systems, San Diego, 2016. Prosiding.

Berita Online

“*Lindungi TKI Menaker Tambah Atase Tenaga Kerja di Luar Negeri*”, <https://nasional.tempo.co/read/857883/lindungi-tki-menaker-tambah-atase-tenaga-kerja-di-luar-negeri>, diakses pada tanggal 17 Desember 2017.

“*UU PMI Disahkan BNP2TKI Berubah Jadi BP2MI*”, <https://beritasatu.com/bisnis/460997-uu-ppmi-disahkan-bnp2tki-berubah-jadi-bp2pmi.html>, pada 31 Oktober 2018.

"Jobsinfo, Sinergi BNP2TKI dan PPTKIS dalam Pemenuhan TKI",
<https://ekonomi.kompas.com/read/2015/11/06/093100226/..Jobsinfo.Sinergi.BNP2TKI.dan.PPTKIS.dalam.Pemenuhan.TKI>, diakses pada Mei 2018.

Wawancara

Direktur Informasi dan Media, Dirjen IDP, Kementerian Luar Negeri RI.

Wakasubdit BARENBANG, Kementerian Ketenagakerjaan RI.

Wakasubdit PWNI dan BHI, Dirjen ProtKons, Kementerian Luar Negeri RI.

Kasubdit Puslitfo, BNP2TKI (BPMI).

Data Primer

Video Dir. PWNI dan BHI

Media Sosial dan Aplikasi

<https://twitter.com/>

<https://www.facebook.com/>

<https://www.instagram.com/>

<https://itunes.apple.com/id/app/>

<https://play.google.com/store/apps/>

Website

<http://twiplomacy.com/>

<https://www.kemlu.go.id>

<http://peduliwni.kemlu.go.id/beranda.html>

<http://www.kdei-taipei.org/>

<http://www.savepmi-taiwan.org/>

<https://www.kemlu.go.id/hongkong/id/Pages/layanan-tenagakerja.aspx>

<http://web.kbrikl.org/>

<http://jobsinfo.bnp2tki.go.id/news/>