



Diplomasi Digital dan Implementasi Aplikasi *Safe Travel* di Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia

Binar Dyah Radiananti¹

¹Sekretariat Jenderal Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia

Korespondensi: binar.radiananti@kemlu.go.id

Abstrak

Digitalisasi merupakan tahapan inovasi yang penting dalam diplomasi khususnya pelayanan perlindungan warga negara sehingga pendekatan teknologi yang digunakan untuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan preferensi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman mengenai proses lahirnya diplomasi digital di Kementerian Luar Negeri, khususnya dengan melihat implementasi aplikasi *Safe Travel* beserta manfaatnya bagi pengguna (*downloader*) dan faktor penyebab permasalahan selama implementasi. Data dalam penelitian ini diambil melalui wawancara mendalam kepada staf di Direktorat Perlindungan WNI & BHI Kementerian Luar Negeri dan pihak ketiga yang mengembangkan Aplikasi *Safe Travel*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kementerian Luar Negeri telah berupaya mengembangkan penggunaan teknologi digital yang tepat untuk pelayanan publik berupa aplikasi *multiplatform Safe Travel* dengan capaian penghargaan dan antusiasme tinggi dari masyarakat. Faktor yang menghambat keberhasilan implementasi adalah keterbatasan SDM, infrastruktur, anggaran serta pelatihan sehingga perlu mendapatkan perhatian lebih dari pemangku kepentingan. Namun demikian, masih adanya kesenjangan digital dan sosialisasi yang kurang masif menyebabkan pengguna aplikasi ini belum mencapai target optimal sehingga berpengaruh pada pencapaian tujuan pemerintah yaitu melindungi segenap WNI di luar negeri.

Kata kunci: diplomasi digital, inovasi, perlindungan warga negara Indonesia, pelayanan publik

Abstract

Digitalization is a critical stage of innovation in diplomacy, particularly in citizen protection services, which means that the technical approach used to deliver public services must be tailored to the community's preferences. The purpose of this study is to gain an understanding of the process by which digital diplomacy was born at the Ministry of Foreign Affairs, specifically by examining the Safe Travel application's implementation and the benefits it provides to users (downloaders), as well as the factors that contributed to implementation difficulties. The data for this study came from in-depth interviews with officials from the Directorate for the Protection of Indonesian Citizens & BHI at the Ministry of Foreign Affairs, as well as third-party developers of the Safe Travel Application. The study's findings reveal that the Ministry of Foreign Affairs has made an attempt to build an appropriate use of digital technology for public services in the form of a multiplatform application called Safe Travel, which has garnered widespread support and enthusiasm from the community. Factors impeding

RIWAYAT ARTIKEL

Diterima: 02/01/2020

Ditelaah: 15/03/2021

Diterbitkan: 20/06/2021

KUTIPAN

Radiananti, B. D. (2021).

Diplomasi Digital dan

Implementasi Aplikasi

Safe Travel di

Kementerian Luar Negeri

Republik Indonesia.

PESIRAH: Jurnal

Administrasi Publik, 2(1),

50-60, doi:

10.47753/pjap.v2i1.1





implementation success include insufficient human resources, infrastructure, budget, and training, necessitating increased attention from stakeholders. However, due to the digital gap and insufficient socialization, users of this program are unable to reach the desired objective, jeopardizing the government's goal of protecting all Indonesian people overseas.

Keywords: digital diplomacy, innovation, Indonesian citizens protection, public service

PENDAHULUAN

Good governance saat ini telah menjadi konsep yang telah digunakan secara masif dalam ilmu politik, administrasi publik maupun manajemen pembangunan, dimana prinsip good governance dapat membawa hasil terbaik pada kinerja sektor public (Bureekul, 2005; Srivastava, 2009). Tata kelola pemerintahan yang baik akan meningkatkan pengambilan keputusan yang lebih baik serta efisiensi dan akuntabilitas penggunaan sumber daya sehingga diperlukan reformasi administrasi publik yang mengarah pada konsep good governance untuk mencapai tujuan pembangunan bangsa. Reformasi dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan kapasitas pemerintah dan birokrasi salah satunya melalui penyederhanaan prosedur untuk mendukung kepentingan pemerintah dengan memangkas biaya dan meningkatkan kualitas layanan (Huque, 2002, 2006).

Reformasi administrasi publik pada umumnya akan dipengaruhi oleh lingkungan internal dan eksternal meliputi dukungan dan partisipasi dari warga negara serta teknologi digital. Tiga perspektif yang sering menjadi fokus dalam reformasi administrasi publik salah satunya adalah digitalisasi (Greve, 2015). Teknologi digital kini telah menempati posisi penting dalam perkembangan suatu negara karena selain meningkatkan proses dan manajemen pemerintahan, dapat meningkatkan kualitas layanan publik kepada warga negara serta kelancaran fungsi demokrasi (Guo, 2010; Ladi, 2008). Selain itu, untuk menunjang reformasi dalam pemerintahan era digital cara terbaik bagi suatu organisasi untuk mencapai keunggulan kompetitif adalah melalui inovasi dimana inovasi teknologi akan mendorong partisipasi publik yang lebih besar dalam pemerintahan, khususnya di negara yang secara geografis dan etnis tersebar (Karippacheril, 2013; Ramadani & Gerguri, 2011). Namun, dilansir dari situs www.wipo.int, Indonesia pada tahun 2019 menempati peringkat ke-85 dalam Indeks Inovasi Global (GII) dengan skor 29,72.

Di samping meningkatkan inovasi sebagai keunggulan kompetitif dan menghadapi tantangan era digital, negara juga perlu membangun sistem komunikasi yang dapat memberikan umpan balik kepada warga salah satunya melalui penerapan *e-government*. Dengan bantuan teknologi informasi komunikasi, layanan publik tidak lagi dikaitkan dengan model interaksi yang lama antara warga dengan birokrat namun dapat disesuaikan berdasarkan kebutuhan dan preferensi warga negara (Ho, 2002). Memasuki era teknologi digital, proses diplomasi pun turut berkembang seiring dengan penggunaan berbagai inovasi teknologi. Pelayanan publik dalam kegiatan diplomasi di masa mendatang akan semakin bergantung pada evolusi digital platform dan internet. Perkembangan teknologi yang dinamis di Indonesia saat ini juga menyebabkan munculnya sektor baru layanan digital dalam mendukung proses diplomasi khususnya pelayanan perlindungan Warga Negara Indonesia (WNI). Di Indonesia isu perlindungan WNI merupakan salah satu program prioritas yang tertuang dalam Nawa Cita, oleh karena itu, diplomasi digital telah menjadi suatu instrumen penting yang dilakukan salah satunya dengan melindungi kepentingan warga negara.

Globalisasi dan perkembangan perekonomian negara juga telah mendorong migrasi WNI ke luar negeri sehingga diperlukan peningkatan upaya perlindungan WNI di luar negeri oleh Pemerintah sebagaimana diamanahkan dalam Pembukaan UUD 1945. Menyikapi hal tersebut, Kementerian Luar



Negeri menciptakan Aplikasi *Safe Travel* sebagai instrumen pen-dukong layanan publik digital secara elek-tronik. Penggunaan aplikasi ini jika ditinjau dalam sisi kepraktisan dan efisiensi akan membuat para pengguna tidak perlu ragu lagi ketika melakukan perjalanan ke luar negeri karena cukup melakukan instalasi atau pemasangan aplikasi ke dalam smartphone untuk mendapatkan layanan informasi yang dibutuhkan. Sejak diluncurkan pada bulan April 2018, Aplikasi *Safe Travel* sepanjang tahun 2018 telah digunakan 4.092 pengguna yang mendaftarkan perjalanannya ke luar negeri, dan 37 pengguna yang menggunakan tombol darurat dan sudah ditangani dengan cepat (Kemenlu, 2018). Meskipun kemunculan aplikasi tersebut merupakan inovasi teknologi yang berperan penting dalam pelaksanaan diplomasi di Kementerian Luar Negeri, tidak dipungkiri hambatan dan tantangan yang terjadi akan mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan program digital diplomasi dalam organisasi.

Penggunaan aplikasi sebagai perkembangan mekanisme pelayanan WNI dalam kebijakan dan prakteknya akan membutuhkan perencanaan dan kesiapan dari berbagai pihak. Wacana boundless dan digital hanya akan terwujud apabila mayoritas pelakunya memahami tata kelola digital didalamnya. Penerapan aplikasi digital yang baru ini memunculkan pertanyaan seberapa jauh keberhasilan aplikasi tersebut dalam mendukung diplomasi digital. Untuk itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja yang akan dilakukan oleh Kementerian Luar Negeri sebagai pelaksana pelayanan perlindungan WNI untuk terus memperbaiki diri menuju perubahan ke arah transformasi digital dilihat dari sejumlah potensi yang dimiliki. Secara lebih spesifik, penelitian ini dimulai dengan membahas proses lahirnya Aplikasi *Safe Travel*, karakteristik yang dimiliki beserta peran yang diberikan, hingga menganalisis kendala dan tantangan yang dihadapi selama peluncuran Aplikasi *Safe Travel* bagi WNI yang berada di luar negeri dalam aspek diplomasi digital dan inovasi pelayanan publik.

TINJAUAN PUSTAKA

Inovasi Diplomasi Digital

Inovasi merupakan hasil dari penemuan yang sering dikaitkan dengan produk, layanan atau proses teknologi yang baru (Cannon, 1991). Dari aspek pelanggan, inovasi merupakan produk dengan kualitas dan layanan yang lebih baik, yang berimbas kepada cara hidup yang lebih baik (Ramadani & Gerguri, 2011). Klasifikasi inovasi menurut (Jin et al., 2004) dibagi menjadi inovasi kreatif dan adoptif, serta inovasi preventif (Rogers, 1973) yang merupakan jenis inovasi dalam rangka pencegahan untuk menghindari kemungkinan peristiwa yang tidak diinginkan di masa depan. Penerapan inovasi di sektor publik mensyaratkan perubahan karena transformasi digital tersebut nantinya akan mengubah praktik pemberian layanan. Karakteristik inovasi yang mempengaruhi proses adopsi menurut Rogers (1983) yaitu keuntungan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, keterbagian, serta observabilitas.

Peran negara akan semakin meningkat seiring banyaknya informasi dan alat komunikasi inovatif yang tersedia sebagai hasil dari penyebaran teknologi baru sehingga Kementerian Luar Negeri harus berusaha untuk mewakili lebih dekat kebutuhan dan aspirasi publik (Hare, 2016). Inovasi merupakan sebuah langkah dalam diplomasi, dimana inovasi (termasuk teknologi) memungkinkan pemerintah untuk mencapai tujuan negara dengan lebih cepat, efektif dan efisien sehingga praktik diplomatik harus memiliki fokus yang kuat dengan karakteristik diplomasi preventif sebagai fitur inovatif dan mobile yang ada pada teknologi smartphone.

Digitalisasi diplomasi menurut Manor (2016, 2018) merupakan proses jangka panjang yang pengaruhnya jauh melampaui pemanfaatan teknologi inovatif mulai dari email hingga aplikasi *smartphone*. Diplomasi tunduk pada inovasi karena teknologi dapat mengubah praktik diplomasi tersebut (Pouliot & Cornut, 2015). Secara konseptual, diplomasi digital merupakan penggunaan Internet dan teknologi komunikasi informasi untuk melaksanakan tujuan diplomatik (Hanson, 2010) atau untuk memecahkan masalah kebijakan luar negeri (Foreign and Commonwealth Office, 2012). Digitalisasi diplomasi publik dipengaruhi oleh berbagai faktor organisasi dan nasional dimana teknologi digital dapat



digunakan untuk mengatasi keterbatasan diplomasi tradisional, memperluas jangkauan kegiatan diplomasi publik, dan mengatasi keterbatasan perwakilan fisik (Manor, 2019). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa diplomasi digital yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk penyebaran, pengumpulan dan analisis informasi, memerlukan sumber daya yang tepat untuk memanfaatkan teknologi dalam mengelola perubahan era digital.

Peran, Hambatan, dan Tantangan Inovasi Diplomasi Digital dalam Pelayanan Publik

Inovasi penggunaan teknologi dalam diplomasi digital memiliki banyak manfaat dalam mendukung tujuan kebijakan luar negeri dan menyebarkan informasi mengenai kegiatan diplomatik. Peran diplomasi digital berkaitan dengan penggunaan media sosial dan teknologi informasi antara lain memperluas jaringan diplomatik dan membangun hubungan strategis (Lovez & Murray, 2013); peningkatan permintaan publik untuk transparansi dan mendukung keterbukaan informasi (Hocking & Melissen, 2015); penurunan biaya keuangan (Ujvari, 2017; Verrekia, 2017); mengurangi dampak pada lingkungan (Loerincik, 2006); memperkuat hubungan internasional (Deos, 2015); kedekatan dengan audiens/warga (Snow & Taylor, 2008); komunikasi yang cepat dan efektif (McGlinchey, 2017) serta mendukung negara-negara kecil (Rana, 2011).

Dalam implementasi e-government di negara maju maupun berkembang, adanya keragaman bahasa dan sistem nilai, serta kesadaran yang rendah tentang pentingnya teknologi digital dapat menghambat kemajuan lebih lanjut. Heeks & Bhatnagar (1999) mengemukakan bahwa ada beberapa hambatan untuk implementasi keberhasilan teknologi yaitu teknis, SDM, manajemen, proses, budaya, struktural, strategis, politik dan lingkungan. Sedangkan faktor penghambat suatu inovasi teknologi menurut Albury, beberapa diantaranya adalah budaya *risk aversion*, anggaran jangka pendek dan perencanaan, serta hambatan pada budaya dan penataan organisasi (Suwarno, 2008). Sedangkan hambatan *e-government* berkaitan dengan inovasi yang paling krusial menurut Alshehri & Drew (2011) meliputi hambatan teknis, hambatan organisasional, hambatan sosial dan hambatan finansial.

Keragaman dan kompleksitas *e-government* menyiratkan adanya berbagai tantangan dan hambatan untuk implementasi dan manajemennya (Alshehri & Drew, 2011). Diplomasi digital juga telah membawa transformasi perilaku diplomasi tradisional meliputi perubahan dalam struktur dan proses Kementerian Luar Negeri. Inovasi dalam pemerintahan saat ini bukan hanya tentang teknologi yang memungkinkan orang untuk menjadi lebih inovatif karena inovasi adalah tentang menemukan cara yang lebih baik untuk melakukan sesuatu. Diplomasi digital akan membawa serta peluang dan tantangan karena selain memberikan lebih banyak informasi, kemudahan akses dan biaya yang rendah, ia juga dapat menyebabkan perilaku kompetitif di antara pelaku digital (Manor, 2016).

Selain itu, menurut Howard, yang perlu diperhatikan dan menjadi salah satu tantangan terbesar adalah bagaimana memberdayakan masyarakat yang melek digital dan peduli terhadap digitalisasi sehingga penting untuk memastikan kesetaraan akses kepada sumber daya digital dan pendidikan dalam masyarakat (Sandre, 2015). Tantangan bagi praktik diplomasi publik meliputi kehilangan monopoli atas komunikasi diplomatik (Pamment, 2012); arena kompetitif dunia digital (Manor, 2016); kesenjangan digital dan bagaimana memikat masyarakat digital tersebut agar tertarik memanfaatkan diplomasi digital (Spry, 2018); pemanfaatan media sosial yang belum optimal oleh diplomat (Strauß et al., 2015); disinformasi digital (Bennett & Livingston, 2018); budaya anonimitas (Kinsman & Bassuener, 2010); kurangnya pengetahuan tentang penggunaan teknologi komunikasi (Rashica, 2018); peretasan (Adesina, 2017).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dimana laporan penelitian berisi kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan yang dapat berasal dari naskah wawancara,



catatan lapangan, foto, video tape, dokumen pribadi, catatan/memo dan dokumen resmi lainnya sehingga dapat menggambarkan realita yang mendalam, rinci, dan tuntas (Moleong, 2001). Lokasi penelitian adalah Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia dan Badan Hukum Indonesia (PWNI & BHI) dan PT Gamatechno Indonesia selaku pihak ketiga yang membantu mengembangkan Aplikasi *Safe Travel*. Pemilihan lokasi penelitian di Direktorat PWNI & BHI dikarenakan satuan kerja tersebut yang menginisiasi lahirnya aplikasi ini serta merupakan garda terdepan pemerintah dalam memberikan pelayanan perlindungan WNI di luar negeri. Penelitian ini menggunakan batasan penelitian untuk melihat implementasi atas inovasi pelayanan publik berupa Aplikasi *Safe Travel* dari sisi pemberi layanan dalam hal ini yaitu Kementerian Luar Negeri yang menginisiasi lahirnya inovasi tersebut.

Informan dalam penelitian ini merupakan sumber informasi yang ditentukan secara purposive yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Informan terdiri dari 10 orang staf dari Direktorat PWNI & BHI dan pihak ketiga yang dianggap berwenang atau mengetahui serta terlibat dalam implementasi aplikasi ini. Teknik pengumpulan data pada penelitian melalui wawancara mendalam, observasi langsung maupun studi dokumen publikasi untuk mendapatkan data sekunder. Untuk memeriksa keabsahan data guna kami menggunakan teknik triangulasi data sehingga diperoleh kebenaran jika dilihat dari berbagai sudut pandang. Kemudian setelah dilakukan pengumpulan data langsung ke lokasi dengan melakukan wawancara maupun pengumpulan dan mempelajari dokumen tertulis yang diperoleh dari lokasi penelitian, maka tahap kegiatan analisis data meliputi reduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan (Sugiyono, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Latar Belakang Lahirnya Inovasi Diplomasi Digital (Safe Travel)

Keterbatasan Jangkauan Diplomasi dan Perwakilan RI

Sebelum adanya Aplikasi *Safe Travel*, masih banyak WNI yang bepergian ke luar negeri yang tidak melaporkan perjalanan mereka sehingga ketika terjadi peristiwa alam yang tidak diinginkan (*force majeure* seperti gempa di Nepal), pemerintah mengalami kesulitan memberikan bantuan kepada WNI dikarenakan tidak ada data identitas pribadi yang dilaporkan. Adanya kelemahan organisasi berupa keterbatasan sistem yang belum menjangkau seluruh wilayah di dunia (jangkauan diplomasi dan perwakilan) dimana alur pelaporan diri masih sangat konvensional dengan mendatangi langsung kantor perwakilan RI, membuat timbulnya rasa malas WNI untuk melaporkan diri kepada perwakilan terdekat yang bahkan lokasi perwakilan Pemerintah Republik Indonesia belum tentu ada di negara tujuan melainkan berada di negara tetangga. Berdasarkan hasil wawancara disimpulkan bahwa lahirnya aplikasi ini disebabkan oleh keterbatasan sistem organisasi dalam mendata WNI di luar negeri yang dapat berpengaruh pada kinerja pelayanan perlindungan WNI. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Manor (2019) bahwa teknologi digital dapat digunakan untuk mengatasi keterbatasan diplomasi tradisional, memperluas jangkauan kegiatan diplomasi publik seseorang dan mengatasi keterbatasan perwakilan fisik.

Kebutuhan Melindungi Warga Negara

Menurut Potter (2002), diplomasi digital mengacu pada praktik diplomatik melalui teknologi digital dan jaringan, termasuk internet, perangkat seluler, dan saluran media sosial. Selain dari penggunaan media sosial, lahirnya aplikasi pelayanan perlindungan dan informasi sebagai bagian dari diplomasi digital ini didorong oleh kebutuhan pemerintah melindungi WNI di luar negeri. Tingginya jumlah WNI yang melakukan perjalanan ke luar negeri membuat instansi merasa perlu melakukan suatu inovasi untuk melakukan perlindungan kepada warga negara yang disebut diplomasi perlindungan. Untuk efektifitas dan efisiensi upaya peningkatan perlindungan WNI, pemanfaatan teknologi informasi juga mutlak dikedepankan sehingga platform teknologi informasi berbasis internet merupakan cara yang tepat untuk menjawab kebutuhan WNI dalam mendapatkan informasi yang bermanfaat ketika berada di luar negeri.



Mengingat isu perlindungan hanya ditangani ketika terdapat masalah di luar negeri, maka upaya pencegahan dapat dilakukan sebelum WNI melakukan perjalanan dengan memberikan semua informasi yang dibutuhkan selama berada di luar negeri.

Dikarenakan Kementerian Luar Negeri tidak dapat menjangkau satu persatu WNI di luar negeri dalam pemberian layanan perlindungan sehingga perubahan akan diperlukan oleh setiap organisasi untuk dapat menunjang tugas dan fungsi dari organisasi tersebut. Dari hasil wawancara, dapat diketahui bahwa atas dasar pertumbuhan migrasi WNI ke luar negeri dan kebutuhan melindungi WNI di seluruh dunia maka Kementerian Luar Negeri terdorong untuk meluncurkan Aplikasi Safe Travel. Aplikasi tersebut berfungsi memberikan informasi dari berbagai negara perwakilan, infografis tips bagi para wisatawan maupun Pekerja Migran Indonesia yang berada di luar negeri hingga himbauan bagi para pelaku traveller sehingga menjadi sarana pelayanan dan informasi untuk perlindungan WNI di luar negeri. Hal ini sejalan dengan pernyataan Hanson (2010) dan Manor (2019) bahwa diplomasi digital dengan penggunaan internet dan teknologi komunikasi informasi dapat membantu melaksanakan tujuan diplomatik yaitu sebagai alat komunikasi teknologi penghubung dalam situasi tanggap darurat bencana alam. Lahirnya aplikasi ini tidak hanya didasarkan atas pertimbangan pemberian pelayanan berupa diseminasi informasi bagi WNI di luar negeri, tetapi juga untuk pelayanan perlindungan WNI melalui pemanfaatan fitur tombol darurat sehingga dapat mendukung tujuan pemerintah untuk melindungi segenap bangsa sesuai prioritas Nawacita Presiden RI.

Perkembangan Teknologi Suatu Negara

Inovasi merupakan sebuah langkah dalam diplomasi, dimana inovasi (termasuk teknologi) memungkinkan pemerintah untuk mencapai tujuan negara dengan lebih cepat, efektif dan efisien sehingga praktik diplomatik harus memiliki fokus yang kuat dengan karakteristik diplomasi preventif sebagai fitur inovatif dan mobile yang ada pada teknologi smartphone. Lahirnya teknologi digital dan revolusi internet juga telah mempengaruhi aspek hubungan internasional termasuk diplomasi sebagai alat kebijakan luar negeri sehingga berdampak besar pada pelaksanaan dan studi diplomasi (Bjola & Holmes, 2015). Perubahan perkembangan teknologi membuat pemerintah harus mencari cara untuk menyesuaikan dengan kebutuhan WNI di luar negeri. Peluncuran aplikasi mobile ini merupakan opsi yang paling tepat mengingat sejumlah WNI yang melancong maupun para tenaga kerja di luar negeri menggunakan perangkat bergerak atau smartphone untuk membantu ketika bepergian ke luar negeri. Adanya kemudahan mendapatkan informasi melalui jaringan internet juga mendorong pemerintah untuk melakukan penyesuaian pada pendekatan perlindungan WNI dan meluncurkan platform yang sesuai dengan tujuan dan target segmen pengguna yaitu aplikasi bergerak (*mobile*). Dalam hal ini, masyarakat Indonesia dapat dibilang merupakan masyarakat yang cukup sadar dengan teknologi dimana hampir semua kalangan memiliki smartphone sebagai konsekuensi dari perkembangan teknologi atau keterbukaan sistem informasi dan pertumbuhan ekonomi suatu negara.

Karakteristik Aplikasi Safe Travel sebagai bagian Inovasi Diplomasi Digital

Inovasi sistem pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi yang terintegrasi juga merupakan indikator pertumbuhan diplomasi bangsa di era digital yang semakin canggih. Aplikasi *Safe Travel* merupakan inovasi teknologi dan sistem digitalisasi yang digunakan merupakan bagian dari perkembangan teknologi. Aplikasi *Safe Travel* sebagai inovasi yang dikeluarkan oleh Direktorat Perlindungan WNI memiliki beberapa karakteristik yang menjadikannya beda dengan inovasi organisasi lain pada umumnya. Seperti fitur-fitur aplikasi yang telah dijelaskan di bab sebelumnya, maka karakteristik inilah yang nantinya akan menjadi sumber kekuatan bagi organisasi dalam mengembangkan aplikasi. Fitur- fitur yang dirancang dalam Aplikasi *Safe Travel* juga memudahkan pihak pengelola aplikasi di Kementerian Luar Negeri dalam memiliki informasi tren perjalanan luar negeri WNI;



memantau keberadaan WNI secara real-time; dan memberikan bantuan dengan cepat dalam kondisi darurat. Analisa tersebut sejalan dengan pendapat Rogers (1983) bahwa karakteristik inovasi dari suatu perkembangan atau perubahan teknologi menentukan seberapa cepat inovasi tersebut dapat diadopsi ditambah lagi pengguna potensial dari aplikasi ini adalah generasi milenial yang dianggap telah melek teknologi namun tetap membutuhkan unsur yang menarik (*fun*).

Peran dan Manfaat Penggunaan Aplikasi Safe Travel

Manfaat yang diberikan dari pemanfaatan Aplikasi *Safe Travel* antara lain penggunaan media sosial dan instrumen aplikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat atau saluran untuk diseminasi informasi saja melainkan menunjang hubungan yang lebih interaktif antara Indonesia dengan negara lain bahkan mempengaruhi kedekatan hubungan dengan negara lain. Dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi saat ini diharapkan laporan kinerja pemerintah secara transparan akan lebih leluasa diakses untuk kepentingan publik. Selain itu pengguna aplikasi tidak perlu mengeluarkan biaya yang terlalu besar untuk mendapatkan pelayanan dan informasi namun hanya berbekal *smartphone* dan internet saja, serta mengurangi penggunaan kertas untuk proses pelaporan diri para WNI di perwakilan RI karena proses digitalisasi yang *paperless* disamping diseminasi informasi bagi WNI yang sedang berada di luar negeri untuk tidak melakukan hal-hal yang dapat merusak kenyamanan lingkungan di negara tersebut.

Tujuan diluncurkan aplikasi ini sebagai bagian dari diplomasi digital adalah mendorong hubungan pemerintah pusat dengan warga negara dapat berjalan dengan baik. Agar tercipta efektivitas dalam peluncuran aplikasi untuk melindungi WNI di luar negeri, maka diperlukan proses keterlibatan atau partisipasi dari WNI dalam proses pengembangan aplikasi. Adanya kedekatan hubungan antara pemerintah tersebut nantinya dapat mendukung keterlibatan warga untuk membantu proses perumusan kebijakan dalam diplomasi. Meskipun sistem pelayanan publik dalam diplomasi digital belum terlalu canggih, dengan kehadiran aplikasi ini akan sedikit meringankan beban negara berkembang seperti Indonesia untuk melindungi warganya dimanapun mereka berada. Fitur dalam aplikasi ini sangat berguna untuk mengumpulkan dan memproses informasi mengenai kegiatan diplomatik serta untuk komunikasi cepat dalam situasi yang mendesak.

Hambatan Inovasi Diplomasi Digital (Aplikasi Safe Travel)

Kendala yang dihadapi dalam implementasi dan pengembangan Aplikasi *Safe Travel* antara lain hambatan teknis meliputi ketersediaan sarana dan prasarana seperti infrastruktur server dan data center. Namun, karena keterbatasan anggaran menyebabkan pembuatan data center masih harus dikaji ulang dan menunggu pembiayaan. Kurang sinkronnya pengembangan aplikasi antara pengguna iOS dan Android juga menjadi hambatan penyebab beberapa fitur belum dapat muncul pada sistem aplikasi platform lain. Di samping itu, pembatasan aksesibilitas aplikasi di luar negeri seperti di Tiongkok, dimana sensor yang sangat ketat diregulasikan pemerintah Tiongkok untuk layanan internet dan harus dipatuhi oleh penyedia jasa internet (ISP) baik ISP milik negara, swasta maupun organisasi (PWNI, 2019). Selain di Tiongkok, fitur *Safe Travel* yang memanfaatkan Google Maps sebagai penunjuk lokasi tidak berfungsi dengan optimal karena terdapat beberapa layanan yang ditutup di Korea Selatan sehingga perlu dikaji lebih lanjut penggunaan layanan peta (penunjuk lokasi) dari penyedia selain Google oleh tim pengembang. Terakhir yang tidak kalah penting adalah belum adanya penyewaan jalur internet khusus untuk mendukung keamanan data WNI di luar negeri yang tentunya membutuhkan biaya yang tidak sedikit.

Untuk hambatan organisasi, dalam pengelolaan aplikasi masih terbatas pada jumlah sumber daya manusia dan belum adanya peraturan berupa Susunan Organisasi Tata Kerja (SOTK) yang khusus menangani penggunaan TIK pada Direktorat PWNI & BHI. Selain itu belum ada pelatihan resmi tentang mengisi/menulis konten yang juga masih terhambat oleh adanya anggaran dan sumber daya lainnya termasuk SDM untuk realisasinya. Penggunaan teknologi yang masih terbatas juga akan menimbulkan



stigma bahwa aplikasi ini hanya ditujukan untuk warga yang melek teknologi maupun pengguna gadget seperti smartphone, sehingga apabila masih terdapat WNI di luar negeri yang belum menggunakan teknologi dalam kesehariannya akan menjadi tugas bagi pemerintahan pusat untuk menghilangkan kesenjangan digital yang berpotensi menimbulkan resistensi ke arah perubahan tersebut. Selain kesenjangan digital yang menjadi hambatan sosial, masih ada perilaku uninstall Aplikasi *Safe Travel* yang masih mewarnai ketidakoptimalan pemanfaatan aplikasi, sehingga menjadi hambatan yang besar bagi kelangsungan Aplikasi *Safe Travel*. Hambatan yang terakhir yaitu penurunan anggaran dari tahun sebelumnya yang merupakan kendala utama dalam proses pengelolaan dan pengembangan.

Tantangan Inovasi Diplomasi Digital (Aplikasi Safe Travel)

Tantangan dari adanya tren globalisasi yang muncul dapat menyebabkan berbagai resiko yang akan mewarnai digitalisasi diplomasi. Tingkat literasi teknologi yang masih rendah di masyarakat dan keterbatasan akses internet dapat membawa dampak yang berkaitan dengan jumlah pengguna teknologi sehingga dapat berpotensi menimbulkan resistensi, terlebih lagi masih banyak WNI di luar negeri yang belum mengetahui tentang keberadaan aplikasi tersebut. Dalam menghadapi perubahan teknologi, terdapat kemungkinan adanya aplikasi startup lain yang akan menjadi pesaing dalam diseminasi informasi bagi publik meskipun layanan perlindungan akan tetap menjadi layanan yang dimonopoli oleh pemerintah. Tantangan baik dari sisi teknis maupun operasional dan sumber daya dalam masyarakat juga dapat dilihat dari sejauh mana kesiapan atas pelaksana suatu kebijakan. Selain sosialisasi ke depannya yang harus menjadi perhatian adalah kapasitas dan jumlah sumber daya manusia pengelola dimana hambatan yang dihadapi saat ini adalah kekurangan personil dalam mengimplementasikan dan menangani kasus pengaduan yang dilaporkan melalui aplikasi.

Kesiapan para pelaku digital termasuk infrastruktur dan sumber daya manusia juga diperlukan untuk menghindari permasalahan di masa yang akan datang. Kehadiran aplikasi ini seperti diketahui sebelumnya ditujukan untuk membantu diseminasi informasi dan pelayanan perlindungan WNI sehingga pesan diplomasi publik saat ini disebarkan secara online dan mengurangi monopoli informasi diplomatik oleh para diplomat. Selain itu untuk menghindari disinformasi digital, diperlukan review dan pemutakhiran konten secara teratur untuk menghindari persebaran informasi yang kurang tepat di masyarakat karena nantinya akan berdampak pada kredibilitas informasi dari aplikasi. Tantangan yang terakhir, seperti aplikasi startup lain pada umumnya, resiko peretasan (*hacking*) pasti akan mengikuti langkah para pelaku industri teknologi dimana peretasan merupakan risiko yang telah ada sejak ditemukannya internet bahkan menjadi risiko utama diplomasi digital.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini adalah bahwa perkembangan jumlah migrasi WNI ke luar negeri, kehadiran teknologi digital serta keterbatasan kemampuan instansi dalam melindungi seluruh warganya di luar negeri, telah mendorong lahirnya inovasi pelayanan publik dalam bentuk diplomasi digital melalui Aplikasi *Safe Travel*. Karakteristik Aplikasi *Safe Travel* sebagai inovasi teknologi yang dikeluarkan oleh Direktorat PWNI & BHI menjadikannya beda dengan inovasi organisasi lain pada umumnya. Manfaat Aplikasi *Safe Travel* selain menunjang hubungan komunikasi yang lebih efektif dengan warga melalui keterlibatan masyarakat, yaitu dapat mendorong efisiensi waktu dan biaya karena aplikasi ini dapat diakses oleh pihak yang membutuhkan informasi terkait negara tujuan dan pelaporan perjalanan WNI. Sedangkan penyebab pemanfaatan Aplikasi *Safe Travel* belum optimal antara lain belum siapnya infrastruktur server, keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran, serta kesenjangan dalam penciptaan kesadaran publik mengenai perlindungan WNI di luar negeri. Berbagai tantangan akan mewarnai perjalanan selama implementasi pemanfaatan aplikasi dimana tantangan terbesar adalah bagaimana menghilangkan kesenjangan digital bagi WNI (terutama dari segi akses aplikasi) sehingga



dapat meningkatkan jumlah pengguna Aplikasi Safe Travel dan mendukung tujuan pelayanan publik pemerintah.

Agar seluruh pengguna aplikasi dapat merasakan layanan secara merata, saran dari penulis yang dapat dilakukan antara lain dengan percepatan pengadaan sarana infrastruktur server dan jalur data antara aplikasi dengan server *Safe Travel*. Selain itu diharapkan segera dibentuk peraturan resmi untuk menyiapkan (setidaknya) satu ruang khusus (*situation monitoring room*) di perwakilan RI dalam menangani pengaduan WNI. Sedangkan dari permasalahan keterbatasan SDM tersebut, penulis berpendapat bahwa perlu segera diresmikannya pembentukan Struktur Organisasi Tata Kerja (SOTK) untuk subdit khusus yang menangani penggunaan teknologi dalam perlindungan WNI. Selain itu diperlukan integrasi antara Aplikasi Safe Travel dengan aplikasi pemerintah lainnya maupun media sosial dan saluran berita di luar negeri agar jumlah pengguna potensial meningkat sehingga kualitas pelayanan menjadi semakin optimal. Sebagai tindakan penyempurnaan pengembangan aplikasi, diperlukan strategi khusus metode pelatihan pengembangan konten guna mengakomodasi kebutuhan berbagai kelompok pengguna aplikasi melalui brainstorming maupun *focus group discussion*. Dengan adanya kontribusi secara aktif pengguna dalam pengembangan aplikasi (*user generated content*), diharapkan nantinya Aplikasi *Safe Travel* ini dapat mengerti kebutuhan semua segmen pengguna layanan aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adesina, O. S. (2017). Foreign Policy in an Era of Digital Diplomacy. *Cogent Social Sciences*, 3(1).
<https://doi.org/10.1080/23311886.2017.1297175>
- Alshehri, M., & Drew, S. J. (2011). E-government Principles: Implementation, Advantages and Challenges. *International Journal of Electronic Business*, 9(3), 255. <https://doi.org/10.1504/IJEB.2011.042545>
- Bennett, W. L., & Livingston, S. (2018). The Disinformation Order: Disruptive Communication and the Decline of Democratic Institutions. *European Journal of Communication*, 33(2), 122–139.
<https://doi.org/10.1177/0267323118760317>
- Bjola, C., & Holmes, M. (2015). *Digital Diplomacy. In Digital Diplomacy: Theory and Practice*. Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9781315730844>
- Bureekul, T. (2005). Good Governance as A New Way of Public Administration: Perspectives From Thailand. *Philippine*, 5(1). <https://ejournals.ph/article.php?id=5838>
- Cannon, T. (1991). *Enterprise: Creation, Development and Growth*. Butterworth-Heinemann.
- Deos, A. S. (2015). Digital Diplomacy & Social Capital: Analysing Relational Components of Trust in US & Israeli Online Social Networks [University of Otago]. <http://hdl.handle.net/10523/5800>
- Foreign and Commonwealth Office. (2012). The Foreign and Commonwealth Office: Digital Strategy. Retrieved from
https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/39629/A_B_12-11-14_Digital_strategy.pdf
- Greve, C. (2015). Ideas in Public Management Reform for the 2010s. Digitalization, Value Creation and Involvement. *Public Organization Review*, 15(1), 49–65. <https://doi.org/10.1007/s11115-013-0253-8>
- Guo, Y. (2010). E-Government: Definition, Goals, Benefits and Risks. 2010 International Conference on Management and Service Science, 1–4. <https://doi.org/10.1109/ICMSS.2010.5576557>
- Hanson, F. (2010). *A Digital DFAT: Joining the 21st Century*. Lowy Institute for International Policy.
- Hare, P. W. (2016). *Making Diplomacy Work: Intelligent Innovation for the Modern World*. CQ Press.
<https://doi.org/10.4135/9781483395944>
- Heeks, R., & Bhatnagar, S. (1999). *Understanding Success and Failure in Information Age Reform*. In Reinventing Government in the Information Age: International Practice in IT Enabled Public Sector Reform (pp. 49–74). Routledge.
- Ho, A. T. (2002). Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative. *Public Administration Review*, 62(4), 434–444. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00197>



- Hocking, B., & Melissen, J. (2015). *Diplomacy in the Digital Age*. In Clingendael Report. Retrieved from https://www.clingendael.org/sites/default/files/pdfs/Digital_Diplomacy_in_the_Digital_Age_Clingendael_July2015.pdf
- Huque, A. S. (2002). Government-Society Relations and the Politics of Administrative Reform in Hong Kong. *Public Policy and Administration*, 17(1), 5–20. <https://doi.org/10.1177/095207670201700102>
- Huque, A. S. (2006). *Globalisation, Bureaucracy and Administrative Reform in Hong Kong*. In A. Farazmand & J. Pinkowaki (Eds.), *Handbook of Globalisation, Governance, and Public Administration* (pp. 586–599). Taylor & Francis.
- Jin, Z., Hewitt-Dundas, N., & Thompson, N. J. (2004). Innovativeness and Performance: Evidence from Manufacturing Sectors. *Journal of Strategic Marketing*, 12(4), 255–266. <https://doi.org/10.1080/0965254042000308075>
- Karippacheril, T. G. (2013). *Public Service Delivery in the Era of Digital Governance: Case Studies from Indonesia*. Global Expert Team Public Sector Management. https://www.researchgate.net/publication/258495661_Public_Service_Delivery_in_the_Era_of_Digital_Governance_Case_Studies_from_Indonesia
- Kementerian Luar Negeri. (2018). *Laporan Kinerja (LKJ) Kementerian Luar Negeri*. Retrieved from https://e-kinerja.kemlu.go.id/assets/uploads/files/l_kemlu2018.pdf
- Kinsman, J., & Bassuener, K. (2010). *A Diplomat's Handbook for Democracy and Development Support*. International Center on Nonviolent Conflict.
- Ladi, S. (2008). *Good Governance and Public Administration Reform in The Black Sea Economic Cooperation (BSEC) Member States*. In Xenophon Paper (Issue 6). International Centre for Black Sea Studies (ICBSS).
- Loerincik, Y. (2006). *Environmental Impacts and Benefits of Information and Communication Technology Infrastructure and Services, Using Process and Input-Output Life Cycle Assessment*. Thesis for the École Polytechnique Federale de Lausa [EPFL Scientific]. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5075/epfl-thesis-3540>
- Lovez, K., & Murray, A. (2013). *The Digital Diplomacy Potential*. KM World. Retrieved on 2019, from <https://www.kmworld.com/Articles/Columns/The-Future-of-the-Future/The-digital-diplomacy-potential-89771.aspx>
- Manor, I. (2016). *Are We There Yet: Have MFAs Realized the Potential of Digital Diplomacy?* In *Are We There Yet: Have MFAs Realized the Potential of Digital Diplomacy?* Brill Diplomacy and Foreign Policy.
- Manor, I. (2018). *The Digitalization of Diplomacy: Toward Clarification of a Fractured Terminology*. In Working Paper (Issue 2).
- Manor, I. (2019). *The Digitalization of Public Diplomacy* (1st ed.). Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-04405-3>
- McGlinchey, S. (2017). *International Relations*. E-International Relations.
- Moleong, L. J. (2001). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Pamment, J. (2012). *New Public Diplomacy in the 21st Century*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203096734>
- Potter, E. H. (2002). *Cyber-Diplomacy: Managing Foreign Policy in the Twenty-First Century* (1st ed.). McGill-Queen's University Press.
- Pouliot, V., & Cornut, J. (2015). Practice theory and the study of diplomacy: A research agenda. *Cooperation and Conflict*, 50(3), 297–315. <https://doi.org/10.1177/0010836715574913>
- Ramadani, V., & Gerguri, S. (2011). Innovations: principles and strategies. *Strategic Change*, 20(3–4), 101–110. <https://doi.org/10.1002/jsc.888>
- Rana, K. S. (2011). *21st Century Diplomacy A Practitioner's Guide* (Key Studies in Diplomacy) (1st ed.). Continuum.
- Rashica, V. (2018). The Benefits and Risks of Digital Diplomacy. *SEEU Review*, 13(1), 75–89. <https://doi.org/10.2478/seeur-2018-0008>
- Rogers, E. M. (1973). *Communication Strategies for Family Planning*. The Free Press.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations* (3rd ed.). The Free Press.
- Sandre, A. (2015). *Digital Diplomacy: Conversations on Innovation in Foreign Policy*. Rowman & Littlefield.



- Snow, N., & Taylor, P. M. (2008). *Routledge Handbook of Public Diplomacy*. In *Routledge Handbook of Public Diplomacy*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203891520>
- Spry, D. (2018). Facebook diplomacy: A Data-driven, User-focused Approach to Facebook Use by Diplomatic Missions. *Media International Australia*, 168(1), 62–80. <https://doi.org/10.1177/1329878X18783029>
- Srivastava, M. (2009). Good Governance - Concept, Meaning and Features: A Detailed Study. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.1528449>
- Strauß, N., Kruikemeier, S., van der Meulen, H., & van Noort, G. (2015). Digital diplomacy in GCC countries: Strategic communication of Western embassies on Twitter. *Government Information Quarterly*, 32(4), 369–379. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.08.001>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-LAN Press.
- Ujvari, B. (2017). *Research Fellow for Egmont Institute*. Formal Interview.
- Verrekia, B. (2017). *Digital Diplomacy and Its Effect on International Relations*. Independent Study Project (ISP) Collection. Retrieved on 2019, from https://digitalcollections.sit.edu/isp_collection/2596