



JEMSI:
Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem
Informasi

E-ISSN: 2686-5238
P-ISSN: 2686-4916

<https://dinastirev.org/JEMSI> dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455

DOI: <https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i5>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Optimalisasi Portal "Peduliwani" dalam Memberikan Kemudahan dan Pelayanan Perlindungan bagi Warga Negara Indonesia Oleh Direktorat PWNI, Kementerian Luar Negeri

Divanty Zahrakirana¹, Farida Hariyati², Magvira Yuliani³

¹Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka, Jakarta, Indonesia, dzkabidarda@gmail.com

²Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka, Jakarta, Indonesia, farida@uhamka.ac.id

³Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka, Jakarta, Indonesia, magvirayuliani@uhamka.ac.id

Corresponding Author: dzkabidarda@gmail.com¹

Abstract: Optimization refers to the effort to achieve the most effective outcomes from a system or process by utilizing resources efficiently. This study aims to examine the management of the *Peduli WNI* portal by the Directorate for the Protection of Indonesian Citizens, Ministry of Foreign Affairs, as part of a broader initiative to enhance communication, facilitate the exchange of information, and improve public service delivery. Employing a qualitative research approach grounded in the theory of public communication, this study seeks to explore and understand governmental efforts in optimizing digital communication through the portal. The objective of qualitative research is to comprehend the perspectives of research subjects, rather than merely interpreting phenomena from the researcher's own viewpoint. The findings reveal that the Directorate has undertaken several initiatives to improve the portal, including enhancing user-friendliness, providing tangible benefits, and streamlining the self-reporting process, all of which contribute to more accessible and efficient services for Indonesian citizens abroad.

Keyword: *Optimization, Digital Communication, Portal peduliwani, Public Service*

Abstrak: Optimalisasi adalah usaha untuk mendapatkan hasil terbaik dari suatu sistem atau proses, dengan memanfaatkan sumber daya secara efisien. Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengelolaan portal peduli WNI yang dilakukan oleh Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia, Kementerian Luar Negeri dalam upaya membangun komunikasi, memberi dan menerima informasi serta mengoptimalkan pelayanan terhadap publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teori komunikasi public yang bertujuan untuk mengetahui dan memahami upaya yang dilakukan oleh pihak pemerintahan dalam mengoptimalkan komunikasi *digital* melalui portal. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memahami perspektif subjek penelitian, bukan sekadar menjelaskan fenomena berdasarkan sudut pandang peneliti. Hasil penelitian menunjukkan pengembangan portal yang dilakukan oleh Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia seperti penyederhanaan penggunaan portal (*user friendly*), Memberikan *benefit* serta memudahkan proses lapor diri demi kenyamanan pelayanan WNI.

Kata Kunci: Optimalisasi, Komunikasi Digital, Portal *Peduliwani*, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Kurangnya lapangan kerja di dalam negeri menjadi sebuah faktor pemicu generasi muda Indonesia untuk mencari pekerjaan di Negara lain, namun selain itu, beberapa orang juga bertujuan bukan untuk bekerja, melainkan melanjutkan pendidikan. Menurut Kementerian Luar Negeri Indonesia, yang sangat sering mengalami masalah ialah tenaga kerja Indonesia (TKI). Tidak hanya rendahnya pendidikan, dan belum cukup umur. Sangat disayangkan terdapat kepergian para tenaga kerja keluar negeri yang dilakukan secara ilegal, bahkan berdasarkan aspek kelengkapan dokumen juga tidak memenuhi persyaratan menjadi pekerja di luar negeri. Dampaknya kerap kali timbul tindak kekerasan terhadap tenaga kerja oleh sebagian majikan di tempat para tenaga kerja tersebut bekerja. Tidak jarang juga beberapa kasus yang muncul berakhir ke proses hukum, yang pastinya hukum berlaku merupakan hukum di negara tempat TKI tersebut bekerja. Hukum seumur hidup, hukum mati, maupun hukuman cambuk adalah sejumlah berita yang menghiasi surat kabar Indonesia. (Kompas, 2024)

Pihak Kementerian Luar Negeri tidak lepas tangan, tetap melaksanakan peran, fungsi serta berupaya bertanggung jawab sebagai wakil Negara di luar negeri. Oleh karenanya, dibutuhkan pencegahan terhadap calon TKI yang masuk dalam kategori tidak layak menjadi pekerja di luar negeri, tidak sekadar terkait perihal usia yang masuk dalam kategori muda, namun juga pendidikan, serta kelengkapan dokumen lainnya yang sejalan dengan maksud agar menjadi pekerja. Pelayanan publik yang dilaksanakan sekarang ini kerap mendapat perhatian dari sejumlah kalangan masyarakat selaku penerima layanan tersebut.

Seringkali terdengar proses pelayanan yang tidak transparan (tertutup), kurang ramah, lambat menjadi pembicaraan setiap saat. Publik senantiasa menuntut mutu pelayanan publik dari birokrat, walaupun tuntutan tersebut tidak sejalan dengan harapan dikarenakan pelayanan publik secara empiris yang berlangsung hingga sekarang masih diindikasikan dengan berbagai hal yang cukup rumit dan memakan waktu misalnya lambat, ketidakpastian, mahal, berbelit-belit. Kondisi tersebut terjadi sebab orang masih diposisikan selaku pihak yang "melayani" tidak dilayani (Mahsyar, 2011). Dalam hal ini, pihak yang sangat memiliki tanggung jawab serta menjadi perhatian atas keadaan pelayanan seperti ini ialah pihak pemerintah. Pemerintah menjadi wadah pelayanan serta tempat komunikasi bagi seluruh warga negara Indonesia. Dengan adanya media sebagai wadah penyebaran informasi, sehingga mampu sejalan dengan perkembangan globalisasi yang semakin aktif dan memiliki tujuan agar dapat memberikan peningkatan terhadap daya saing instansi pemerintah secara kontinu. Di sisi lain, pada era teknologi yang senantiasa mengalami pengembangan bermanfaat bagi para instansi pemerintah (M Sukarno, et al 2022).

Kementerian Luar Negeri merupakan salah satu pihak pemerintahan yang memiliki wewenang untuk memberikan pelayanan pengaduan warga negara Indonesia di seluruh penjuru dunia. Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia merupakan salah satu bagan dari Kementerian Luar Negeri yang memiliki tugas untuk menerima dan membantu pelayanan publik. Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia (PWNI) adalah salah satu unit di bawah Direktorat Jenderal Protokol dan Konsuler (Ditjen Protokol & Konsuler), Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia. Direktorat ini bertanggung jawab atas perlindungan dan penanganan masalah yang dihadapi oleh Warga Negara Indonesia (WNI) di luar negeri. Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia menangani kasus WNI yang menghadapi masalah hukum, kekerasan, perdagangan manusia, atau kondisi darurat lainnya. Pihak Kementerian Luar Negeri memberikan bantuan hukum dan advokasi bagi WNI yang mengalami permasalahan di negara lain. Dengan kondisi tersebut, maka pihak Direktorat

Pelindungan Warga Negara Indonesia harus bisa memberikan dan menerima informasi dengan cepat dan tersebar luas secara menyeluruh.

Di era yang *modern* dan serba *digital* ini, Keberadaan media online atau media sosial menjadi bukti pesatnya perkembangan teknologi informasi (Nuryanto, 2012). Aplikasi atau teknologi baru terus bermunculan, mengubah keterbatasan dari apa yang mungkin dilakukan dalam mengoptimalkan pengalaman pelanggan. Memang, kemajuan teknologi digital dan melimpahnya data pelanggan telah menciptakan lingkungan yang subur bagi penerapan kecerdasan buatan di sektor layanan (Aarabe, 2024).

Kementerian Luar Negeri juga memanfaatkan teknologi untuk memudahkan penyampaian informasi dan bantuan bagi seluruh Masyarakat. Kementerian Luar negeri membuat sebuah portal atau *website* sebagai alat untuk melakukan komunikasi pelayanan dengan warga Indonesia. Menurut Erwin (2016), website ataupun situs didefinisikan sebagai sekumpulan halaman yang memperlihatkan beragam bentuk informasi mengenai data teks, animasi video, gambar bergerak maupun sebagainya yang bersifat statis ataupun dinamis dan menyusun rangkaian yang saling menghubungkan serta tidak mampu dipisahkan. Portal web adalah juga berfungsi sebagai pintu gerbang utama untuk mengakses berbagai informasi, layanan, atau fitur yang terorganisasi dalam satu platform. Portal ini biasanya menyediakan berbagai konten, seperti berita, layanan email, forum, dokumen, dan akses ke layanan tertentu, tergantung pada tujuan penggunaannya. Jenis *website* ini umumnya digunakan oleh organisasi besar, institusi pendidikan, atau perusahaan guna memberikan kemudahan akses bagi anggota dan orang bersangkutan. *Website* portal dilengkapi fitur login yang berfungsi mengamankan data informasi (Fauzi, 2024).

Menurut Onno W. Purbo, portal adalah sebuah gerbang informasi yang menyatukan berbagai macam konten dan layanan dalam satu wadah berbasis web. Portal dapat berfungsi sebagai sarana komunikasi, informasi, dan interaksi secara daring. Umumnya, Media online berarti berbagai jenis ataupun format media yang hanya mampu diakses dengan perantara internet berisi teks, foto, suara, serta video (Irwansyah, 2011). Portal peduli WNI adalah situs resmi Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia merupakan pusat informasi dan layanan terkait perlindungan WNI di luar negeri, diplomasi, serta kebijakan luar negeri. Portal Peduli WNI sangat penting bagi masyarakat, khususnya bagi WNI yang ada di luar negeri ataupun yang hendak mendapatkan informasi terkait pemberitaan Indonesia. Portal Peduli WNI adalah platform digital yang disediakan oleh Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia agar dapat menyediakan layanan serta perlindungan bagi WNI di luar negeri.

Komunikasi dengan publik sangat penting, komunikasi publik terjadi dalam ruang publik (*public sphere*), yaitu suatu arena diskursif tempat warga negara dapat berdiskusi secara rasional dan kritis tentang isu-isu publik, bebas dari tekanan negara dan pasar. Komunikasi publik dalam konteks ini menjadi dasar bagi terbentuknya opini publik yang demokratis (Habermas, 1989). Pada teori *Uses and Gratifications*, menjelaskan adanya hubungan yang dibangun antara manusia dan media. Teori ini berfokus pada pengguna atau khalayak, bukan media itu sendiri. Selain itu, dikatakan bahwa teori ini bermula dari literatur komunikasi, bisa berperan sebagai bagian integral dari pengembangan skala serta instrumen pengukuran yang semakin baik guna kajian media sosial. Prinsip yang dianut yaitu seseorang mendapatkan kepuasan paling tinggi dalam memanfaatkan media sosial (Lariscy, et al 2011).

Dengan adanya portal *peduliwni*, Komunikasi yang dilakukan oleh pihak pemerintah kepada publik dapat tersebar dan bersifat terbuka, selain itu, masyarakat sebagai pengguna dapat aktif memilih untuk memenuhi kebutuhan tertentu seperti informasi, interaksi sosial. Portal ini dirancang untuk membantu WNI dalam berbagai situasi, terutama dalam keadaan darurat, administratif, dan pelayanan konsuler. Portal ini juga merupakan salah satu bentuk komunikasi digital yang dibangun oleh pemerintahan guna menunjang pelayanan dan keamanan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Portal *peduliwni* dibuat karena adanya

kebutuhan bagi warga Negara Indonesia untuk melakukan komunikasi atau sekedar menerima informasi dari Pemerintah.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengelolaan portal peduli WNI yang dilakukan oleh Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia, Kementerian Luar Negeri dalam upaya membangun komunikasi, memberi dan menerima informasi serta mengoptimalkan pelayanan publik. Komunikasi digital merupakan bentuk komunikasi yang menggunakan teknologi komputer dan internet, yang memungkinkan terjadinya komunikasi interaktif, personalisasi pesan, dan distribusi yang luas (McQuail, 2010).

METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif yang memiliki tujuan agar dapat mengetahui serta memahami Upaya yang dilakukan oleh pihak pemerintahan dalam mengoptimalkan komunikasi *digital* melalui portal. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memahami perspektif subjek penelitian, bukan sekedar menjelaskan fenomena berdasarkan sudut pandang peneliti (Bogdan dan Biklen, 1998).

Metode analisis yang diimplementasikan dalam kajian ini berupa analisis isi kualitatif yang berfungsi untuk menginterpretasikan makna komunikasi pada portal baik isi komunikasi, berita online dan sebagainya. Analisis isi ini membantu untuk memahami bagaimana media dapat memberikan sebuah informasi berupa isu atau sebuah pesan yang ditujukan kepada audiens. Selain itu, Analisis isi dipilih karena metode ini memungkinkan penafsiran makna dalam representasi digital pada portal *peduliwni*.

Pada penelitian ini, data yang digunakan adalah isi yang dihasilkan dari proses analisis portal yang menjelaskan berbagai fitur yang dibutuhkan oleh warga negara Indonesia selain itu wawancara mendalam dengan informan dari Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia. Jenis penelitian yang dipakai ialah deskriptif, yang memiliki tujuan agar dapat menyediakan penjelasan secara lengkap tentang objek penelitian dalam waktu tertentu. Penelitian deskriptif ialah penelitian yang dilaksanakan agar dapat mengetahui nilai variabel mandiri yang meliputi sebuah variabel bahkan lebih, dengan tidak merumuskan perbandingan ataupun mencari hubungan antar variabel (Sugiyono, 2019).

Media yang dipilih dalam penelitian ini adalah portal peduli WNI. Pemilihan media ini juga didasari pada konsep penelitian untuk mengetahui Upaya pemerintahan dalam mengoptimalkan pelayanan, membangun komunikasi serta memberikan informasi bagi seluruh warga negara Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini memiliki tujuan agar dapat memahami kinerja portal *peduliwni* dalam membangun komunikasi serta memberikan pelayanan perlindungan bagi warga negara Indonesia. Hasil penelitian akan dijelaskan untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai portal peduli wni. Menurut salah satu Fungsional Diplomat Ahli Pertama, Optimalisasi yang dilakukan Kementerian Luar Negeri yang memiliki tujuan agar dapat membentuk komunikasi antara warga negara Indonesia dengan Perwakilan di setiap negara. Upaya ini menciptakan portal sebagai wadah pusat komunikasi dan informasi serta melindungi seluruh warga negara Indonesia.

Pada tahun 2016-2017, tiap perwakilan negara memiliki aplikasi pribadi yang digunakan untuk *recap* data setiap warga negara Indonesia, namun dari segi *monitoring* serta pengawasan cukup sulit, dan dapat dikatakan sistemnya terpecah-pecah sehingga rentan disalahgunakan. Maka dari itu pada tahun 2018, Portal *peduliwni* terbentuk dan disahkan langsung oleh Presiden Jokowi di KBRI Seoul. Portal *peduliwni* sebagai pusat *database* membangun sistem yang akan dikoneksikan ke setiap perwakilan negara di seluruh dunia.

Komunikasi Publik

Berdasarkan pemaparan Harold D. Lasswell, komunikasi dalam bentuk rumus: *"Who says what in which channel to whom with what effect."* Dalam konteks komunikasi publik ini berarti penting agar dapat diperhatikan siapa yang berbicara, apa yang disampaikan, dengan perantara media apa, kepada siapa, serta dengan dampak apa. Komunikasi Publik merupakan proses penyampaian, pertukaran, dan penerimaan pesan serta informasi melalui media berbasis teknologi digital. Komunikasi digital merupakan proses penyampaian, pertukaran, atau penerimaan pesan serta informasi melalui media berbasis teknologi digital. Komunikasi digital adalah bentuk komunikasi yang berlangsung dengan perantara media berbasis teknologi digital misalnya internet, aplikasi pesan instan, email, media sosial, maupun platform digital yang lain (Littlejohn, et al 2008). Kementerian Luar Negeri memanfaatkan teknologi *digital* ini dengan membuat portal sebagai wadah komunikasi agar dapat memberikan peningkatan terhadap aksesibilitas, efisiensi, serta transparansi pelayanan publik, khususnya bagi WNI di luar negeri. Melalui portal digital, warga Indonesia dapat lebih mudah memperoleh informasi, menyampaikan pengaduan, serta mengakses layanan secara cepat dan praktis tanpa dibatasi oleh waktu dan lokasi.

Selain itu, portal ini mendukung upaya pemerintah dalam memperkuat hubungan antara negara dan warganya melalui komunikasi dua arah yang lebih terbuka dan responsif. Komunikasi digital dengan menggunakan portal juga memungkinkan penyebaran informasi resmi yang terverifikasi secara *real-time*. Komunikasi yang dilakukan oleh Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia dalam upaya melindungi dan memberikan kenyamanan pelayanan dilakukan dengan berbagai tahap guna memudahkan proses pendataan.

Pemanfaatan media sebagai alat komunikasi publik juga merupakan salah satu strategi komunikasi pemerintah untuk menunjang pelayanan terhadap masyarakat. Pihak pemerintahan sangat memperhatikan apa yang digunakan dan dibutuhkan oleh masyarakat untuk menunjang oterkait informasi yang akan disampaikan, sehingga setiap informasi yang disampaikan dapat tersebar luas dan diterima baik oleh warga negara Indonesia.

Optimalisasi Portal

Optimalisasi yang dilakukan oleh Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia sebagai pusat untuk mengelola sistem portal yang kemudian disalurkan atau dikoneksikan ke perwakilan RI di seluruh dunia, sehingga pihak perwakilan RI dapat membantu memverifikasi setiap masalah yang dialami oleh para WNI yang ada di luar negeri. Persoalan seperti ini cukup membantu dan memudahkan pelayanan pengaduan bagi warga negara Indonesia.

Dalam penelitian ini, pihak pemerintah juga mengatakan *"Kementerian Luar Negeri berupaya memberikan pelayanan publik yang lebih terpusat dan terpadu"*. Pihak Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia mendukung penuh pelayanan, menerima semua keluhan dan masukan, serta menyelesaikan berbagai kasus yang dihadapi oleh WNI di luar negeri.

Perwakilan RI melakukan input data dan setiap tahun melaporkan kinerja kepada pihak Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia sehingga mengetahui data kasus yang masuk dan terselesaikan di tiap negara dan memasukan pada portal. Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia berupaya menjadikan portal sebagai pusat data bagi seluruh warga negara Indonesia, sehingga data yang masuk dan disampaikan memiliki jumlah yang lengkap dan seimbang.



Gambar 1. Tangkapan Layar halaman utama website peduliwni

Portal Peduli WNI merupakan platform digital yang dikembangkan oleh Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia (WNI), Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia, untuk memberikan layanan informasi dan pelindungan bagi WNI yang ada di luar negeri. Portal ini bertujuan agar mempermudah komunikasi dan meningkatkan pelayanan publik terkait kebutuhan WNI di luar negeri, mulai dari masalah hukum, hingga permasalahan terkait kesejahteraan.

Portal peduli wni memiliki berbagai fitur yang mampu memberikan penjelasan dan membantu proses pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat kepada pihak pemerintahan. Kenyamanan pelayanan menjadi hal penting bagi pemerintahan bagi WNI.

Berdasarkan gambar 1 diatas sebagai halaman utrama pada portal *peduliwni*, Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia sangat membantu dalam memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan melalui portal *peduliwni*. Pada halaman ini juga Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia memperlihatkan kinerja nya dengan menunjukkan sertifikat pencapaian yang diterima oleh Direktorat tersebut sebagai acuan dan membentuk *image* yang baik bagi warga negara Indonesia. Portal ini menyediakan informasi terkini seputar kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan WNI di luar negeri hingg berita terkait situasi darurat, misalnya bencana alam, krisis politik, atau masalah keamanan di negara tempat WNI tinggal.

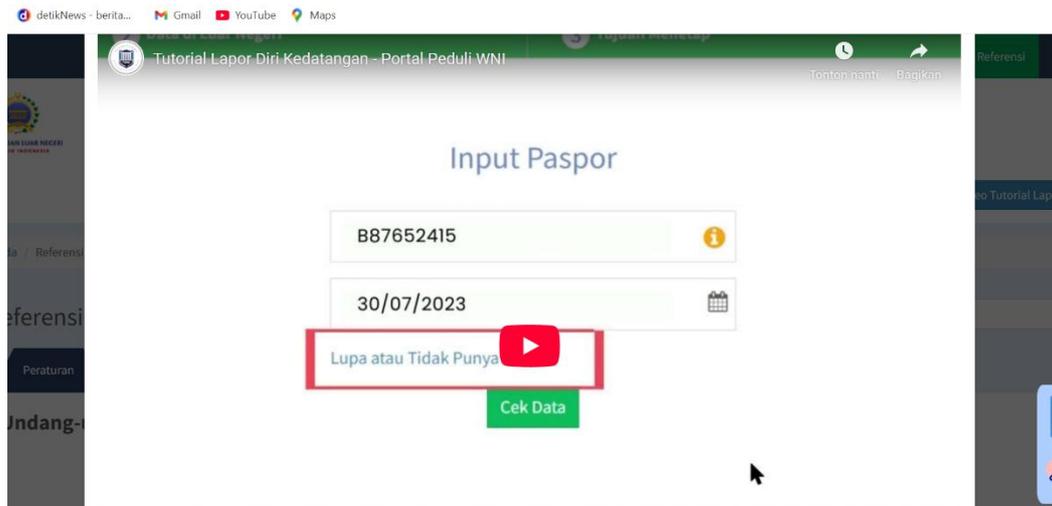


Gambar 2. Tangkapan Layar bagan fasilitas pada portal

Pada gambar 2 ini tertulis fasilitas yang disediakan oleh Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia. Mulai dari Lapor Diri, Pelayanan, dan Pengaduan. Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia memberikan tiga pelayanan yang sangat dibutuhkan bagi masyarkat melalui portal tersebut. Sehingga memudahkan masyarakat unruk melakukan pelayanan.

Setiap pelayanan memiliki proses awal yang sama yaitu dengan melakukan lapor diri. Lapor diri dibutuhkan oleh pemerintahan untuk menyimpan data penting berupa data pribadi warga Negara Indonesia yang akan bermigrasi. WNI yang akan tinggal di luar negeri melakukan pendaftaran atau pembaruan data diri agar tetap tercatat oleh Kementerian Luar Negeri. Pendaftaran ini penting dalam upaya untuk memudahkan pelayanan administratif atau jika terjadi keadaan darurat. Selain itu, WNI yang mengalami masalah atau membutuhkan bantuan dapat mengajukan pengaduan atau permohonan bantuan secara langsung melalui portal ini.

Melalui fitur ini, komunikasi antara warga negara Indonesia dan perwakilan diplomatik dapat dilakukan secara lebih mudah dan transparan.



Gambar 3. Tangkapan Layar panduan pelayanan pada portal

Pada gambar 3 diatas adalah satu upaya yang dilaksanakan oleh pihak Direktorat Pelindungan Warga Negara Indoensia dalam memberikan kemudahan pelayanan. Memberikan fitur buku panduan hingga video tutorial untuk melakukan Lapor diri hingga Pengaduan Kasus sehingga memudahkan masyarakat dalam melakukan proses pelayanan. Dengan adanya fitur seperti ini dapat memudahkan juga komunikasi yang dilakukan oleh pihak pemerintahan dengan warga Indonesia. Hal ini juga cukup penting mengingat keterbatasan komunikasi yang dapat dilakukan oleh pihak pemerintahan dengan WNI yang 9 di luar negeri.

Kementerian Luar Negeri dapat memanfaatkan teknologi dengan baik. Komunikasi digital serta pengoptimalan portal sangat penting demi pelayanan publik. Dengan adanya portal dan fitur-fitur tersebut yang dapat memudahkan proses pelayanan pelindungan bagi warga negara Indonesia. Komunikasi dua arah diwujudkan melalui integrasi sistem data antara pengguna dan perwakilan RI.

Komunikasi yang dilakukan oleh pemerintakan kepada publik juga bersifat transparan sehingga masyarakat merasa lebih nyaman dan mudah mengikuti petunjuk yang diberikan. Selain fitur-fitur tersebut, Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia juga mengoptimalkan dan memiliki rencana pengembangan pada portal tersebut. Pengembangan rencana tersebut dibentuk karena Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia melihat kebutuhan dan kepentingan masyarakat untuk menggunakan portal *peduliwni* tersebut.

Tabel 1. Data Riset Perencanaan Pembangunan Portal

Rencana Pengembangan	Alasan Perencanaan
Penyederhanaan Alur (user Friendly)	Dengan penyederhanaan alur dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan lapor diri, pengaduan

	serta pelayanan. Sehingga tidak memakan waktu yang banyak saat melakukan proses pelayanan tersebut
Menambah Benefit	Sebelumnya, Direktorat PWNI juga mengatakan adanya <i>benefit</i> bagi masyarakat yang melakukan lapor diri, yaitu pembebasan biaya bea cukai 3 kali dalam setahun dengan batas harga barang US\$500 bagi pekerja imigran jika data diri sudah tercatat. Dengan adanya benefit lain membuat masyarakat yang akan bermigrasi tertarik untuk melakukan lapor diri sehingga mengurangi dan mencegah maraknya pekerjaan ilegal atau <i>non prosedural</i> . Dengan adanya data yang lengkap memudahkan pihak pemerintah untuk tetap membangun komunikasi dengan WNI yang bekerja diluar negeri
Membuat versi <i>Mobile</i>	Saat ini portal <i>peduliwni</i> menggunakan sebuah <i>website</i> yang mana lebih sedikit rumit dan harus memilikijaringan yang bagus. Persolan tersebut berperan sebagai sebuah kendala yang kerap dihadapi oleh masyarakat. Sehingga Direktorat PWNI akan membuat portal dengan versi <i>Mobile</i> yang dapat diakses mudah melalui telephon. Dengan adanya pengembangan portal ini memudahkan masyarakat untuk mengakses
Memudahkan Lapor Diri	Direktorat PWNI berupaya melakukan kerja sama dengan Pihak Imigrasi untuk memudahkan masyarakat untuk lapor diri. Sehingga masyarakat tidak perlu memberikan data pribadi berulang kali

Pengembangan portal ini didasari oleh pemahaman warga negara Indonesia dalam penggunaan portal tersebut sehingga, pihak pemerintah ingin memberikan kemudahan pelayanan serta kenyamanan kepada masyarakat. Dengan adanya portal terpusat, data kasus WNI lebih mudah untuk diperhatikan.

Menurut beberapa warga negara Indonesia yang pernah melakukan lapor diri hingga pelayanan pengaduan mengatakan bahwa portal *peduliwni* lebih efisien. Perbandingan dengan kondisi sebelum 2018 (saat setiap perwakilan negara menggunakan sistem terpisah) menunjukkan perbaikan signifikan dalam koordinasi dan kecepatan layanan. Testimoni pengguna memperkuat efektivitas portal, misalnya dari responden yang menyebut bahwa proses lapor diri sangat mudah, jelas, dan langsung mendapat konfirmasi dari perwakilan RI (Wawancara, April 2025).

Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia sangat mengetahui kebutuhan dan keterbatasan yang dimiliki oleh warga negara Indonesia sehingga mengupayakan pengembangan portal *peduliwni* tersebut. Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia memenuhi dan menyesuaikan kepentingan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Selain itu, masyarakat menggunakan portal juga didasari oleh kebutuhannya dalam melakukan komunikasi atau mencari informasi. Pemenuhan kebutuhan ini selaras dengan teori yang digunakan penulis, teori tersebut menjelaskan bagaimana dan mengapa individu secara aktif memilih media tertentu untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau kepuasan pribadi mereka.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengelolaan portal peduliwani, Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia, Kementerian Luar Negeri. Dengan adanya penggunaan portal ini, dapat mempermudah akses bagi WNI di luar negeri untuk mendapatkan informasi dan pelayanan, Meningkatkan efektivitas pelindungan dan pemberian bantuan, serta Memperkuat komunikasi yang antara pihak pemerintah Indonesia dan warga Indoensia yang berada di luar negeri, terutama dalam situasi darurat atau krisis.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan upaya pihak Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia dalam memberikan kemudahan dan kenyamanan pelayanan bagi seluruh warga negara Indonesia serta perencanaan pengembangan portal yang semakin memudahkan publik dalam penggunaannya. Komunikasi digital menekankan pentingnya interaktivitas dalam komunikasi. Dalam konteks Portal Peduli WNI, portal ini memungkinkan komunikasi antara WNI di luar negeri maupun perwakilan Indonesia. WNI tidak hanya menerima informasi, namun juga dapat mengajukan pengaduan, atau permohonan bantuan.

Optimalisasi Portal *peduliwani* yang dilakukan oleh Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia, Kementerian Luar Negeri, mencerminkan upaya dalam meningkatkan kualitas layanan publik berbasis digital. Melalui pengembangan fitur yang lebih *user friendly*, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna, portal ini tidak hanya menjadi sarana pelaporan dan pelindungan, tetapi juga berfungsi sebagai media komunikasi antara pihak pemerintahan dan WNI di luar negeri.

Secara keseluruhan, optimalisasi Portal *peduliwani* mampu membuktikan transformasi digital dalam pelayanan publik dapat meningkatkan keterlibatan warga, memperkuat perlindungan negara terhadap WNI, serta mendorong efisiensi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan fungsi-fungsi diplomatik dan konsuler.

Dengan adanya portal *peduliwani* ini, memudahkan pemerintahan memberikan informasi, dan melakukan komunikasi dengan masyarakat Indonesia baik yang ada di dalam bahkan di luar negeri.

REFERENSI

- Alam, S., Anwar, A. F., Wahyuddin, A., Pada, A. T., & Anwar, P. H. (2024). Optimalisasi Kebijakan Smart Governance: Studi Peningkatan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Transformative*, 10(2), 144-169.
- Andana, S. (2019). *The Use of " Kaleidoskop Pelindungan WNI" as The Information Media about Indonesian Citizens' Protection Issues* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Baktiar, A., Sukamto, B. R. K., & Pramono, S. H. S. (2022). Efektivitas penggunaan emoji dalam komunikasi digital. In *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Ilmu Sosial (SNIIS)* (Vol. 1, pp. 620-632).
- Dalle, R. (2016). Peran dan Tanggungjawab Kementerian Luar Negeri Melindungi WNI dan TKI di Luar Negeri. *Jurnal Dimensi*, 5(3).
- Davidson, H., Andreane, M. Y. E., & Tiar, H. (2022, February). Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Mobile. In *Seminar Nasional Teknologi & Sains* (Vol. 1, No. 1, pp. 138-143).
- Faalman, F. (2016). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Kementerian Luar Negeri Replublik Indonesia (Studi Pada Bagian Direktorat Perlindungan Warga Negara Indonesia Dan Badan Hukum Indonesia) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Ginting, R., Purwati, E., Arumsari, N., Pujiastuti, N. S., Kussanti, D. P., Dani, J. A., ... & Sari, A. A. (2021). *Manajemen komunikasi digital terkini*. Penerbit Insania.
- Kanazawa, H., Nosaka, S., Miyazaki, O., Sakamoto, S., Fukuda, A., Shigeta, T., ... & Kasahara, M. (2015). The classification based on intrahepatic portal system for congenital portosystemic shunts. *Journal of Pediatric Surgery*, 50(4), 688-695.

- Karunia, H., Ashri, N., & Irwansyah, I. (2021). Fenomena Penggunaan Media Sosial: Studi Pada Teori Uses and Gratification. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 3(1), 92-104.
- Katz, E., Blumler, J., & Gurevitch, M. (1974). Uses and gratification theory. *Public Opinion Quarterly*, 37(4), 509-523.
- Kurniawati, E., Rachmawati, I., & Dewi, M. A. (2020). @ KemluRI: Diplomasi Digital?. *Andalas Journal of International Studies (AJIS)*, 9(1), 83-99.
- Mahfudzi, N. E. (2020). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Perlindungan Warga Negara Indonesia di Luar Negeri (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).
- Margaretha, A. M., & Nugroho, A. A. (2023). Optimalisasi Pelayanan Melalui Website: Assessment Situs Web Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 7(1), 36-42.
- Marsyaf, D. A. (2021). Peran Kementerian Luar Negeri dalam memberikan perlindungan hukum terhadap pekerja migran Indonesia ilegal.
- Muliasari, D., & Efendi, T. F. (2022). Optimalisasi Portal Rumah Belajar Kemendikbud di Masa Pandemi. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 6(2), 1502-1508.
- Nurdin, N. H. (2019). Optimalisasi pelayanan publik dalam perspektif new publick service pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Pranata Edu*, 1(1), 01-13.
- Rahayu, I. M. R. (2015). Kualitas Pelayanan Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) di Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 3(6).
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). Pelayanan publik.
- Razali, G. (2022). Kmunikasi Organisasi dan Gaya Transformasional (Studi Kasus Optimalisasi Kinerja Karyawan Pada SINPO. ID). *Dialektika Komunika: Jurnal Kajian Komunikasi dan Pembangunan Daerah*, 10(2), 116-122.
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- Sibarani, B. E. (2021). Smart Farmer Sebagai Optimalisasi Digital Platform Dalam Pemasaran Produk Pertanian Pada Masa Pandemi Covid-19. *Technomedia Journal*, 6(1), 43-55.
- Sujoko, A., Prianti, D. D., Wahyudi, D., & Hurriyah, N. K. (2024). Citizen Journalism Berbasis Komunitas: Optimalisasi Tunasmalang. id sebagai Portal Berita Persyarikatan Muhammadiyah Kota Malang. *Warta LPM*, 1-10.
- Sukarno, M., & Putri, S. A. G. (2022). Optimalisasi Layanan Publik Berbasis E-Govqual Model Pada Website Surabaya Single Window
- Wakefield, R. L., Wakefield, K. L., Baker, J., & Wang, L. C. (2011). How website socialness leads to website use. *European Journal of Information Systems*, 20(1), 118-132.
- Yohanitas, W. A. (2018). Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 103-115.