



KEMENTERIAN LUAR NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PROTOKOL DAN KONSULER
NOMOR : 00120 /B/PK/06/2024/10 TAHUN 2024

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA
DIREKTORAT PELINDUNGAN WARGA NEGARA INDONESIA

DIREKTUR JENDERAL PROTOKOL DAN KONSULER
KEMENTERIAN LUAR NEGERI,

- Menimbang :
- a. bahwa sesuai Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Luar Negeri, Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia memiliki tugas merumuskan, melaksanakan dan mengoordinasikan kebijakan di bidang penyelenggaraan hubungan luar negeri dan politik luar negeri dalam lingkup pelayanan dan pelindungan warga negara Indonesia di luar negeri yang meliputi penyelesaian kasus, penguatan kelembagaan, pengembangan kerja sama, dan penyelenggaraan sistem dan teknologi informasi;
 - b. bahwa sesuai dengan Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
 - c. bahwa sesuai dengan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 02 Tahun 2024 tentang Penerapan Standar Pelayanan di Lingkup Instansi Pemerintah;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b dan huruf c, maka perlu menetapkan Keputusan Direktur Jenderal Protokol dan Konsuler tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Direktorat Perlindungan WNI;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 nomor 112);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 877);
4. Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pelindungan Warga Negara Indonesia di Luar Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1313);
6. Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Luar Negeri (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2021 Nomor 1142) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 10 Tahun 2023 tentang Perubahan Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Luar Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 884);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan** : KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PROTOKOL DAN KONSULER TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DIREKTORAT PELINDUNGAN WARGA NEGARA INDONESIA.
- KESATU** : Menetapkan Standar Pelayanan pada Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia, yang terdiri atas:
1. Standar Pelayanan tentang Pemberian Fasilitas Pemulangan Warga Negara Indonesia;
 2. Standar Pelayanan tentang Kampanye Penyadaran Publik;
 3. Standar Pelayanan tentang Penerimaan Permohonan Pelindungan Warga Negara Indonesia di Luar Negeri.
- KEDUA** : Standar Pelayanan pada Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU tercantum dalam lampiran 1, 2 dan lampiran 3, yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Direktur Jenderal ini.
- KETIGA** : Standar Pelayanan yang ditetapkan dalam Keputusan Direktur Jenderal agar menjadi pedoman dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya oleh seluruh unsur pada Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia.
- KEEMPAT** : Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia agar mensosialisasikan Standar Pelayanan pada Direktorat Pelindungan Warga Negara Indonesia yang tercantum dalam Keputusan Direktur Jenderal ini melalui berbagai media, dan melakukan evaluasi secara berkala sekurang-kurangnya setiap satu tahun sekali.

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan.

Ditetapkan di : Jakarta

Pada tanggal : Juni 2024

DIREKTUR JENDERAL PROTOKOL DAN KONSULER,




ANDY RACHMIANTO

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PROTOKOL DAN KONSULER
 NOMOR: 00720/B/PK/06/2024/10 TAHUN 2024
 TENTANG
 PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DIREKTORAT
 PELINDUNGAN WARGA NEGARA INDONESIA

STANDAR PELAYANAN PEMBERIAN FASILITASI PEMULANGAN WNI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 37 Tahun 1999 tentang Hubungan Luar Negeri; 2. UU No. 24 Tahun 2000 tentang Perjanjian Internasional; 3. UU No.12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan; 4. UU No. 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang; 5. UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 6. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 7. UU No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; 8. UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; 9. UU No. 18 Tahun 2017 tentang Pelindungan Pekerja Migran Indonesia; 10. UU No. 1 Tahun 2024 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik; 11. PermenPANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan; 12. Permenlu No. 5 Tahun 2018 tentang Pelindungan WNI di Luar Negeri; 13. Permenlu No. 9 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan; 14. Permenlu No. 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Luar Negeri.
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Ketentuan Umum:</p> <p>Fasilitasi Pemulangan WNI diberikan dengan memperhatikan prinsip:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. mengedepankan keterlibatan pihak yang bertanggung jawab dan/atau berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; b. tidak mengambil alih tanggung jawab pidana dan/atau perdata WNI; dan c. sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, hukum negara setempat, serta hukum dan kebiasaan internasional. <p>A. Pemulangan Mandiri:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan pelayanan diajukan oleh yang bersangkutan, keluarga, pihak penerima kuasa dari yang bersangkutan

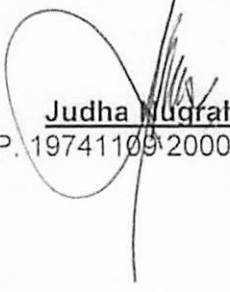
NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>atau keluarganya, dan/atau Perwakilan RI;</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Surat permohonan disampaikan dalam bentuk, surat, <i>email</i>, formulir pengaduan, atau melalui Portal Peduli WNI; 3. Salinan identitas/dokumen perjalanan atas nama yang bersangkutan (Paspor, KTP, atau SPLP); 4. Salinan identitas pemohon layanan jika permohonan diajukan oleh pihak ketiga; 5. Salinan identitas dan nomor telepon pihak penanggungjawab di Indonesia (perusahaan pengirim, sekolah/universitas, atau keluarga); 6. Jadwal penerbangan; dan 7. Persyaratan lainnya yang diwajibkan oleh negara setempat. <p>B. Pemulangan Jenazah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan pelayanan, diajukan oleh ahli waris, pihak penerima kuasa dari ahli waris, dan/atau Perwakilan RI; 2. Surat permohonan disampaikan dalam bentuk, surat, <i>email</i>, formulir pengaduan, atau melalui Portal Peduli WNI; 3. Salinan identitas/dokumen perjalanan atas nama Jenazah (Paspor atau SPLP); 4. Salinan identitas dan nomor telepon pihak penanggungjawab di Indonesia (perusahaan pengirim, sekolah/universitas, atau keluarga); 5. Akta Kematian/<i>Death Certificate</i> dari Otoritas di negara tempat kejadian. Jika negara tersebut tidak menerbitkan, Akta Kematian akan diterbitkan oleh Perwakilan RI; 6. Surat Keterangan Kematian dari Perwakilan RI; 7. Surat Pernyataan Pembalseman Jenazah; 8. Surat Keterangan Bebas Penyakit Menular (jika dibutuhkan); 9. Data penerbangan jenazah (nomor kargo, jadwal penerbangan, rute penerbangan, nama maskapai penerbangan); dan 10. Persyaratan lainnya yang diwajibkan oleh negara setempat. <p>C. Pemulangan WNI Bermasalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan pelayanan diajukan oleh yang bersangkutan, keluarga, pihak penerima kuasa dari yang bersangkutan atau keluarganya, dan/atau Perwakilan RI; 2. Surat permohonan disampaikan dalam bentuk, surat, <i>email</i>, form pengaduan, atau melalui Portal Peduli WNI; 3. Salinan identitas/dokumen perjalanan atas nama yang bersangkutan (Paspor, KTP, atau SPLP); 4. Identitas pemohon layanan, jika permohonan diajukan oleh pihak ketiga; 5. Identitas dan nomor telepon pihak penanggungjawab di Indonesia (perusahaan pengirim, sekolah/universitas, atau

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>keluarga);</p> <p>6. Jadwal penerbangan; dan</p> <p>7. Persyaratan lainnya yang diwajibkan oleh negara setempat.</p> <p>D. Evakuasi:</p> <p>1. Permohonan pelayanan, diajukan oleh yang bersangkutan, keluarga, pihak penerima kuasa dari yang bersangkutan atau keluarganya, dan/atau Perwakilan RI;</p> <p>2. Surat permohonan disampaikan dalam bentuk, surat, <i>email</i>, form pengaduan, atau melalui Portal Peduli WNI;</p> <p>3. Salinan identitas/dokumen perjalanan atas nama WNI (Paspor, KTP, atau SPLP);</p> <p>4. Salinan identitas pemohon layanan, jika permohonan diajukan oleh pihak ketiga</p>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <p>PROSES FASILITASI PEMULANGAN WNI DARI LUAR NEGERI</p> <p>The flowchart illustrates the process starting with 'PEMOHON LAYANAN (yang bersangkutan, penerima kuasa, keluarga) / PERWAKILAN RI'. This leads to the 'DIREKTORAT PELINDUNGAN WNI', which handles information gathering, document review, data clarification, and interviews. The process then moves to 'Lolos Verifikasi' (Approved Verification) or 'Tidak Lolos Verifikasi' (Not Approved Verification). Approved cases proceed to 'FASILITASI PEMULANGAN' (Repatriation Facilitation), which includes 'Repatriasi Mandiri', 'Pemulangan Jenazah', 'Pemulangan WNI Bermasalah', and 'Evakuasi'. The final step is 'SERAH TERIMA Keluarga / Kementerian/Lembaga' (Handover to Family/Ministry/Agency).</p>
4.	<p>Jangka Waktu Penyelesaian</p> <p><i>(Tidak termasuk waktu penyelesaian kasus di Luar Negeri)</i></p>	<p>Waktu proses Pelayanan Administrasi yang disesuaikan dengan kondisi di lapangan, termasuk kebijakan di negara setempat.</p> <p>A. Repatriasi Mandiri: 3 hari kerja sejak permohonan disetujui</p> <p>B. Pemulangan Jenazah: 7-14 hari kerja sejak permohonan disetujui</p> <p>C. Pemulangan WNI Bermasalah: 7-14 hari kerja sejak permohonan disetujui</p> <p>D. Evakuasi (Kondisi/keadaan darurat) : Ditentukan oleh kondisi di lapangan</p>
5.	Biaya/tarif	Biaya pemulangan WNI memperhatikan Prinsip Pelindungan bagi WNI, yaitu mengedepankan keterlibatan pihak yang

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		bertanggung jawab dan/atau berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6.	Produk Pelayanan	Fasilitasi pemulangan WNI dari luar negeri, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitasi Repatriasi Mandiri; 2. Fasilitasi Pemulangan Jenazah; 3. Fasilitasi Pemulangan WNI Bermasalah; 4. Evakuasi.
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Ruang Pelayanan Publik: <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dengan akses internet; 2. Meja dan kursi kerja; 3. Pesawat telepon; 4. Mesin fotokopi; 5. Alat tulis; 6. Ruang tunggu ber-AC, kursi tamu; 7. Ruang konsultasi ber-AC, kursi dan meja <i>lounge</i>; 8. Ruang laktasi; 9. Ruang ibadah/mushola; 10. Televisi; 11. <i>Charging Box Station</i>; 12. Dispenser air minum; 13. Toilet, termasuk toilet untuk penyandang disabilitas; 14. Tempat parkir. Khusus Evakuasi: <ol style="list-style-type: none"> 1. Alat transportasi udara beserta kru; 2. <i>Run Bag</i> dan perlengkapan lainnya yang dibutuhkan; 3. Tim/Petugas pelayanan; 4. Kendaraan dinas.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki keterampilan dalam berkoordinasi, baik di lingkup Kementerian Luar Negeri maupun antar Kementerian/Lembaga terkait; 2. Memiliki kompetensi mengenai peraturan dan hukum nasional dan di luar negeri terkait dengan isu yang ditangani; 3. Memiliki keterampilan dalam bernegosiasi dan pengambilan keputusan secara tepat dan tegas; 4. Memiliki kemampuan membuat laporan; 5. Memiliki sensitivitas dan responsivitas gender; 6. Memiliki kepekaan terhadap penyandang disabilitas.
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang oleh Atasan Langsung; 2. Dilakukan melalui pengawasan instansi pemerintah (Satgas SPIP) dan pengawasan fungsional dari Inspektorat; 3. Dilakukan secara kontinu.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1. Loker pengaduan di Ruang Pelayanan; 2. <i>Hotline</i> +62 812 9007 0027;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		3. <i>Email</i> : pelindunganwni@kemlu.go.id ; 4. Aplikasi LAPOR; dan 5. Akun sosial media Direktorat Pelindungan WNI, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Facebook</i>: Peduli WNI di Luar Negeri • <i>Instagram</i>: @peduliwni • <i>X</i>: @PeduliWNI • <i>Portal Pelayanan & Pelindungan WNI</i>: peduliwni.kemlu.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	Subdit I (Asia Tenggara): 1 Kasubdit, 8 Fungsional, dan 1 Staf. Subdit II (Timur Tengah): 1 Kasubdit, 7 Fungsional, dan 2 Staf. Subdit III (Kawasan Lainnya): 1 Kasubdit, 8 Fungsional, dan 2 Staf Ruang Pelayanan: 1 Petugas <i>Receptionist</i>
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, efektif, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data dan informasi yang disampaikan pemohon disimpan dalam <i>database</i> aplikasi Portal Peduli WNI yang dijamin keamanan dan kerahasiaannya. (Sertifikasi ISO 27001:2013 tentang Sistem manajemen keamanan informasi)
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan juga dilakukan dalam bentuk penyebaran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) guna mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan dan pemahaman masyarakat pengguna layanan terhadap pelayanan publik yang diterimanya.

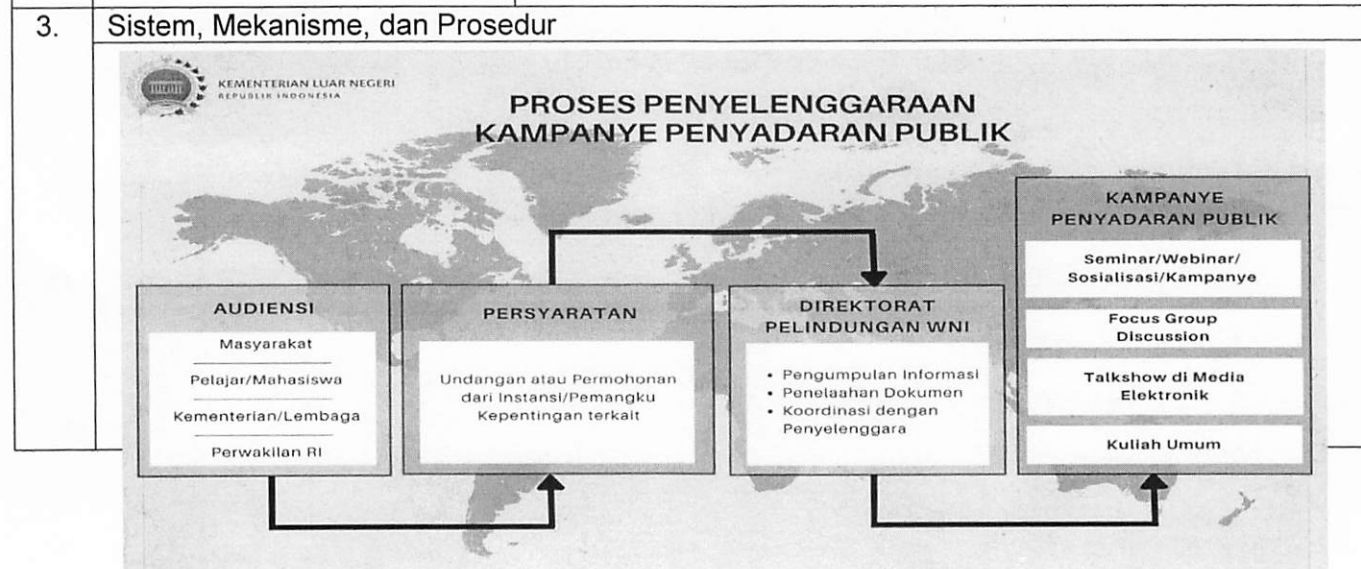
Jakarta, Juni 2024
 Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,
 Direktur Pelindungan WNI,


Judha Nugraha
 NIP. 19741109200012 1 001

LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PROTOKOL DAN KONSULER
 NOMOR: 00720/B/PK/06/2024/10 TAHUN 2024
 TENTANG
 PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DIREKTORAT
 PELINDUNGAN WARGA NEGARA INDONESIA

STANDAR PELAYANAN KAMPANYE PENYADARAN PUBLIK

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. UU No. 37 Tahun 1999 tentang Hubungan Luar Negeri; 2. UU No. 24 Tahun 2000 tentang Perjanjian Internasional; 3. UU No. 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan; 4. UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013; 5. UU No. 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang; 6. UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 7. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 8. UU No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; 9. UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; 10. UU No. 18 Tahun 2017 tentang Pelindungan Pekerja Migran Indonesia; 11. UU No. 1 Tahun 2024 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik; 12. PermenPANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan; 13. Permenlu No. 5 Tahun 2018 tentang Pelindungan WNI di Luar Negeri; 14. Permenlu No. 9 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan; 15. Permenlu No. 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Luar Negeri.
2.	Persyaratan Pelayanan	Undangan atau permohonan dari Instansi/pemangku kepentingan terkait



NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	Sesuai dengan jadwal kegiatan.
5.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
6.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seminar/<i>Webinar</i>/Sosialisasi/Kampanye; 2. <i>Focused Group Discussion</i> (FGD); 3. <i>Talkshow</i> di media elektronik; 4. Kuliah Umum.
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang (terbuka atau tertutup); 2. Komputer; 3. Akses internet; 4. Aplikasi (untuk kegiatan virtual); 5. Meja dan kursi kerja; 6. Pesawat telepon; 7. <i>Charging Box Station</i>; 8. Mesin fotokopi; 9. Alat tulis; 10. Alat <i>in focus</i>; 11. Layar; 12. <i>Sound system</i>; 13. <i>Lighting</i>. <p>Bagi petugas pelayanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 14. Kendaraan dinas.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kompetensi terkait isu yang disosialisasikan; 2. Memiliki keterampilan komunikasi publik yang memadai; 3. Memiliki keterampilan dalam perencanaan dan pelaksanaan kegiatan kampanye penyadaran publik; 4. Memiliki keterampilan dalam penyusunan laporan kegiatan.
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang oleh Atasan Langsung; 2. Dilakukan melalui pengawasan instansi pemerintah (Satgas SPIP) dan pengawasan fungsional dari Inspektorat; 3. Dilakukan secara kontinu.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Loket pengaduan di Ruang Pelayanan; 2. <i>Hotline</i> +62 812 9007 0027; 3. <i>Email</i>: pelindunganwni@kemlu.go.id; 4. Aplikasi LAPOR; dan 5. Akun sosial media Direktorat Pelindungan WNI, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Facebook</i>: Peduli WNI di Luar Negeri • <i>Instagram</i>: @peduliwni • X: @PeduliWNI • <i>Portal Pelayanan & Pelindungan WNI</i>: peduliwni.kemlu.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	Sesuai dengan Surat Tugas terkait pembentukan Tim Pelaksana Kegiatan.
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, efektif, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		peraturan perundang-undangan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data dan informasi yang disampaikan peserta disimpan dalam <i>database</i> yang dijamin keamanan dan kerahasiaannya (Sertifikasi ISO 27001:2013 tentang Sistem manajemen keamanan informasi)
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan dalam bentuk penyebaran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Jakarta, Juni 2024
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,
Direktur Pelindungan WNI,




Judha Nugraha

NIP. 19741109 200012 1 001

LAMPIRAN III
 KEPUTUSAN DIREKTUR JENDERAL PROTOKOL DAN KONSULER
 NOMOR: 00720/B/PK/06/2024/10 TAHUN 2024
 TENTANG
 PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DIREKTORAT
 PELINDUNGAN WARGA NEGARA INDONESIA

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK TENTANG PENERIMAAN PERMOHONAN
 PELINDUNGAN WNI DI LUAR NEGERI**

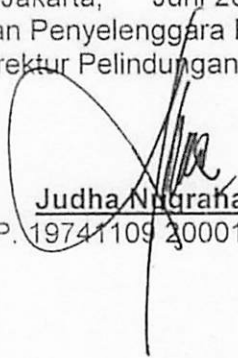
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. UU No. 37 Tahun 1999 tentang Hubungan Luar Negeri; 2. UU No. 24 Tahun 2006 tentang Perjanjian Internasional; 3. UU No. 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan; 4. UU No. 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang; 5. UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 6. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 7. UU No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; 8. UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas; 9. UU No. 18 Tahun 2017 tentang Pelindungan pekerja Migran Indonesia 10. UU No. 1 Tahun 2024 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik ; 11. PermenPANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 12. Permenlu No. 5 Tahun 2018 tentang Pelindungan WNI di Luar Negeri; 13. Permenlu No. 9 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan; 14. Permenlu No. 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Luar Negeri.
2.	Persyaratan Pelayanan	a. Salinan identitas Terlapor (Paspor, KTP, Buku Pelaut); b. Kelengkapan data terlapor (No. Kontak, Nama Pengguna Jasa, Alamat di luar negeri) c. Salinan identitas Pelapor (KTP, Kartu Keluarga, atau dokumen lain yang menyatakan hubungan dengan Terlapor); d. Perjanjian Kerja dengan pihak yang memberangkatkan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</p> 	
4.	<p>Jangka Waktu Tindak Lanjut (Tidak termasuk waktu penyelesaian kasus di Luar Negeri)</p>	<p>Satu hari kalender untuk kasus khusus, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> Hukuman mati; Korban Penyiksaan Fisik Berat; Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang (TPPO) atau terindikasi korban TPPO; Korban & Pelaku Pembunuhan; Kasus yang melibatkan WNI anak di bawah umur; Kasus Narkoba; Evakuasi WNI akibat bencana alam atau bencana buatan manusia; Kasus yang bersifat insidental dan/atau masif yang memiliki dampak politis, sosial, ketertiban masyarakat, dan keselamatan jiwa WNI. <p>Lima hari kerja untuk kasus umum, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> Kasus hukum perdata; Pidana; Ketenagakerjaan; Keimigrasian; Administratif.
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6.	Produk Pelayanan	Penerimaan dan Tindak Lanjut Permohonan Pelindungan WNI di Luar Negeri.
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>Ruang Pelayanan Publik:</p> <ol style="list-style-type: none"> Komputer dengan akses internet; Meja dan kursi kerja; Pesawat telepon; Alat tulis;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Ruang tunggu ber-AC, kursi tamu; 6. Ruang konsultasi ber-AC, kursi dan meja; 7. Ruang laktasi; 8. Ruang ibadah/musala; 9. Layar televisi besar; 10. <i>Dispenser</i> air minum; 11. <i>Charging Box Station</i> ; 12. Ruang bermain anak; 13. <i>Toilet</i> , termasuk <i>toilet</i> untuk penyandang disabilitas; 14. <i>Printer</i> .
8.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kemampuan dalam berkoordinasi, baik di lingkup Kementerian Luar Negeri Pusat, Perwakilan RI maupun pemangku kepentingan lainnya; 2. Memiliki pemahaman mengenai peraturan dan hukum nasional dan di luar negeri terkait dengan isu yang ditangani; 3. Memiliki keterampilan dalam bernegosiasi dan pengambilan keputusan secara tepat dan tegas; 4. Memiliki kemampuan membuat laporan; 5. Memiliki sensitivitas dan responsivitas gender; 6. Memiliki kepekaan terhadap penyandang disabilitas.
9.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan melekat oleh Atasan Langsung; 2. Dilakukan melalui pengawasan instansi pemerintah (Satgas SPIP) dan pengawasan dari Inspektorat.
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Loket pengaduan di Ruang Pelayanan; 2. <i>Hotline</i> +62 812 9007 0027; 3. <i>Email</i> : pelindunganwni@kemlu.go.id ; 4. Aplikasi LAPOR; dan 5. Akun sosial media Direktorat Pelindungan WNI, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Facebook</i>: Peduli WNI di Luar Negeri • <i>Instagram</i>: @peduliwni • <i>X</i>: @PeduliWNI • <i>Portal Pelayanan & Pelindungan WNI</i>: peduliwni.kemlu.go.id
11.	Jumlah Pelaksana	Subdit I (Asia Tenggara): 1 Kasubdit, 8 Fungsional, dan 1 Staf. Subdit II (Timur Tengah): 1 Kasubdit, 7 Fungsional, dan 2 Staf. Subdit III (Kawasan Lainnya): 1 Kasubdit, 8 Fungsional, dan 2 Staf Ruang Pelayanan: 1 Petugas <i>Receptionis</i>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diselenggarakan dengan efisien, efektif, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data dan informasi yang disampaikan pemohon disimpan dalam <i>database</i> aplikasi Portal Peduli WNI yang dijamin keamanan dan kerahasiaannya (Sertifikasi ISO 27001:2013 tentang Sistem manajemen keamanan informasi)
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelaksana dilaksanakan setiap 6 bulan.

Jakarta, Juni 2024
Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,
Direktur Pelindungan WNI,


Judha Nugraha

NIP. 19741109 200012 1 001