



KEMENTERIAN LUAR NEGERI  
REPUBLIK INDONESIA

# STANDAR PELAYANAN

DIREKTORAT PELINDUNGAN WNI

JUDUL:


- Standar Pelayanan Pemberian Fasilitas Pemulangan WNI
- Standar Pelayanan Kampanye Penyadaran Publik
- Standar Pelayanan Penerimaan Permohonan Pelindungan WNI di Luar Negeri



**STANDAR PELAYANAN PEMBERIAN FASILITASI PEMULANGAN WNI**

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

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

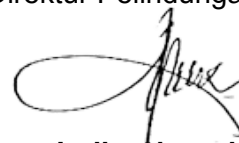
NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>keluarga);</p> <p>6. Jadwal penerbangan; dan</p> <p>7. Persyaratan lainnya yang diwajibkan oleh negara setempat.</p> <p><b>D. Evakuasi:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan pelayanan, diajukan oleh yang bersangkutan, keluarga, pihak penerima kuasa dari yang bersangkutan atau keluarganya, dan/atau Perwakilan RI;</li> <li>2. Surat permohonan disampaikan dalam bentuk, surat, <i>email</i>, form pengaduan, atau melalui Portal Peduli WNI;</li> <li>3. Salinan identitas/dokumen perjalanan atas nama WNI (Paspor, KTP, atau SPLP);</li> <li>4. Salinan identitas pemohon layanan, jika permohonan diajukan oleh pihak ketiga</li> </ol>
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <p>The flowchart illustrates the process of WNI repatriation from abroad. It starts with 'PEMOHON LAYANAN (yang bersangkutan, penerima kuasa, keluarga) - PERWAKILAN RI' submitting a request to the 'DIREKTORAT PELINDUNGAN WNI'. The Directorate's tasks include information collection, document review, data clarification, and interviews. The request then goes through 'Lolos Verifikasi' (Approved) or 'Tidak Lolos Verifikasi' (Not Approved). Approved requests proceed to 'FASILITASI PEMULANGAN' (Facilitation of Repatriation), 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). A note indicates that documents can be submitted in various formats like e-mail or through the Peduli WNI Portal.</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><b>A. Repatriasi Mandiri:</b> 3 hari kerja sejak permohonan disetujui</p> <p><b>B. Pemulangan Jenazah:</b> 7-14 hari kerja sejak permohonan disetujui</p> <p><b>C. Pemulangan WNI Bermasalah:</b> 7-14 hari kerja sejak permohonan disetujui</p> <p><b>D. Evakuasi (Kondisi/keadaan darurat) :</b> 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"> <li>1. Fasilitasi Repatriasi Mandiri;</li> <li>2. Fasilitasi Pemulangan Jenazah;</li> <li>3. Fasilitasi Pemulangan WNI Bermasalah;</li> <li>4. Evakuasi.</li> </ol>
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p><b>Ruang Pelayanan Publik:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dengan akses internet;</li> <li>2. Meja dan kursi kerja;</li> <li>3. Pesawat telepon;</li> <li>4. Mesin fotokopi;</li> <li>5. Alat tulis;</li> <li>6. Ruang tunggu ber-AC, kursi tamu;</li> <li>7. Ruang konsultasi ber-AC, kursi dan meja <i>lounge</i>;</li> <li>8. Ruang laktasi;</li> <li>9. Ruang ibadah/mushola;</li> <li>10. Televisi;</li> <li>11. <i>Charging Box Station</i>;</li> <li>12. Dispenser air minum;</li> <li>13. Toilet, termasuk toilet untuk penyandang disabilitas;</li> <li>14. Tempat parkir.</li> </ol> <p><b>Khusus Evakuasi:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alat transportasi udara beserta kru;</li> <li>2. <i>Run Bag</i> dan perlengkapan lainnya yang dibutuhkan;</li> <li>3. Tim/Petugas pelayanan;</li> <li>4. Kendaraan dinas.</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki keterampilan dalam berkoordinasi, baik di lingkup Kementerian Luar Negeri maupun antar Kementerian/Lembaga terkait;</li> <li>2. Memiliki kompetensi mengenai peraturan dan hukum nasional dan di luar negeri terkait dengan isu yang ditangani;</li> <li>3. Memiliki keterampilan dalam bernegosiasi dan pengambilan keputusan secara tepat dan tegas;</li> <li>4. Memiliki kemampuan membuat laporan;</li> <li>5. Memiliki sensitivitas dan responsivitas gender;</li> <li>6. Memiliki kepekaan terhadap penyandang disabilitas.</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang oleh Atasan Langsung;</li> <li>2. Dilakukan melalui pengawasan instansi pemerintah (Satgas SPIP) dan pengawasan fungsional dari Inspektorat;</li> <li>3. Dilakukan secara kontinu.</li> </ol>
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loket pengaduan di Ruang Pelayanan;</li> <li>2. <i>Hotline</i> +62 812 9007 0027;</li> </ol>

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"> <li>• <i>Facebook</i>: Peduli WNI di Luar Negeri</li> <li>• <i>Instagram</i>: @peduliwni</li> <li>• <i>X</i>: @PeduliWNI</li> <li>• <i>Portal Pelayanan &amp; Pelindungan WNI</i>: peduliwni.kemlu.go.id</li> </ul>
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, 10 Juni 2024

Pimpinan Penyelenggaraan Pelayanan,  
 Direktur Pelindungan WNI



**Judha Nugraha**

**STANDAR PELAYANAN KAMPANYE PENYADARAN PUBLIK**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No. 37 Tahun 1999 tentang Hubungan Luar Negeri;</li> <li>2. UU No. 24 Tahun 2000 tentang Perjanjian Internasional;</li> <li>3. UU No. 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan;</li> <li>4. UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013;</li> <li>5. UU No. 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;</li> <li>6. UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>7. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>8. UU No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;</li> <li>9. UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;</li> <li>10. UU No. 18 Tahun 2017 tentang Pelindungan Pekerja Migran Indonesia;</li> <li>11. UU No. 1 Tahun 2024 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik;</li> <li>12. PermenPANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan;</li> <li>13. Permenlu No. 5 Tahun 2018 tentang Pelindungan WNI di Luar Negeri;</li> <li>14. Permenlu No. 9 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan;</li> <li>15. Permenlu No. 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Luar Negeri.</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	Undangan atau permohonan dari Instansi/pemangku kepentingan terkait

3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur




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"> <li>1. Seminar/<i>Webinar</i>/Sosialisasi/Kampanye;</li> <li>2. <i>Focused Group Discussion</i> (FGD);</li> <li>3. <i>Talkshow</i> di media elektronik;</li> <li>4. Kuliah Umum.</li> </ol>
7.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang (terbuka atau tertutup);</li> <li>2. Komputer;</li> <li>3. Akses internet;</li> <li>4. Aplikasi (untuk kegiatan virtual);</li> <li>5. Meja dan kursi kerja;</li> <li>6. Pesawat telepon;</li> <li>7. <i>Charging Box Station</i>;</li> <li>8. Mesin fotokopi;</li> <li>9. Alat tulis;</li> <li>10. Alat <i>in focus</i>;</li> <li>11. Layar;</li> <li>12. <i>Sound system</i>;</li> <li>13. <i>Lighting</i>.</li> </ol> <p>Bagi petugas pelayanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>14. Kendaraan dinas.</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kompetensi terkait isu yang disosialisasikan;</li> <li>2. Memiliki keterampilan komunikasi publik yang memadai;</li> <li>3. Memiliki keterampilan dalam perencanaan dan pelaksanaan kegiatan kampanye penyadaran publik;</li> <li>4. Memiliki keterampilan dalam penyusunan laporan kegiatan.</li> </ol>
9.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang oleh Atasan Langsung;</li> <li>2. Dilakukan melalui pengawasan instansi pemerintah (Satgas SPIP) dan pengawasan fungsional dari Inspektorat;</li> <li>3. Dilakukan secara kontinu.</li> </ol>
10.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Loket pengaduan di Ruang Pelayanan;</li> <li>2. <i>Hotline</i> +62 812 9007 0027;</li> <li>3. <i>Email</i>: <a href="mailto:pelindunganwni@kemlu.go.id">pelindunganwni@kemlu.go.id</a>;</li> <li>4. Aplikasi LAPOR; dan</li> <li>5. Akun sosial media Direktorat Pelindungan WNI, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Facebook</i>: Peduli WNI di Luar Negeri</li> <li>• <i>Instagram</i>: @peduliwni</li> <li>• <i>X</i>: @PeduliWNI</li> <li>• <i>Portal Pelayanan &amp; Pelindungan WNI</i>: <a href="http://peduliwni.kemlu.go.id">peduliwni.kemlu.go.id</a></li> </ul> </li> </ol>
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, 10 Juni 2024  
Pimpinan Penyelenggaraan Pelayanan,  
Direktur Pelindungan WNI



**Judha Nugraha**

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


NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No. 37 Tahun 1999 tentang Hubungan Luar Negeri;</li> <li>2. UU No. 24 Tahun 2006 tentang Perjanjian Internasional;</li> <li>3. UU No. 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan;</li> <li>4. UU No. 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang;</li> <li>5. UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>6. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>7. UU No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;</li> <li>8. UU No. 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas;</li> <li>9. UU No. 18 Tahun 2017 tentang Pelindungan pekerja Migran Indonesia</li> <li>10. UU No. 1 Tahun 2024 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik ;</li> <li>11. PermenPANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>12. Permenlu No. 5 Tahun 2018 tentang Pelindungan WNI di Luar Negeri;</li> <li>13. Permenlu No. 9 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan;</li> <li>14. Permenlu No. 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Luar Negeri.</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Salinan identitas Terlapor (Paspor, KTP, Buku Pelaut);</li> <li>b. Kelengkapan data terlapor (No. Kontak, Nama Pengguna Jasa, Alamat di luar negeri)</li> <li>c. Salinan identitas Pelapor (KTP, Kartu Keluarga, atau dokumen lain yang menyatakan hubungan dengan Terlapor);</li> <li>d. Perjanjian Kerja dengan pihak yang memberangkatkan.</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <p><b>PROSES PENERIMAAN PERMOHONAN PELINDUNGAN WNI DI LUAR NEGERI</b></p> <p>The flowchart illustrates the process starting with the <b>PEMOHON LAYANAN</b> (applicant) who provides documents. These documents are processed by the <b>DIREKTORAT PELINDUNGAN WNI</b>, which involves information gathering, document review, data clarification, and interviews. The process then moves to a coordination stage with relevant parties. Based on the coordination, documents are either <b>Dokumen Belum Lengkap</b> (incomplete) and sent back to the applicant, or <b>Dokumen Lengkap</b> (complete) and submitted to the <b>PORTAL PEDULI WNI</b> for reporting.</p>
4.	<p>Jangka Waktu Tindak Lanjut (<i>Tidak termasuk waktu penyelesaian kasus di Luar Negeri</i>)</p>	<p><b>Satu hari kalender</b> untuk kasus khusus, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Hukuman mati;</li> <li>Korban Penyiksaan Fisik Berat;</li> <li>Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang (TPPO) atau terindikasi korban TPPO;</li> <li>Korban &amp; Pelaku Pembunuhan;</li> <li>Kasus yang melibatkan WNI anak di bawah umur;</li> <li>Kasus Narkoba;</li> <li>Evakuasi WNI akibat bencana alam atau bencana buatan manusia;</li> <li>Kasus yang bersifat insidentil dan/atau masif yang memiliki dampak politis, sosial, ketertiban masyarakat, dan keselamatan jiwa WNI.</li> </ol> <p><b>Lima hari kerja</b> untuk kasus umum, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Kasus hukum perdata;</li> <li>Pidana;</li> <li>Ketenagakerjaan;</li> <li>Keimigrasian;</li> <li>Administratif.</li> </ol>
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><b>Ruang Pelayanan Publik:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Komputer dengan akses internet;</li> <li>Meja dan kursi kerja;</li> <li>Pesawat telepon;</li> <li>Alat tulis;</li> </ol>

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> : <a href="mailto:pelindunganwni@kemlu.go.id">pelindunganwni@kemlu.go.id</a> ; 4. Aplikasi LAPOR; dan 5. Akun sosial media Direktorat Pelindungan WNI, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Facebook</i>: Peduli WNI di Luar Negeri</li> <li>• <i>Instagram</i>: @peduliwni</li> <li>• <i>X</i>: @PeduliWNI</li> <li>• <i>Portal Pelayanan &amp; Pelindungan WNI</i>: <a href="http://peduliwni.kemlu.go.id">peduliwni.kemlu.go.id</a></li> </ul>
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, 10 Juni 2024  
Pimpinan Penyelenggaraan Pelayanan,  
Direktur Pelindungan WNI



**Judha Nugraha**