KEMENTERIAN LUAR NEGERI
REPUBLIK INDONESIA

SURAT EDARAN
NO. SE/00017/KP/03/2020/03

TENTANG

PROTOKOL PELAYANAN PUBLIK DAN PELAKSANAAN KEGIATAN DI PERWAKILAN REPUBLIK INDONESIA DI LUAR NEGERI SEHUBUNGAN DENGAN WABAH COVID-19

LATAR BELAKANG

Pada tanggal 11 Maret 2020, *World Health Organization* (WHO) telah mendeklarasikan status pandemik terkait dengan COVID-19. Sehubungan dengan hal itu, Kementerian Luar Negeri menerbitkan protokol pelayanan publik bagi Perwakilan Republik Indonesia di luar negeri ini.

Virus COVID-19 adalah virus baru yang merupakan bagian dari keluarga virus corona seperti *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS) dan *Middle East Respiratory Syndrome Coronavirus* (MERS). Virus ini ditularkan melalui kontak langsung dengan *water borne transmission* atau cairan pernapasan dari orang yang terinfeksi (dihasilkan melalui batuk dan bersin), dan menyentuh permukaan yang terkontaminasi dengan virus. Gejala utama antara lain demam dengan suhu tubuh di atas 38 Celcius, kesulitan bernapas, batuk, flu, sakit tenggorokan, sesak nafas, dan pneumonia. Sedangkan gejala lainnya yang perlu diwaspadai adalah diare, muntah-muntah, sulit makan, dsb.

PROTOKOL PELAYANAN PUBLIK

Dalam rangka melakukan mitigasi COVID-19 dan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di wilayah akreditasi, kiranya pejabat dan staf Perwakilan Republik Indonesia di luar negeri memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Menggunakan masker saat berinteraksi dengan publik dan menghindari berjabat tangan atau kontak fisik lainnya.
2. Secara rutin mencuci tangan dengan sabun / menggunakan *hand sanitizer*.
3. Menjaga kebersihan seluruh area pelayanan publik, khususnya area yang banyak disentuh, seperti pegangan pintu dan tombol lift, serta dokumen-dokumen pelayanan publik.
4. Mengetahui rujukan fasilitas pelayanan kesehatan setempat yang menangani COVID-19, seperti *hotline* khusus penanganan COVID-19 maupun kontak gawat darurat lainnya.
5. Pejabat dan staf Perwakilan Republik Indonesia yang menunjukkan gejala-gejala COVID-19 hendaknya diberikan izin untuk tidak masuk kerja dan mendapatkan fasilitas pelayanan

kesehatan yang memadai sesuai dengan peraturan-peraturan dan standar prosedur operasional negara setempat terkait COVID-19.

6. Secara sadar melakukan *self-quarantine* selama 14 hari apabila timbul gejala COVID-19.
7. Mempertimbangkan kembali dan membatasi penyelenggaraan kegiatan yang bersifat massal.

Pelayanan publik hendaknya memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Menerapkan protokol pengecekan kesehatan dengan melakukan pemeriksaan suhu tubuh (maksimum 37.3 C) kepada masyarakat yang datang.
2. Bagi masyarakat yang suhu tubuhnya lebih dari batas maksimum disarankan untuk menghubungi fasilitas kesehatan setempat.
3. Mengurangi kontak langsung dalam memberikan pelayanan publik.
4. Memanfaatkan sistem janji temu/*appointment*, guna menghindari berkumpulnya masyarakat dalam jumlah yang banyak pada satu tempat.
5. Masyarakat yang terindikasi gejala COVID-19 diimbau agar menunda kedatangan ke kantor Perwakilan RI.
6. Mengimbau seluruh masyarakat untuk mengikuti peraturan, ketentuan dan prosedur standar operasional kesehatan negara setempat dalam penanganan COVID-19.

PROTOKOL PELAKSANAAN KEGIATAN / PERTEMUAN DI PERWAKILAN

Perwakilan RI agar meninjau ulang urgensi kegiatan/pertemuan dengan memperhatikan faktor-faktor risiko sebagai berikut:

1. Narasumber maupun peserta dari negara dan wilayah yang terjangkit COVID-19.
2. Peserta dari kelompok yang rentan COVID-19.
3. Pelaksanaan kegiatan yang mengharuskan pengumpulan massa.

Perwakilan Republik Indonesia di luar negeri hendaknya terus memantau perkembangan status COVID-19 sesuai dengan informasi resmi yang dikeluarkan oleh otoritas negara setempat dan Kementerian Luar Negeri RI, melalui aplikasi dan akun IG *Safe Travel.*

Jakarta, 13 Maret 2020

Sekretaris Jenderal

Mayerfas
NIP. 19600510/198603 1 001