

STRATEGI ATASE IMIGRASI DI KEDUTAAN BESAR REPUBLIK INDONESIA (KBRI) KUALA LUMPUR DALAM MENANGANI MASALAH PELAYANAN PASPOR DAN VISA PMI DI MALAYSIA

Siti Musdalifah¹ & Rio Sundari²

^{1,2}Program Studi Hubungan Internasional, Universitas Islam Riau, Pekanbaru, Indonesia

*Email Korespondensi: musdalifah1930@gmail.com

Abstract

This study discusses the strategies of the Immigration Attaché at the Embassy of the Republic of Indonesia (KBRI) Kuala Lumpur in addressing issues related to passport and visa services for Indonesian Migrant Workers (PMI) in Malaysia. The significant increase in passport and visa applicants, especially during the Covid-19 pandemic, was not matched by adequate development of facilities and infrastructure, resulting in various challenges in service delivery. Using a qualitative approach, this study identifies innovations and adaptive strategies implemented, such as service digitalization, online queue systems, and the introduction of 24-hour services. These strategies have proven effective in improving efficiency, reducing physical queues, and providing protection and convenience for PMI in managing immigration documents. The study concludes that technology-based innovation and responsiveness to the dynamic needs on the ground are key to the success of immigration services at KBRI Kuala Lumpur.

Keywords: *Immigration Attaché, KBRI Kuala Lumpur, Passport Services, Visa, Indonesian Migrant Workers (PMI), Covid-19, Protection Diplomacy for Indonesian Citizens.*

PENDAHULUAN

Peningkatan jumlah Tenaga Kerja Indonesia (TKI) yang bekerja di luar negeri menuntut adanya kelengkapan dokumen perjalanan yang sah, salah satunya adalah paspor. Paspor berperan sebagai dokumen keimigrasian utama dalam proses pengawasan terhadap Pekerja Migran Indonesia (PMI), serta menjadi syarat esensial dalam proses keberangkatan. Dokumen ini juga menjadi instrumen penting bagi pihak imigrasi dalam menjalankan fungsi pengawasan, guna meminimalkan risiko permasalahan yang dapat menimpa PMI di negara tujuan. Oleh karena itu, petugas imigrasi dituntut untuk lebih waspada dan cermat dalam memberikan pelayanan, baik di kantor imigrasi maupun di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI), mengingat maraknya modus keberangkatan ke luar negeri yang disamarkan dengan alasan pendidikan, pariwisata, atau ibadah. Pengawasan terhadap keberangkatan PMI merupakan bentuk nyata komitmen pemerintah, khususnya Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Ketenagakerjaan, dan Kepolisian Republik Indonesia, dalam upaya pencegahan terhadap berbagai permasalahan seperti pengiriman PMI ilegal dan tindak pidana perdagangan orang (TPPO) (Firlana and Tando 2022).

Kompleksitas dan tingginya permintaan pelayanan keimigrasian yang dihadapi KBRI Kuala Lumpur sebagai salah satu perwakilan diplomatik tersibuk di dunia. Setiap hari, KBRI Kuala Lumpur melayani sekitar 1.000 pemohon paspor dan visa, terutama bagi Pekerja Migran Indonesia (PMI) yang berada di Malaysia. Sebelumnya, pelayanan paspor dan visa di KBRI Kuala Lumpur menghadapi tantangan besar berupa antrean yang membludak hingga ke jalan raya, bahkan banyak pemohon yang harus datang sejak tengah malam dan bermalam di sekitar gedung KBRI demi mendapatkan layanan.

Kondisi ini diperparah oleh peningkatan jumlah pemohon yang tidak diimbangi dengan pengembangan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai. Dalam menghadapi situasi tersebut, Atase Imigrasi KBRI Kuala Lumpur mengembangkan berbagai inovasi dan strategi pelayanan yang adaptif dan agile, yang dikenal dengan jargon "KBRI Kuala Lumpur JAMAN NOW". Strategi ini mencakup penggantian pola kerja tradisional dengan metode yang lebih cepat dan responsif terhadap kebutuhan nyata di lapangan, seperti layanan pendaftaran paspor secara online, pembukaan layanan 24 jam, serta penggunaan teknologi seperti SMS Gateway dan sistem antrian daring untuk mengurangi antrean fisik dan meningkatkan efisiensi pelayanan (Firlana and Tando 2022).

Selain itu, KBRI juga memberikan perlindungan dan kemudahan bagi WNI, khususnya PMI, dalam pengurusan dokumen keimigrasian yang diperlukan untuk izin tinggal dan kerja di Malaysia. Hal ini penting mengingat banyak PMI yang memerlukan dokumen resmi agar dapat bekerja secara legal dan terlindungi di Negara tersebut. Program rekalisasi tenaga kerja yang dilakukan oleh pemerintah Malaysia selama pandemi Covid-19 juga menjadi bagian dari tantangan yang harus dihadapi Atase Imigrasi KBRI Kuala Lumpur, sehingga pelayanan dokumen perjalanan dan visa bagi PMI harus disesuaikan dengan kebijakan dan kondisi terkini di Malaysia. Secara keseluruhan, latar belakang ini menggambarkan urgensi dan kompleksitas peran Atase Imigrasi KBRI Kuala Lumpur dalam mengelola pelayanan paspor dan visa bagi PMI, melalui strategi inovatif yang adaptif terhadap dinamika kebutuhan dan tantangan di lapangan, guna memberikan pelayanan yang berkualitas dan perlindungan maksimal bagi WNI di Malaysia (Aulia Marzuqoh & Azizah 2024).

Rumusan masalah penelitian ini adalah : “ Bagaimana Strategi Atase Imigrasi di Kedutaan Besar Republik Indonesia (KBRI) Kuala Lumpur Dalam Menangani Masalah Pelayanan Paspor dan Visa PMI di Malaysia.” Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Bagaimana Strategi Atase Imigrasi di Kedutaan Besar Republik Indonesia (KBRI) Kuala Lumpur Dalam Menangani Masalah Pelayanan Paspor dan Visa PMI di Malaysia,

Penelitian ini menggunakan kutipan dari konsep para ahli yang berkaitan dengan topik penelitian untuk menjelaskan Batasan-batasan dan Solusi dari masalah yang telah di uraikan sebelumnya dengan menggunakan teori sebagai kerangka dasar berpikir. Sesuai dengan judul penelitian ini, yaitu: Strategi Atase Imigrasi di Kedutaan Besar Republik Indonesia (KBRI) Kuala Lumpur Dalam Menangani Masalah Pelayanan Paspor dan Visa PMI di Malaysia, maka penelitian menggunakan prespektif konstruktivisme.

Kebijakan luar negeri merupakan salah satu konsep teori yang dikemukakan oleh K.J. Holsti. Dalam pandangannya, kebijakan luar negeri adalah seperangkat ide dan gagasan yang dirumuskan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan tertentu atau mendorong perubahan dalam suatu kawasan. Mengingat setiap negara memiliki tujuan dan kebijakan yang berbeda, maka diperlukan adanya penyamaan persepsi serta kesepahaman untuk membangun kerja sama internasional yang dapat memenuhi kebutuhan nasional maupun kepentingan bersama. Kebijakan luar negeri juga menjadi instrumen strategis bagi suatu negara untuk memperoleh keuntungan, meningkatkan prestise, serta menjaga stabilitas dan keamanan global.

Dalam teori kebijakan luar negeri, terdapat tiga rumusan utama yang menjadi dasar bagi negara dalam merancang dan melaksanakan kebijakan tersebut, yaitu: 1) Nilai, Tujuan suatu negara menjadi salah satu faktor fundamental yang mendorong perumusan kebijakan luar negeri. Kebijakan ini disusun dan dijalankan berdasarkan arah dan cita-cita yang ingin dicapai oleh negara tersebut di tingkat internasional; 2) Unsur waktu, Dalam pelaksanaan kebijakan luar negeri, terdapat dimensi waktu yang menjadi penentu pencapaian target-target tertentu. Setiap kebijakan harus dirancang dengan

mempertimbangkan tenggat waktu yang realistis untuk mencapai hasil yang diinginkan; 3) Jenis tuntutan tujuan, Kebijakan luar negeri juga ditentukan oleh jenis tuntutan yang harus dipenuhi oleh negara, khususnya dalam konteks kerja sama internasional. Tuntutan ini biasanya sudah disepakati dalam kerangka waktu tertentu dan menjadi kewajiban negara dalam forum internasional.

Konsep Diplomasi dan Perlindungan Konsuler, Diplomasi merupakan salah satu instrument utama dalam menjalankan dan mewujudkan kepentingan nasional suatu negara di ranah internasional. Sebagai alat strategis, diplomasi berperan penting dalam menjalin hubungan dengan negara lain maupun organisasi internasional, serta menjadi sarana untuk membentuk dan memperkuat citra negara di mata dunia. Dalam konteks hubungan antarnegara, diplomasi biasanya dilakukan sejak tahap awal pembentukan relasi bilateral, dan terus berlanjut seiring dengan berkembangnya kerja sama antar pihak. Diplomasi juga mencakup praktik perundingan yang dilaksanakan secara formal melalui perwakilan resmi suatu negara. Perwakilan ini ditunjuk secara independen oleh negara yang bersangkutan, tanpa adanya intervensi dari pihak luar atau negara lain. (Yustikaningrum, n.d.).

Diplomasi antarnegara mencakup keseluruhan proses dalam hubungan luar negeri, mulai dari perumusan kebijakan luar negeri hingga pelaksanaannya. Diplomasi juga dipahami sebagai seperangkat teknik operasional yang digunakan untuk mencapai kepentingan nasional di luar wilayah yurisdiksi suatu negara. Seiring meningkatnya ketergantungan antarnegara, intensitas pertemuan dan konferensi internasional pun semakin tinggi, mencerminkan pentingnya diplomasi dalam menjaga hubungan global. Dalam konteks yang lebih luas, diplomasi juga dapat dimaknai sebagai bentuk relasi, komunikasi, dan interaksi yang terjalin antara negara-negara dalam kerangka kerja sama internasional.

METODE

Dalam penelitian ini, menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, Menurut Moleong, pendekatan deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian yang mengandalkan data non-numerik, seperti kata-kata, gambar, atau simbol visual lainnya. Data ini diperoleh melalui wawancara, observasi lapangan, dokumentasi pribadi, foto, video, catatan atau memo, serta berbagai bentuk dokumentasi lain yang relevan. Dalam penelitian ini, pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan serta memahami suatu peristiwa sosial di masyarakat yang dikategorikan sebagai penyimpangan sosial. Ciri utama dari pendekatan ini adalah kemampuannya untuk mengkaji dan mengklarifikasi fenomena sosial berdasarkan fakta-fakta yang nyata di lapangan. Dengan demikian, metode deskriptif kualitatif dapat menjadi prosedur yang efektif dalam mengidentifikasi dan mencari pemecahan terhadap permasalahan yang diteliti berdasarkan kenyataan yang terjadi di masyarakat (Moleong 2005).

PEMBAHASAN

Strategi Atase Imigrasi di Kuala Lumpur dalam menanggapi masalah pelayanan paspor dan visa PMI di Malaysia

Strategi transformasi dalam pemberian pelayanan publik menitikberatkan pada perubahan pola interaksi dengan para pengguna layanan (*changing the way to interact*), yang difokuskan untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang lebih tinggi. Di samping itu, penerapan langkah pivoting yaitu penyesuaian arah atau perubahan strategi—juga menjadi elemen penting guna memastikan organisasi dapat bergerak menuju pencapaian tujuan dan keberhasilan yang telah ditetapkan. Pivoting atau pivot adalah melakukan perubahan strategi untuk mengarahkan pelayanan Imigrasi kedalam situasi yang diinginkan atau diuntungkan. Sebagai contoh merubah sistem pengambilan dokumen paspor yang sudah jadi dengan pengiriman paspor melalui kantor pos. Maka sesuai Surat Keputusan Kepala

Perwakilan Republik Indonesia untuk Malaysia di Kuala Lumpur nomor SK 134C/WN/X/18/01/Tahun 2018 tentang Inovasi Pelayanan Keimigrasian di KBRI Kuala Lumpur (Lekat and Wiharyani 2020).

Menetapkan inovasi pelayanan keimigrasian KBRI KL yang meliputi : 1) Sistem penyimpanan dan penyerahan paspor berbasis barcode; 2) Sistem antrian berbasis foto wajah; 3) Sistem Booking antrian paspor dan visa berbasis web dan smartphone; 4) Pengiriman paspor melalui pos; 5) Sistem informasi paspor berbasis SMS Gateway. Implementasi inovasi pelayanan pada KBRI Kuala Lumpur telah berjalan selama lebih dari 1 (satu) tahun dan menghasilkan banyak perubahan signifikan.

Interaksi Atase Imigrasi KBRI dalam pelayanan paspor dan visa PMI

Melakukan Dialog dengan Pemerintah Malaysia, seperti imigrasi Malaysia dan kepolisian Malaysia untuk membahas peraturan dan prosedur yang lebih baik untuk memastikan kelancaran perpanjangan atau penggantian paspor PMI di Malaysia. seperti Meningkatkan koordinasi dengan pihak Imigrasi Malaysia untuk memverifikasi status visa dan izin kerja PMI yang memiliki masalah dengan paspor mereka. Hal ini untuk memastikan bahwa proses administrasi dan verifikasi paspor berjalan lebih cepat dan tidak mempengaruhi status legalitas PMI di Malaysia (Novia, 2023).

Dalam kasus paspor hilang, kerjasama dengan pihak kepolisian Malaysia untuk melaporkan kehilangan paspor dan memperoleh surat kehilangan yang sah dapat membantu mempercepat proses penggantian paspor. Kerjasama dengan Kementerian Tenaga Kerja Malaysia: Dalam hal masalah visa terkait pekerjaan, Atase Imigrasi juga berkoordinasi dengan Kementerian Sumber Manusia Malaysia, yang mengawasi status pekerjaan PMI, untuk memastikan bahwa semua PMI memiliki dokumen yang sah dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Negosiasi amnesti atau pemutihan dokumen bagi PMI *undocumented*. Kerjasama dalam program re-integrasi atau repatriasi sukarela. Pada era modern yang ditandai dengan kemudahan akses dan teknologi, mobilitas masyarakat internasional mengalami peningkatan yang signifikan. Fenomena ini tercermin dari keberadaan diaspora yang tersebar di berbagai negara. Globalisasi sendiri merupakan proses integrasi antarbangsa yang berlangsung secara bertahap dan melibatkan individu maupun entitas global. Anthony Giddens mendefinisikan globalisasi sebagai intensifikasi hubungan sosial yang melampaui batas-batas geografis, menghubungkan satu wilayah dengan wilayah lainnya, serta menimbulkan dampak perubahan yang saling memengaruhi antarnegara (Novia, 2023).

Norma Atase Imigrasi terhadap pelayanan paspor dan visa PMI

Norma perlindungan Hak Asasi Manusia (HAM) terhadap pekerja migran menjadi aspek krusial mengingat kontribusi mereka yang signifikan terhadap pendapatan nasional melalui devisa negara. Meskipun demikian, para pekerja migran Indonesia (PMI) kerap menghadapi berbagai tantangan, antara lain lemahnya perlindungan hukum, status keimigrasian yang tidak sah akibat ketiadaan dokumen resmi, minimnya pengawasan dari Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP2MI) maupun Kedutaan Besar Republik Indonesia (KBRI) di negara tujuan, serta keterbatasan akses komunikasi dengan perwakilan negara. Menyikapi persoalan tersebut, pemerintah Indonesia telah menetapkan sejumlah regulasi, antara lain Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2017 tentang Pelindungan Pekerja Migran Indonesia, serta Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia, yang menjadi dasar hukum dalam upaya memberikan perlindungan yang lebih komprehensif bagi PMI di luar negeri (Kementrian Ketenagakerjaan Republik, 2018).

Norma Kedaulatan Negara dan Pengelolaan Migrasi Kerja sama antara Indonesia dan Malaysia secara resmi dimulai sejak Malaysia merdeka pada 31 Agustus 1957, dengan Indonesia sebagai salah satu dari 14 negara pertama yang mengakui kemerdekaan tersebut. Namun, hubungan kedua negara sebenarnya telah terjalin jauh sebelum kemerdekaan masing-masing, ditandai dengan interaksi erat sejak masa Kerajaan Sriwijaya hingga Samudera Pasai, serta berlanjut pada era penjajahan melalui hubungan kekerabatan dan perdagangan. Seiring berjalannya waktu, kerja sama tersebut terus berkembang, termasuk dalam bidang ketenagakerjaan. Pada tahun 2004, kedua negara menandatangani perjanjian kerja sama mengenai penempatan Tenaga Kerja Indonesia (TKI) sebagai bentuk komitmen untuk mengatur dan melindungi hak-hak pekerja migran Indonesia yang bekerja di Malaysia secara lebih sistematis dan legal. Untuk membantu pengurusan ketenagakerjaan baik pekerja atau buruh di Malaysia, maka dari itu di negara tersebut terdapat KBRI Kuala Lumpur dengan tujuan mempermudah pekerja untuk mendapatkan perlindungan hukum. Pada tahun 2006, Indonesia dan Malaysia melakukan penandatanganan MoU di bidang tenaga kerja (Sihite et al., 2024).

Norma penyelesaian konflik secara diplomatik melalui dialog dan negosiasi dengan otoritas Malaysia menjadi pendekatan yang diutamakan dalam menangani persoalan terkait Pekerja Migran Indonesia (PMI). Daripada menggunakan jalur konflik, pemerintah Indonesia menekankan pentingnya pengiriman PMI secara legal ke negara tujuan, guna memudahkan pemantauan serta perlindungan terhadap mereka. Pengiriman PMI ke luar negeri pun harus dilakukan berdasarkan hubungan diplomatik resmi antara Indonesia dengan negara penerima, agar pemerintah dapat dengan mudah melakukan intervensi hukum apabila PMI menghadapi persoalan di negara penempatan. Sejak era Orde Baru, penempatan tenaga kerja ke luar negeri telah mendapat perhatian khusus dari pemerintah, ditandai dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 1970 sebagai bagian dari inisiatif Antar Kerja Antar Negara (AKAN) yang mengatur tata kelola pengiriman tenaga kerja secara lebih sistematis dan sah (Ardhya et al., 2022).

Tantangan Atase Imigrasi di Kuala Lumpur dalam menangani masalah pelayanan paspor dan visa PMI di Malaysia

Tantangan utama Atase Imigrasi di Kuala Lumpur dalam menangani pelayanan paspor dan visa PMI meliputi tingginya volume pelayanan, keterbatasan SDM, permasalahan WNI tidak berdokumen, kompleksitas regulasi Malaysia, ancaman razia imigrasi, serta kebutuhan inovasi layanan. Meski demikian, Atase Imigrasi terus berupaya maksimal untuk memberikan pelayanan yang efektif, melindungi hak-hak PMI, dan menjaga hubungan bilateral yang harmonis antara Indonesia dan Malaysia; 1) Tingginya Permintaan Pelayanan Paspor dan Visa. Merupakan salah satu perwakilan tersibuk dengan sekitar 1000 pemohon paspor setiap hari, yang menyebabkan antrian panjang hingga ke luar gedung KBRI. Hal ini menuntut inovasi dalam pelayanan agar lebih efisien, seperti pengembangan sistem antrian online dan layanan perpanjangan paspor di lokasi kerja PMI Tingginya permintaan pelayanan paspor dan visa pada tahun 2024 tercermin dari data resmi Direktorat Jenderal Imigrasi Indonesia yang mencatat penerbitan 4.838.581 paspor dan 5.162.775 visa selama periode 1 Januari hingga 15 Desember 2024. Dari total visa yang diterbitkan, sekitar 89% adalah visa kunjungan saat kedatangan (*visa on arrival*), sedangkan sisanya terdiri dari visa kunjungan satu kali perjalanan, visa kunjungan beberapa kali perjalanan, visa tinggal terbatas, dan golden visa yang baru diluncurkan; 2) Masalah Dokumentasi dan Perlindungan WNI tidak berdokumen. Banyak PMI yang tidak memiliki dokumen perjalanan atau izin tinggal resmi sehingga rentan menghadapi risiko kehilangan kewarganegaraan dan penangkapan oleh imigrasi Malaysia. KBRI melalui Atase Imigrasi dan Atase

Hukum membuka layanan penerbitan Surat Keterangan Status Kewarganegaraan Indonesia (SKSKI) dan Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP) di depot tahanan imigrasi untuk memberikan perlindungan bagi WNI yang tidak berdokumen Banyak WNI yang tidak memiliki dokumen perjalanan atau izin tinggal berisiko kehilangan status kewarganegaraan berdasarkan UU No. 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan RI. Oleh karena itu, KBRI Kuala Lumpur melakukan strategi perlindungan dengan membuka pelayanan penerbitan Surat Keterangan Status Kewarganegaraan Indonesia (SKSKI), verifikasi kewarganegaraan, dan penerbitan Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP) bagi WNI tidak berdokumen; 1) Kendala Legalitas dan Akses Pendidikan Anak-anak PMI yang lahir di Malaysia, Sering mengalami kesulitan mendapatkan akta kelahiran dan dokumen identitas karena aturan ketenagakerjaan Malaysia yang melarang pernikahan pekerja asing. Hal ini berdampak pada akses pendidikan anak PMI. KBRI berupaya membantu dengan menerbitkan dokumen paspor dan mengurus pencatatan kelahiran anak PMI secara resmi di KBRI yang terintegrasi dengan data pusat Indonesia Anak-anak PMI yang lahir di Malaysia menghadapi kendala serius terkait legalitas dokumen dan akses pendidikan. Status orang tua yang seringkali tidak berdokumen atau menikah siri menyebabkan anak-anak sulit memperoleh dokumen identitas resmi dan akses ke pendidikan formal (Udhwalalita & Fathoni Hakim, 2023); 2) Tantangan Internal dan Esternal, Secara eksternal, KBRI menghadapi kendala izin legal untuk mengadakan program bimbingan belajar bagi anak PMI di Malaysia, serta risiko penangkapan anak PMI yang tidak memiliki dokumen resmi oleh imigrasi Malaysia. Secara internal, KBRI mengalami keterbatasan tenaga pengajar dan fasilitas untuk mendukung program tersebut Rendahnya kesadaran dokumentasi di kalangan WNI/PMI sehingga banyak yang tidak memiliki dokumen resmi seperti paspor dan izin tinggal, yang menyebabkan mereka rentan terhadap penangkapan dan perlakuan tidak adil (Setiawan, 2021);

3) Praktik percaloan dalam pengurusan paspor dan visa, Masih menjadi masalah yang merugikan PMI, yang harus mengeluarkan biaya tambahan kepada calo. KBRI berupaya menghilangkan praktik ini dengan meningkatkan sistem pelayanan yang transparan, memperluas fasilitas layanan termasuk layanan 24 jam, dan memperkuat hubungan pemerintah ke pemerintah (G to G) untuk perlindungan PMI yang lebih baik. calon pengurusan paspor dan visa yang memungut biaya berlebihan dari PMI, jauh di atas biaya resmi. Pemalsuan dokumen seperti kartu keluarga, surat rekomendasi, atau dokumen kesehatan untuk memenuhi syarat pengurusan dokumen resmi. Kerjasama antara calo dengan oknum petugas imigrasi atau agen PJTKI untuk memuluskan proses pengurusan dokumen secara ilegal dengan imbalan uang. Pengurusan paspor dengan layanan "reach out" yang disalahgunakan oleh oknum pejabat untuk menutupi praktik percaloan, seperti kasus Atase Imigrasi di Malaysia yang pernah terjerat kasus korupsi terkait pengurusan paspor dan visa illegal; 4) Inovasi Pelayanan KBRI Kuala Lumpur. Mengembangkan berbagai inovasi seperti sistem antrian online (Ancol), pengiriman paspor melalui pos (KIPAS), dan peningkatan sistem informasi berbasis teknologi untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan paspor dan visa bagi PMI. Secara keseluruhan, Atase Imigrasi KBRI Kuala Lumpur menghadapi tantangan besar dalam memenuhi kebutuhan pelayanan paspor dan visa PMI di tengah tingginya permintaan, masalah dokumen tidak lengkap, kendala regulasi di Malaysia, serta upaya memberantas praktik percaloan. Namun, dengan berbagai inovasi dan kerja sama bilateral, KBRI terus berupaya memberikan perlindungan dan pelayanan terbaik bagi PMI di Malaysia Berbagai inovasi tersebut diantaranya adalah KBRI Kuala Lumpur Buka 24-Jam, Sistem Antrian Paspor Anti Calo (Si-PONCO), Sistem Layanan Ambil Cepat Imigrasi (Si-LACI), Antrian Cara Online (ANCOL), Kirim Paspor pakai Pos (KIPAS), SMS Gateway, Perbaikan Loker Pelayanan, Program Pelatihan Keterampilan "Saya Mau Sukses" dan Diplomasi Membangun Community Learning Center (CLC). Dengan motto

'Buka Mata Buka Hati' sebagai pengejawantahan konsep nasional 'Kepedulian dan Keberpihakan KBRI Kuala Lumpur senantiasa berupaya untuk memberikan inovasi yang terbaik kepada para WNI di Malaysia guna memastikan hadirnya negara di tengah-tengah mereka melalui tiga pilar utama yaitu pelayanan dan perlindungan; pemberdayaan dan pendidikan,"katanya. Berbagai inovasi tersebut akan terus dikembangkan demi pelayanan dan perlindungan WNI yang berorientasi pada pemberdayaan WNI guna meningkatkan harkat dan martabat anak bangsa. (Pusat & Sejahtera, 2020); 1) Keterbatasan Sarana dan Prasarana. Peningkatan jumlah pemohon tidak diiringi dengan pengembangan sarana dan prasarana yang memadai, sehingga pelayanan harus dioptimalkan melalui inovasi teknologi dan sistem antrean daring agar tetap efektif dan tidak menimbulkan ketidaknyamanan bagi pemohon Peningkatan jumlah pemohon yang tidak diiringi dengan pengembangan sarana dan prasarana memadai menuntut optimalisasi pelayanan melalui inovasi teknologi dan sistem antrean daring agar tetap efektif dan nyaman bagi pemohon. Dalam konteks pelayanan publik, terutama selama pandemi Covid-19, penggunaan sistem antrean online menjadi solusi penting untuk mengurangi kerumunan dan mempercepat proses layanan; 2) Dinamika Kebijakan Malaysia dan Pandemi Covid-19. Perubahan kebijakan imigrasi Malaysia, termasuk program rekalisasi tenaga kerja selama pandemi, menuntut Atase Imigrasi untuk cepat beradaptasi dan mengubah strategi pelayanan agar PMI tetap mendapatkan perlindungan dan dokumen legal sesuai aturan terbaru Dinamika kebijakan Malaysia dalam menghadapi pandemi Covid-19 menunjukkan respons yang adaptif dan terukur sesuai dengan perkembangan situasi penyebaran virus di dalam negeri. Pemerintah Malaysia memberlakukan serangkaian kebijakan pembatasan sosial, seperti Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) yang kemudian dilonggarkan menjadi Perintah Kawalan Pergerakan Pemulihan (PKPP) mulai Juni hingga Agustus 2020. Kebijakan ini memberikan kelonggaran terbatas bagi masyarakat untuk beraktivitas dengan tetap menerapkan protokol kesehatan ketat, sementara beberapa kegiatan yang berpotensi menimbulkan kerumunan massa tetap dilarang, seperti kegiatan olahraga massal, hiburan, dan wisata ke luar Negeri.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti lakukan, dapat disimpulkan bahwa permasalahan pelayanan paspor dan visa terhadap Pekerja Migran Indonesia (PMI) di Malaysia merupakan isu yang kompleks, yang tidak hanya menyangkut aspek administrasi keimigrasian tetapi juga berkaitan erat dengan perlindungan hak asasi manusia, diplomasi internasional, dan fenomena migrasi global. Latar belakang meningkatnya jumlah PMI di Malaysia disebabkan oleh faktor ekonomi, sosial, dan geografis, sehingga menimbulkan berbagai permasalahan keimigrasian, seperti status tidak berdokumen, *overstay*, hingga anak-anak PMI yang tidak memiliki status kewarganegaraan yang jelas.

Kedutaan Besar Republik Indonesia (KBRI) Kuala Lumpur memiliki peran vital sebagai representasi pemerintah Indonesia dalam memberikan pelayanan keimigrasian, termasuk penerbitan paspor, visa, dan dokumen penting lainnya. Dalam konteks ini, Atase Imigrasi berfungsi sebagai aktor kunci dalam menjalankan pelayanan teknis keimigrasian dan diplomasi perlindungan terhadap WNI di luar Negeri, terutama bagi PMI yang menghadapi masalah keimigrasian.

Dalam menyusun landasan teoritis, penelitian ini menggunakan tiga perspektif penting: 1) Konstruktivisme, yang menjelaskan pentingnya peran ide, norma, dan identitas dalam membentuk interaksi antarnegara; 2) Teori Strategi Luar Negeri, perencanaan dan pelaksanaan kebijakan luar Negeri sebagai bagian dari strategi Nasional serta dan 3) Konsep Diplomasi dan Perlindungan Konsuler. Penelitian ini juga merujuk pada berbagai studi terdahulu yang relevan, yang memperkuat urgensi dan kompleksitas permasalahan keimigrasian di Malaysia, dan perlindungan WNI tidak berdokumen. Dari

studi tersebut, tampak bahwa strategi yang efektif dari KBRI dan Atase Imigrasi diperlukan untuk menjawab tantangan pelayanan imigrasi yang meningkat, termasuk perbaikan sistem pelayanan, kerja sama bilateral, dan diplomasi perlindungan.

Secara metodologis, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui studi pustaka dan wawancara terhadap staf KBRI Kuala Lumpur. Fokus penelitian diarahkan untuk memahami secara mendalam strategi yang dilakukan oleh Atase Imigrasi dalam menangani persoalan pelayanan paspor dan visa bagi PMI, serta bagaimana kebijakan dan kerja sama antarnegara berperan dalam proses tersebut. Dapat disimpulkan bahwa Atase Imigrasi KBRI Kuala Lumpur memiliki peran yang sangat strategis dalam mendukung perlindungan dan pelayanan keimigrasian bagi Warga Negara Indonesia (WNI) di Malaysia, khususnya para Pekerja Migran Indonesia (PMI).

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia Marzuqoh & Azizah, Nur. 2024. "Strategi KBRI Kuala Lumpur Dalam Perlindungan Kewarganegaraan: Studi WNI Tidak Berdokumen Di Malaysia Tahun 2022-2023." 7: 1-23.
- BPDP. 2018. "Indonesia-EFTA Jalin Kemitraan Ekonomi Komprehensif." BPDP.
- Ditjen PPI. 2021. "Indonesia - Efta Comprehensive Economic Partnership Agreement." T.
- Firlana, Habbi, and Cahyoko Edi Tando. 2022. "The Role of Immigration in Supervision of Indonesian Migrant Workers." *Jurnal Ilmiah Kajian Keimigrasian* 5(1): 69-77. doi:10.52617/jikk.v5i1.319.
- Hani, Siti Nor, and Harsunu Purwoto. 2025. "Analisis Pengelolaan Lingkungan Perkebunan Kelapa Sawit Dalam Implementasi Indonesian Sustainable Palm Oil (ISPO)." 3: 402-10.
- Larasati, Endang. 2021. "Pemerintah Mudahkan Aturan Perdagangan Ke Empat Negara Eropa Untuk Dorong Ekspor Nasional." *Badan Kebijakan Fiskal*.
- Lekat, Mulkan, and Wiharyani. 2020. *Atase Imigrasi Agile Adaptif Dan Pivoting - Ditjen Imigrasi*.
- Moleong. 2005. "Data Primer, Yaitu Data Yang Diperoleh Dari Hasil Wawancara Secara Dan Pengamatan Secara Mendalam Kepada Para Informannya." *Metode Penelitian Kualitatif*: 48-61.
- Pratiwi, Fuji. 2024. "Perdagangan RI Dan Swiss Meningkatkan Setelah Indonesia-EFTA CEPA." *REPUBLIK*.
- Tempo. 2021. "Upaya Memanfaatkan Perjanjian IE-CEPA." *Berita Tempo Plus*.
- Tololiu, Flaurensia. 2022. "Kerjasama Indonesia - EFTA Comprehensive Economic Partnership Agreement (IE-CEPA) Sebagai Pendorong Perbaikan Ekonomi Indonesia Tahun 2020-2021."