

BAB II

PROFIL KBRI KUALA LUMPUR

2.1. KBRI Kuala Lumpur

Kedutaan Besar Republik Indonesia (KBRI) Kuala Lumpur merupakan lembaga perwakilan diplomatik resmi Indonesia di luar negeri yaitu Malaysia yang beralamat di Jln Tun Razak, No. 233, Imbi, 50400 Kuala Lumpur, Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, Malaysia. KBRI KL berdiri pertama kali sebagai konsulat pada tahun 1953, KBRI Kuala Lumpur telah memainkan peran penting dan krusial dalam menjaga hubungan diplomatik bilateral Indonesia–Malaysia, dan setelah Malaysia merdeka, statusnya ditingkatkan menjadi kedutaan besar. Gedung KBRI saat ini telah digunakan sejak tahun 1977. KBRI Kuala Lumpur memiliki tugas utama meliputi pelayanan konsuler, perlindungan Warga Negara Indonesia (WNI), serta memperkuat kerja sama bilateral di berbagai bidang. Dalam pelayanan konsuler, KBRI melayani pembuatan dan perpanjangan paspor, penerbitan Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP), legalisasi dokumen, registrasi pernikahan, akta lahir anak WNI, hingga kewarganegaraan mengingat Malaysia merupakan negara dengan jumlah Warga Negara Indonesia (WNI) terbanyak di dunia dengan sekitar 2,5 juta lebih penduduk Indonesia yang berada di negara Jiran tersebut.

Sejalan dengan hal itu, Pada aspek perlindungan sendiri, KBRI berfokus pada pemenuhan hak-hak pekerja migran Indonesia, menyediakan shelter, serta layanan darurat 24 jam untuk kasus-kasus mendesak. Selain itu, KBRI juga aktif mempromosikan budaya Indonesia melalui berbagai kegiatan, seperti pameran seni dan festival kebudayaan, sekaligus menjadi panitia pemilihan luar negeri

(PPLN) dengan jumlah pemilih terbesar di luar negeri. Secara keseluruhan, KBRI Kuala Lumpur tidak hanya menjadi pusat pelayanan publik bagi WNI di Malaysia, tetapi juga garda depan diplomasi Indonesia dalam memperkuat hubungan bilateral dan kerja sama strategis dengan Malaysia.

2.2. Jumlah Pelayanan WNI di KBRI, KL

Jumlah Kuantitas WNI di Malaysia sangat besar berkisar ± 3 juta orang. Hal ini menandakan bahwa pelayanan dan fungsi perlindungan yang dilakukan oleh KBRI sebagai lembaga perwakilan negara sangat besar, kompleks, dan vital. Sebagian Mayoritas WNI yang menetap di Malaysia sangat rentan terhadap berbagai permasalahan, mulai dari isu keimigrasian, ketenagakerjaan, hingga masalah hukum dan bahkan ancaman hukuman mati. Oleh karena itu, peran KBRI di Kuala Lumpur hadir untuk memberikan pelayanan publik maksimal dalam menjawab seluruh permasalahan WNI yang ada, seperti perpanjangan paspor, pembuatan Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP) bagi WNI tanpa dokumen, legalisasi dokumen (pernikahan, perceraian dsb) dan bantuan hukum serta setiap 5 tahun terdapat agenda khusus berupa pemilihan umum.

Tabel 2.1

Jumlah WNI yang dilayani di KBRI, KL Tahun 2024

No.	Aspek Layanan	Jumlah WNI yang dilayani
1	Pelayanan Keiimigrasian (Paspor & SPLP)	± 165.000 pemohon
2	Perlindungan WNI	± 3.000 wni
3	Pendampingan Hukum (Ancaman Hukuman Mati)	± 150 wni
4	Pelayanan Khusus (Pemilu)	± 491.000 wni

Sumber: Kedutaan Besar Republik Indonesia, Kuala Lumpur

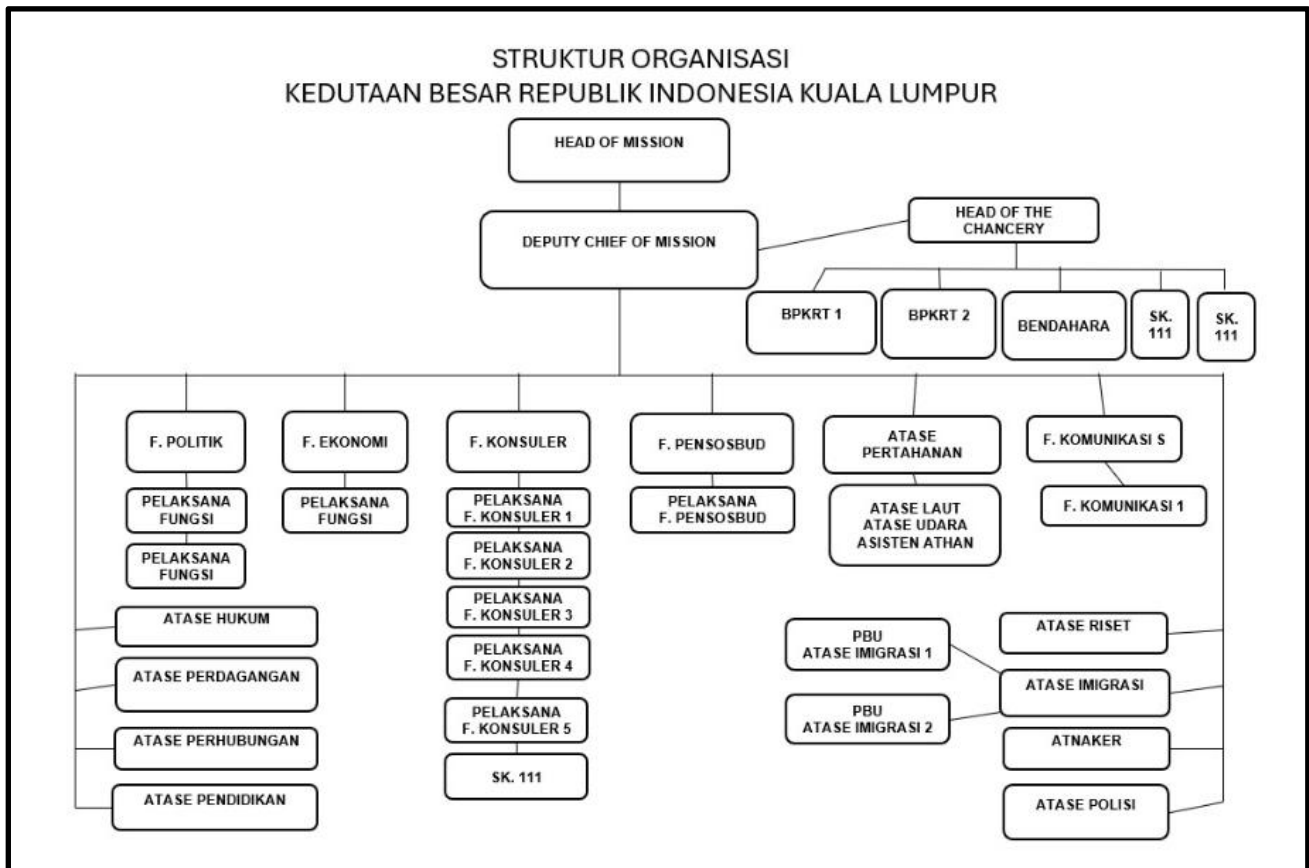
Merujuk pada data diatas, terlihat jelas bahwa Volume WNI yang dilayani oleh Kedutaan Besar Republik Indonesia (KBRI) Kuala Lumpur pada tahun 2024 sangat besar dan menunjukkan tingginya ketergantungan masyarakat Indonesia di Malaysia terhadap kehadiran KBRI, KL. Secara umum, jumlah WNI yang dilayani, yang mencapai ratusan ribu pemohon dalam berbagai aspek, menempatkan KBRI Kuala Lumpur sebagai lembaga perwakilan negara dengan pelayanan publik tertinggi di dunia. Walaupun demikian, secara implisit hal ini mencerminkan bahwa dibutuhkan para staf yang berkompeten dan berintegritas sehingga dapat melayani para wni yang ada secara maksimal dan optimal.

Peneliti menilai tingginya volume layanan ini berfungsi sebagai justifikasi yang kuat bagi pentingnya Manajemen SDM yang strategis pada staf khususnya staf lokal yang menjadi ujung tombak pelayanan di KBRI, KL. Kebutuhan untuk melayani ± 165.000 pemohon Keimigrasian, memberikan perlindungan dan pendampingan hukum pada ± 3.000 wni setahun serta adanya layanan khusus seperti pemilu dengan jumlah kuantitas yang sangat besar. Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi, agility, dan kualitas pelayanan menjadi tolak ukur utama dalam menghadapi tantangan yang besar tersebut. Oleh karena itu, untuk menjawab tantangan besar tersebut peran BPKRT selaku tim kepegawaian harus lebih dari sekadar administratif. Dalam hal ini, BPKRT harus fokus pada rekrutmen yang tepat guna mencari individu dengan *soft skill* yang kuat, dan pemahaman mendalam tentang pelayanan publik di luar negeri serta memberikan pelatihan berkelanjutan yang komprehensif. Dengan adanya hal ini, secara tidak langsung dapat menjaga stabilitas dan kualitas perlindungan jutaan WNI di Malaysia, yang menjadikannya pilar utama dalam mendukung posisi KBRI sebagai perwakilan diplomatik dengan beban kerja pelayanan publik tertinggi di dunia.

2.3. Struktur Organisasi dan Unit Kerja KBRI Kuala Lumpur

Gambar 2.1

Struktur Organisasi KBRI Kuala Lumpur



Sumber: Kedutaan Besar Republik Indonesia, Kuala Lumpur

Kedutaan Besar Republik Indonesia (KBRI) Kuala Lumpur merupakan salah satu perwakilan diplomatik Indonesia yang memiliki peranan strategis dan krusial mengingat besarnya jumlah warga negara Indonesia (WNI) yang tinggal dan bekerja di Malaysia. sejalan dengan itu, lembaga perwakilan ini berfungsi sebagai ujung tombak pemerintah Indonesia dalam menjalankan politik luar negeri, memperkuat hubungan bilateral, melindungi kepentingan nasional, serta memberikan pelayanan konsuler dan perlindungan hukum kepada WNI yang ada

di Malaysia. Oleh karena itu, struktur organisasi yang dimiliki KBRI Kuala Lumpur disusun secara sistematis dan terkoordinasi agar dapat melawan serta menghalau berbagai tantangan diplomasi serta kebutuhan pelayanan warga negara Indonesia di luar negeri.

Struktur organisasi KBRI Kuala Lumpur sendiri dipimpin oleh seorang Duta Besar Luar Biasa dan Berkuasa Penuh (*Head of Mission*) yang memiliki tanggung jawab besar atas keseluruhan keberlangsungan serta keberjalanan KBRI di Malaysia. dalam menjalankan tugasnya di KBRI KL, *Head of Mission* tidak sepenuhnya berjalan dan berdiri sendiri dalam menjalankan roda aktivitas di KBRI, melainkan ia dibantu oleh seorang Wakil kepala perwakilan (*Deputy Chief of Mission*) yang memiliki peranan sebagai wakil dan koordinator pelaksanaan fungsi-fungsi di bawahnya. Selain itu, terdapat juga *Head of the Chancery* yang memegang peranan penting dalam mengatur urusan administrasi, tata usaha, dan keuangan, termasuk membawahi unit-unit seperti BPKRT, bendahara, serta staf administrasi lainnya.

Di bawah kepemimpinan tersebut, terdapat pembagian kerja ke dalam beberapa fungsi utama, seperti Fungsi Politik, Fungsi Ekonomi, Fungsi Konsuler, Fungsi Penerangan Sosial dan Budaya (Pensosbud), dan Fungsi Komunikasi, yang masing-masing memiliki pelaksana fungsi sesuai bidangnya. Selain itu, terdapat pula unit-unit khusus berupa atase, antara lain Atase Hukum, Perdagangan, Perhubungan, Pendidikan, Pertahanan, Imigrasi, Riset, Tenaga Kerja, dan Polisi, yang berperan penting dalam menangani isu-isu spesifik sesuai mandat kementerian teknis terkait di Indonesia. Kehadiran atase ini sangat krusial, terutama dalam konteks KBRI Kuala Lumpur, mengingat banyaknya persoalan yang berkaitan dengan tenaga kerja migran, pendidikan anak-anak WNI, hingga masalah hukum dan keamanan yang dihadapi masyarakat Indonesia di Malaysia.

Jika dilihat secara keseluruhan, struktur organisasi KBRI Kuala Lumpur menggambarkan pembagian kerja yang jelas dan terkoordinasi. Hal ini mencerminkan upaya serius pemerintah Indonesia dalam mengintegrasikan fungsi

diplomasi politik dengan pelayanan publik yang langsung dirasakan oleh masyarakat Indonesia di Malaysia. Dengan proporsi yang seimbang, mulai dari bidang politik, ekonomi, hukum, pendidikan, budaya, hingga tenaga kerja, KBRI Kuala Lumpur berperan tidak hanya sebagai representasi negara, tetapi juga sebagai pusat pelayanan yang dekat dengan kebutuhan WNI.

Dalam Konteks Penelitian ini, Penulis melihat bahwasanya Manajemen Sumber Daya Manusia pada Staf Lokal erat hubungannya dengan salah satu unit kerja yang berada di lembaga perwakilan tersebut yaitu bidang Bendaharawan dan Penata Kerumahtanggaan (*BPKRT*). Dalam hal ini, bidang ini terbagi atas 2 yaitu *BPKRT* 1 & 2 dan memiliki tugas serta fungsinya masing-masing. *BPKRT* 1 memiliki posisi penting dan strategis dalam menjalankan dan memutuskan seluruh kebijakan terkait pengelolaan SDM staf lokal di KBRI KL dimulai dari pengelolaan kepegawaian, bendahara penerimaan, pemeliharaan hingga tugas lain sesuai arahan kepala perwakilan RI. disamping itu, *BPKRT* 2 bertugas dalam mengatur serta mengelola hal-hal teknis diluar pengelolaan SDM seperti pengadaan barang dan jasa, pengelolaan BMN (barang milik negara), dan dukungan umum dan logistik perwakilan serta tugas-tugas lain sesuai arahan kepala perwakilan RI. Sejalan dengan konteks penelitian ini, *BPKRT* 1 merupakan subjek penelitian yang tepat dalam menjawab setiap argumen penelitian ini. Dalam hal ini sub bidang ini berfungsi dalam mengelola seluruh aspek administrasi internal kedutaan, mulai dari pengelolaan sdm staf lokal, pengaturan urusan rumah tangga kedutaan, hingga memastikan jalannya fungsi administrasi pemerintahan secara tertib dan efisien.

Dengan melihat gambaran struktur organisasi dan unit kerja tersebut, penelitian mengenai manajemen sumber daya manusia pada staf lokal di KBRI Kuala Lumpur menemukan relevansi yang kuat dengan Unit *BPKRT*, khususnya *BPKRT* 1 yang berhubungan langsung dengan pembinaan staf lokal, menjadi aspek yang sangat penting untuk dianalisis dan diteliti. Bagaimana *BPKRT* merancang strategi rekrutmen, pembinaan, hingga evaluasi kinerja staf lokal dapat menjadi cerminan keberhasilan tata kelola internal yang transparan dan akuntabel.

Sehingga pada akhirnya, efektivitas BPKRT dalam mengelola SDM tidak hanya berdampak pada kinerja internal kedutaan ri, tetapi juga ikut serta dalam meningkatkan kualitas pelayanan diplomasi dan perlindungan WNI di Malaysia.

2.4. SDM (Sumber Daya Manusia) Staf di KBRI KL

Sebagai sebuah badan atau lembaga perwakilan diplomatik yang melayani wni terbesar di dunia, Kedutaan Besar Republik Indonesia (KBRI) Kuala Lumpur, seperti yang sudah dijelaskan pada bagian struktur organisasi sebelumnya, KBRI KL tidak berdiri sendiri melainkan ditopang dan dikelola oleh berbagai sumber daya manusia (SDM) yang unggul baik dari segi *home staff* maupun staf lokal. Para SDM ini memegang peranan utama dalam mengatur roda organisasi, mulai dari pelaksanaan fungsi diplomasi, pelayanan konsuler, perlindungan WNI, hingga pengelolaan administrasi internal KBRI. Dengan lingkup kerja yang begitu luas, pengelolaan SDM di KBRI tidak hanya dituntut profesional, tetapi juga harus sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

Secara umum, struktur organisasi KBRI Kuala Lumpur terdiri atas pejabat pemerintah inti seperti Duta Besar (Head of Mission) dan Wakil Kepala Perwakilan (Deputy Chief of Mission), yang kemudian dibantu oleh berbagai fungsi utama dan unit teknis serta para atase yang ada. Dalam hal ini, para diplomat ini dikenal sebagai *home staff* yang merupakan pegawai atau pejabat yang ditugaskan langsung dari kementerian atau lembaga terkait yang berada di Indonesia untuk mengemban tanggung jawab di KBRI untuk memegang serta mengatur alur pelayanan dan perlindungan wni yang ada di Malaysia, berdasarkan data yang dihimpun oleh BPKRT KBRI KL, Proporsi *home staff* yang berada dan bertugas di KBRI berjumlah 38 *Home Staff* (HS) yang tersebar kedalam berbagai atase maupun fungsi yang ada termasuk Kepala Perwakilan/Duta Besar dan Wakil Kepala Perwakilan yang ditugaskan dari Kememeterian Luar Negeri dan Kementerian lain terkait. disamping itu, Pada level pelaksana, sebagian besar urusan pekerjaan sehari-hari justru dikelola oleh staf lokal. Staf lokal (pegawai setempat) ini merupakan pegawai yang berada dan tinggal di Malaysia baik

berkewarganegaraan Indonesia ataupun Malaysia. staf lokal atau pegawai setempat ini juga direkrut langsung oleh BPKRT KBRI KL atas rekomendasi dari Kementerian Luar Negeri. Keberadaan staf lokal ini untuk membantu berbagai fungsi maupun atase yang ada, mulai dari administrasi, teknis, hingga pelayanan publik. kehadiran mereka sangat penting, karena selain memahami sistem kerja kedutaan, mereka juga memiliki kemampuan adaptasi dengan konteks sosial dan budaya setempat. berdasarkan data yang dihimpun oleh BPKRT KBRI KL, Proporsi staf lokal yang berada dan bertugas di KBRI berjumlah 148 pegawai dengan rincian sebagai berikut;

Tabel 2.2

Komposisi Pegawai Setempat KBRI KL

No	Fungsi/Atase	Indonesia	Malaysia	Total Proporsi Pegawai Setempat
1.	Ekonomi	2	1	3 staf
2.	Hukum	3	-	3 staf
3.	Imigrasi	28	4	32 staf
4.	Kerumahtanggaan	16	7	23 staf
5.	Keuangan	5	1	6 staf
6.	Komunikasi	1	-	1 staf
7.	Konsuler	18	5	23 staf
8.	Pendidikan dan Kebudayaan	5	1	6 staf
9.	Pensosbud	3	-	3 staf
10.	Perdagangan	2	-	2 staf
11.	Perhubungan	2	-	2 staf
12.	Pertahanan	1	3	4 staf

13.	Petugas Keamanan	15	-	15 staf
14.	Polisi	1	-	1 staf
15.	Politik	1	2	3 staf
16.	Tenaga Kerja	8	1	9 staf

Sumber: Kedutaan Besar Republik Indonesia, Kuala Lumpur

Dari komposisi data di atas, terlihat jelas bahwasanya jumlah staf lokal di KBRI Kuala Lumpur jauh lebih dominan dibandingkan dengan home staff (HS). Jika home staff berjumlah 38 orang, maka staf lokal mencapai 136 staf. Perbedaan jumlah ini secara tidak langsung memperlihatkan bahwa roda organisasi atau lembaga perwakilan ini sangat bergantung pada keberadaan staf lokal sebagai unit pelaksana di KBRI KL. Dalam hal ini, staf lokal (pegawai setempat) menjadi garda terdepan dalam melaksanakan pekerjaan yang bersifat teknis dan pelayanan sehari-hari, terutama pada bagian yang berhubungan serta berinteraksi langsung dengan masyarakat WNI disana seperti Fungsi Imigrasi, Konsuler, serta Tenaga Kerja.

Berdasarkan data yang dihimpun BPKRT diatas, Fungsi Imigrasi menampung staf lokal terbanyak dengan total 32 orang, diikuti oleh Fungsi Konsuler dan Kerumahtanggaan masing-masing 23 orang. Hal ini dapat dipahami karena kedua fungsi tersebut bersentuhan langsung dengan pelayanan publik dalam jumlah besar, misalnya penerbitan paspor, perpanjangan dokumen, legalisasi, serta pengelolaan kebutuhan internal kedutaan. Disamping itu, bidang lain seperti hukum, perdagangan, pendidikan, hingga pertahanan memiliki komposisi staf yang lebih kecil, hal ini menandakan kebutuhan staf lokal pada fungsi maupun atase tersebut sudah memenuhi dalam mendukung fungsi diplomasi dan perlindungan WNI di Malaysia.

Kondisi ini juga sekaligus menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia di KBRI Kuala Lumpur, khususnya staf lokal, bukan sekadar persoalan administratif, melainkan bagian yang sangat strategis. Mengingat jumlah WNI di

Malaysia yang diperkirakan mencapai lebih dari 3 juta jiwa, dengan mayoritas berstatus sebagai pekerja migran, maka beban kerja staf lokal menjadi sangat tinggi. Mereka dituntut untuk mampu melayani kebutuhan masyarakat dengan cepat, tepat, dan akuntabel, sekaligus menjaga citra baik negara Indonesia di mata publik dan pemerintah Malaysia.

Dalam konteks penelitian ini, peneliti menilai bahwa data mengenai jumlah dan persebaran staf lokal tersebut menjadi tolak ukur penting untuk menganalisis “bagaimana manajemen sumber daya manusia diterapkan di lingkungan KBRI Kuala Lumpur” dan “apakah kebijakan MSDM yang diatur pada staf lokal telah sejalan dengan penguatan tata kelola di KBRI, KL”. Pengelolaan SDM staf lokal tidak luput dari keberadaan BPKRT sebagai unit yang membawahi pembinaan dan pengelolaan staf lokal. peranan BPKRT juga menunjukkan bahwa penguatan tata kelola SDM menjadi bagian dari upaya mewujudkan prinsip *good governance* di perwakilan diplomatik tersebut. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis sebagai peneliti tidak hanya akan melihat serta memandang jumlah staf secara kuantitatif saja, tetapi juga dari segi kualitas yang diberikan seperti bagaimana kualitas pengelolaan, pembinaan, dan evaluasi kinerja staf lokal berkontribusi pada efektivitas pelayanan dan perlindungan WNI di Malaysia.