

DIGITALISASI DIPLOMASI PUBLIK KONSULAT JENDERAL REPUBLIK INDONESIA JEDDAH TERHADAP WARGA NEGARA INDONESIA PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI ARAB SAUDI

Moh. Talabul Amal¹

¹ Konsulat Jenderal Republik Indonesia, Jeddah, Arab Saudi

E-mail Koresponden: talabulamal@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini akan menghadirkan analisis terkait upaya Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) Jeddah dalam memberikan perlindungan dan bantuan kepada Warga Negara Indonesia (WNI) yang berada di Arab Saudi selama masa Pandemi Covid-19. Merebaknya Pandemi Covid-19 di seluruh dunia menghadirkan dampak begitu buruk bagi berbagai negara, salah satunya adalah Arab Saudi. Sebagai negara yang memiliki jumlah Warga Negara Asing (WNA) begitu tinggi, Arab Saudi menghadapi permasalahan begitu pelik terkait tingginya persentase kasus positif hingga kematian pada WNA. Atas dasar demikian, Warga Negara Indonesia (WNI) yang bertempat tinggal di Arab Saudi menjadi salah satu pihak yang terimbas dampak buruk Pandemi Covid-19. Berkaca dari hal tersebut, Pemerintah Indonesia melalui KJRI Jeddah berupaya melakukan perlindungan dan pemberian bantuan kepada WNI yang terkena dampak buruk Pandemi Covid-19 di Arab Saudi. Selaras dengan hal itu, fakta bahwa Pandemi Covid menciptakan transformasi dan transisi yang besar pada berbagai lini termasuk bidang hubungan internasional, menghadirkan pandangan bahwasannya pencapaian kepentingan nasional oleh suatu negara saat ini telah dilakukan melalui aspek digital (digitalisasi kepentingan nasional). Melalui konsep transformasi digital dan diplomasi publik penelitian ini akan menghadirkan upaya pencapaian kepentingan nasional Indonesia yang dilakukan oleh KJRI Jeddah dalam memberikan perlindungan dan bantuan kepada WNI di Arab Saudi melalui aspek digital. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan eksplanatif. Dengan menggunakan metode pengumpulan data studi pustaka dan wawancara, hasil penelitian menunjukkan bahwa KJRI Jeddah telah melakukan digitalisasi pada pencapaian kepentingan nasional melalui serangkaian upaya seperti; menyediakan layanan konsular, bantuan kemanusiaan, informasi tentang COVID-19, telekonferensi (meeting virtual), dan bantuan hukum secara daring (online).

Kata kunci: Pandemi Covid-19; WNI; KJRI Jeddah; Digitalisasi; Diplomasi Publik

Abstract

This research will present an analysis related to the efforts of the Consulate General of the Republic of Indonesia (KJRI) Jeddah in providing protection and assistance to Indonesian Citizens (WNI) in Saudi Arabia during the Covid-19 Pandemic. The spread of the Covid-19 Pandemic throughout the world has had a very negative impact on various countries, one of which is Saudi Arabia. As a country with a very high number of foreign citizens (WNA), Saudi Arabia faces very complex problems related to the high percentage of positive cases and deaths among WNA. Based on this, Indonesian Citizens (WNI) living in Saudi Arabia are one of the parties affected by the negative impact of the Covid-19 Pandemic. In view of this, the Indonesian Government through the KJRI Jeddah is making efforts to provide protection and assistance to WNI who are affected by the negative impact of the Covid-19 Pandemic in Saudi Arabia. In line with this, the fact that the Covid Pandemic has created a huge transformation and transition in various fields including international relations, presents the view that the achievement of national interests by a country is now carried out through a digital aspect (digitalization of national interests). Through the concept of digital transformation and public diplomacy, this research will present the efforts made by the KJRI Jeddah in achieving Indonesia's national interests through digital means in providing protection and assistance to WNI in Saudi Arabia. The research method used is a qualitative research with an explanatory approach. Using literature study and interview data collection methods, the results of the research show that the KJRI Jeddah has digitized the achievement of national interests through a series of efforts such as providing consular services, humanitarian assistance, information about COVID-19, teleconferencing (virtual meetings), and legal assistance online.

Key words: Covid-19 Pandemic; WNI; KJRI Jeddah; Digitalization; Public Diplomacy

Article History:

Received : 2025-10-19

Revised : 2025-11-29

Accepted : 2025-12-31

PENDAHULUAN

Penyebaran virus Covid-19 merupakan fenomena mengguncang sistem internasional abad ke-21, virus yang teridentifikasi bermula dari Kota Wuhan, Tiongkok akhir tahun 2019 mulai menyebar ke seluruh penjuru dunia memberikan dampak negatif berbagai pihak. Sebanyak lebih dari 178 juta orang terjangkit virus ini dan memakan korban jiwa hampir 4 juta orang di seluruh dunia (Yip & Perasso, 2021). Covid-19 diidentifikasi sebagai pandemi oleh WHO (World Health Organization) pada 12 Maret 2020 (Cucinotta & Vanelli, 2020), hal ini disebabkan luasnya dampak dan persebarannya pada berbagai negara. Salah satu negara yang terkena imbas adalah Arab Saudi.

Dampak buruk yang dihadirkan Covid-19 menysasar berbagai pihak di Arab Saudi termasuk Warga Negara Indonesia (WNI). Bersamaan dengan hal itu, pandemi Covid-19 juga menghadirkan momentum berbagai pihak dalam memaksimalkan dan mengoptimalkan teknologi digital atau disebut transformasi digital. Hal ini kemudian mendorong pihak Indonesia yakni Konsulat Jenderal Republik Indonesia di Jeddah (KJRI Jeddah) melakukan langkah dan upaya menangani dan mengantisipasi dampak buruk Covid-19 kepada WNI di Arab Saudi. Pada pelaksanaannya, KJRI Jeddah tidak luput memanfaatkan aspek digital dalam memberikan pelayanan dan perlindungan kepada WNI yang membutuhkan pelayanan baik dalam konteks penanganan masalah maupun urusan administratif.

Terkait untuk menghadirkan pembahasan mengenai tindakan yang dilakukan KJRI Jeddah dalam memberikan bantuan dengan memanfaatkan teknologi digital kepada WNI di Arab Saudi, penelitian ini akan merumuskan pertanyaan "Mengapa digitalisasi diplomasi publik KJRI Jeddah menghadirkan dampak positif terhadap keberlangsungan WNI di Arab Saudi?", sejalan dengan hal tersebut, penelitian ini memuat lima sub-bab masing-masing yang memiliki relevansi pembahasan mengenai pandemi Covid-19 di Arab Saudi, kemudian dilanjutkan dampak negatif yang diterima WNI di Arab Saudi.

Selanjutnya, penelitian ini menghadirkan pembahasan mengenai upaya-upaya yang dilakukan KJRI Jeddah dan mengaitkannya dengan pandangan diplomasi publik dan konsep transformasi digital. Pada akhir pembahasan penelitian ini, akan dihadirkan penjelasan teoritis dan konseptual mengenai upaya yang dilakukan KJRI Jeddah sebagai digitalisasi diplomasi publik serta menyajikan pencapaian yang didapatkan selama menjalankan digitalisasi diplomasi publik terhadap WNI di Arab Saudi.

LITERATURE REVIEW

Penelitian ini merujuk beberapa penelitian yang memiliki persamaan kerangka analisis, penelitian pertama artikel ilmiah berjudul "Public Diplomacy in the Digital Age" di tulis Corneliu Bjola, Jennifer Cassidy dan Ilan Manor. Penelitian ini meletakkan fokus pada eksistensi teknologi digital yang semakin berkembang saat ini memainkan peranan besar dalam proses diplomasi publik. Fakta bahwa distribusi dan arus data semakin masif menjadi salah satu faktor yang menghadirkan peluang-peluang baru praktek diplomasi publik, bahkan data diklaskan sebagai "new oil" yang memang menjadi satu di antara basis utama proses penerapan diplomasi publik suatu negara. Dalam konteks ini, interaksi antara teknologi digital dan diplomasi publik disinyalir membentuk momentum media digital sebagai sarana komunikasi publik efektif.

Bjola, Cassidy dan Manor menyatakan teknologi digital menciptakan iklim teknologi yang dimanfaatkan aktor-aktor mencapai kepentingannya, sebagaimana Kementerian Luar Negeri setiap negara yang memanfaatkan teknologi digital untuk keberlangsungan hubungan diplomatik. Di sisi lain, aktor non-negara seperti United Nations Educational, Scientific and Tahun Bahasa Ibu Internasional Organisasi Budaya (UNESCO) juga memanfaatkan teknologi digital untuk menjalin keterhubungan dengan berbagai warga negara dan organisasi di negara lain. Pada akhir penelitian, Bjola, Cassidy dan Manor menunjukkan lima hingga sepuluh tahun ke depan, transformasi teknologi menjadi semakin masif ditandai dengan kebangkitan asisten

cerdas dan mesin algoritma yang memproses informasi rumit, hal ini mempengaruhi ruang dan praktis diplomasi publik sehingga dapat menjadi tantangan atau peluang.

Secara teknis penelitian Bjola, Cassidy dan Manor memiliki kesamaan kerangka berpikir yakni menggunakan konsep transformasi digital (yang dibingkai dalam bentuk proses waktu atau era), penelitian ini juga menyertakan gagasan relevan dengan asumsi utama yakni praktis diplomasi publik yang harus mengalami digitalisasi. Namun, penelitian ini hanya menggunakan beberapa fenomena untuk menjelaskan praktis teknologi pada diplomasi publik. Berangkat dari hal ini, penelitian ini akan mengeksplorasi lebih jauh terkait eksistensi teknologi digital dalam proses diplomasi publik melalui analisis upaya KJRI Jeddah dalam memberikan pelayanan dan perlindungan kepada WNI di Arab Saudi.

Penelitian kedua berjudul "Indonesia Digital Public Diplomacy on @kemlu_ri Instagram: Benefit and Challenges during Covid-19" di tulis Puja Resma Nelam Sari. Penelitian ini membahas eksistensi media sosial sebagai sarana diplomasi publik di tengah berlangsungnya pandemi Covid-19. Sari menargetkan sasaran penelitiannya dengan menganalisis diplomasi publik yang dilakukan Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia melalui akun media sosial Instagram (Sari, 2021).

Pernyataan menjadi basis utama penelitian ini adalah "tidak ada komunikasi maka tidak akan terjadi diplomasi". Media sosial memainkan peranan penting dalam distribusi informasi selama Pandemi Covid-19, Sari mengemukakan media sosial menjadi sarana krusial pelaksanaan diplomasi publik Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia. Aktivitas media sosial Instagram @kemlu_ri (Akun Resmi Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia) yang memaksimalkan fitur-fitur Instagram untuk menjangkau masyarakat Indonesia. Penelitian Sari akan menjadi landasan menghadirkan upaya institusi diplomasi Indonesia yakni KJRI Jeddah memanfaatkan media sosial sebagai sarana memaksimalkan diplomasi publik yang merupakan instrumen manajemen krisis Covid-19.

Penelitian terakhir merujuk jurnal "Pemanfaatan Diplomasi Publik oleh Indonesia dalam Krisis Covid-19" di tulis Jessica Martha. Secara garis besar, membahas upaya Pemerintah Indonesia melaksanakan diplomasi publik untuk menangani dampak Covid-19 terhadap masyarakat Indonesia. Martha menggunakan konsep diplomasi publik sebagai instrumen prevensi dan mitigasi krisis dari Claudia Auer dan Eva-Karin Olsson, melalui konsep ini Martha memetakan upaya Pemerintah Indonesia dengan memanfaatkan diplomasi publik sebagai make sense of event yakni dengan memahami dampak akibat Covid-19 bagi masyarakat Indonesia dan berupaya mencari solusi menangani permasalahan tersebut.

Pemerintah Indonesia juga menggunakan diplomasi publik sebagai sarana membangun networking yakni menjalin hubungan dan kerja sama dengan berbagai aktor negara dan non-negara sebagai bentuk kolektif mengatasi Pandemi Covid-19 secara bersama. Terakhir, diplomasi publik dimanfaatkan sebagai craft message and communicate yakni membentuk citra positif Pemerintah Indonesia yang memberikan dampak baik berupa bantuan internasional yang diterima Indonesia dalam rangka menangani krisis Covid-19. Berlandaskan penggunaan konsep diplomasi publik sebagai instrumen manajemen krisis, penelitian ini menggunakan konsep serupa guna menghadirkan interpretasi dan analisis pada fenomena yang memiliki kesamaan isu dan sasaran objektif pula yakni Covid-19 dan dampaknya bagi WNI.

METODE PENELITIAN

Pendekatan kualitatif sebagai pendekatan ilmiah membahas upaya KJRI Jeddah dalam mengimplementasikan teknologi digital untuk keperluan diplomasi publik terhadap WNI terdampak Covid-19 di Arab Saudi. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang berfungsi untuk penelitian dengan fokus fenomena alami tanpa campur tangan peneliti secara langsung, sehingga hasil penelitian yang dihadirkan bersifat objektif (Sugiyono, 2019). Supaya menghadirkan analisis komprehensif, penelitian ini menggunakan metode penelitian eksplanatif sebagai kerangka ilmiah yang digunakan menjelaskan fenomena terkait. Menurut Sugiyono (2013), metode eksplanatif merupakan metode penelitian yang berfungsi menghubungkan satu variabel dengan variabel lainnya (dua variabel) dalam suatu penelitian, metode eksplanatif ditujukan menjawab hipotesis penelitian sehingga peneliti yang

menggunakan metode ini diharuskan merumuskan pertanyaan penelitian sebagai sarana mencari kesenjangan dalam proses penelitian (Sugiyono, 2013).

Di sisi lain, penelitian ini juga menggunakan metode wawancara sebagai pendekatan tambahan menghadirkan data faktual dari fenomena terkait. Menurut Lexy J. Moelong (2012), pendekatan wawancara merupakan percakapan antara dua pihak yang ditujukan untuk mencapai tujuan tertentu (Moelong, 2012). Dalam hal ini, wawancara digunakan untuk mendapatkan data faktual yang berkaitan dengan upaya KJRI Jeddah dalam memberikan pelayanan dan perlindungan kepada WNI di Arab Saudi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pandemi Covid-19 di Arab Saudi

Kasus positif virus Covid-19 yang pertama kali muncul di Wuhan, Tiongkok dengan cepat menyebar ke berbagai kawasan, tak terkecuali kawasan Timur Tengah yang merupakan salah satu kawasan dengan tingkat mobilitas manusia yang tinggi. Hal ini dibuktikan dengan tingginya perjalanan lintas negara berbagai penduduk dunia yang mengunjungi kawasan tersebut dengan motif haji, kunjungan, umrah, kepentingan bisnis dan pariwisata (Sawaya, Ballouz, Zaraket, & Rizk, 2020). Besarnya peluang kerja yang disebabkan ketersediaan lapangan pekerjaan di kawasan Timur Tengah yang sedang gencar melakukan pembangunan menciptakan faktor pendukung berupa; eskalasi pekerja migran sehingga mendorong tingginya mobilitas di kawasan, hal ini di dukung fakta terkait beberapa negara di kawasan Timur Tengah memiliki tingkat pekerja migran yang tinggi dibandingkan negara atau kawasan lainnya (Baldwin-Edwards, 2006).

Faktor pendukung lainnya yang menyebabkan Timur Tengah terkena imbas penyebaran Covid-19 adalah negara Iran yang merupakan pusat sekaligus distributor Covid-19 ke Timur Tengah (Sawaya, Ballouz, Zaraket, & Rizk, 2020). Arab Saudi sebagai negara yang terletak di Timur Tengah sekaligus menjadi pusat aktivitas spiritual umat muslim di dunia juga terkena imbas penyebaran Covid-19. Hal ini berkorelasi beberapa faktor yang diuraikan sebelumnya yakni mobilitas tinggi penduduk dunia dengan motif ziarah berupa pelaksanaan ibadah haji dan eksistensi Iran sebagai pusat sekaligus penyebar dari Covid-19 di kawasan Timur Tengah. Awal mula masuknya virus Covid-19 ke Arab Saudi yakni tanggal 2 Maret 2020 setelah diumumkannya kasus pertama Pemerintah Arab Saudi. Kasus tersebut menimpa warga Iran yang melaksanakan ibadah haji dengan keberangkatan melalui Bahrain (Reuters, 2020).

Setelah 3 hari berselang setelah pertama kali diumumkannya kasus positif Covid-19 di Arab Saudi, jumlah penduduk terjangkit virus tersebut meningkat menjadi 5 orang. Pemerintah Arab Saudi kemudian mengeluarkan aturan membatasi aktivitas di Masjidil Haram dan Masjid Nabawi dengan mengeluarkan aturan penutupan masjid 1 jam setelah setiap shalat fardhu dan pembukaan masjid 1 jam sebelum waktu shalat subuh. Berlanjut 8 Maret 2020 jumlah kasus positif yang menjangkit penduduk Arab Saudi bertambah 6 orang menjadi 11 kasus, atas hal ini Pemerintah Arab Saudi menetapkan aturan mobilitas orang dan logistik (termasuk haji dan umrah) dengan menutup perjalanan pulang-pergi ke dan dari 9 negara; UEA, Lebanon, Suriah, Kuwait, Bahrain, Korea Selatan, Irak, Mesir dan Italia (Umar, 2020).

Bertepatan dengan larangan mobilitas penduduk dan logistik, Pemerintah Arab Saudi juga menghentikan aktivitas belajar-mengajar di sekolah dan universitas secara tatap muka kemudian mengalihkannya melalui daring (Alarabiya News, 2020). Tidak hanya itu, meningkatnya jumlah kasus yang berpusat di provinsi Qatif, salah satu pusat aktivitas ekonomi di Arab Saudi (dan juga tempat teridentifikasinya kasus positif Covid-19), mendorong pemerintah setempat memberlakukan lockdown dengan pemberhentian segala aktivitas masyarakat secara total (Alajlan & et al., 2021).

Sejak Covid-19 dikonfirmasi World Health Organization sebagai penyakit skala global pada 11 Maret 2020 (Cucinotta & Vanelli, 2020), angka kasus positif Covid-19 di Arab Saudi semakin menunjukkan peningkatan secara signifikan. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya jumlah kasus positif Covid-19 yang menjangkit penduduk Arab Saudi (baik warga lokal maupun asing). Dilansir dari Al-Arabiya, per tanggal 16 Maret 2020, kasus positif Covid-19 meningkat drastis menjadi 118 kasus, satu di antaranya adalah Warga Negara Indonesia (WNI) (Erwanti, 2020). Tiga hari kemudian kasus Covid-19 meningkat menjadi 238 kasus infeksi positif (Putri,

2020). Kemudian, pada 6 April kasus Covid-19 terhitung meningkat tajam menjadi 2.463 kasus dengan korban meninggal mencapai 34 orang (Tempo, 2020).

Peningkatan secara pesat dalam kurun waktu kurang dari sebulan kasus positif Covid-19 sejatinya diakibatkan oleh aktivitas mobilisasi yang berkaitan langsung dengan kontak fisik. Mobilitas manusia merupakan faktor penyumbang terbesar dari penyebaran Covid-19 secara masif, terlebih warga negara asing atau imigran yang melakukan aktivitas dan kegiatan manusia yang melewati batas nasional dengan transportasi darat, laut, udara merupakan penyebab utama. Hal ini dibuktikan dengan persentase kasus positif di Arab Saudi yang menjangkit Warga Negara Asing (WNA) yakni 53% lebih tinggi dibandingkan penduduk asli yakni sebesar 47% (Tempo, 2020). Pada lonjakan kasus tertinggi bulan Mei 2020, mayoritas terjangkit Covid-19 adalah Warga Negara Asing (WNA) dengan persentase sekitar 65% dari total kasus lonjakan (Ihram, 2020). Hal ini kemudian menghadirkan pandangan bahwa WNA yang bertempat tinggal atau migran menjadi satu di antara banyak pihak yang tergerus imbas Covid-19 disamping menjadi factor penyebab utama meningkatnya gelombang penyebaran Covid-19.

Tak luput halnya Warga Negara Indonesia (WNI) yang berada di Arab Saudi, pandemi Covid-19 nyatanya menciptakan efek buruk bahkan berujung pada kasus kematian bagi WNI, hal ini menjadi faktor pendorong kuat bagi instansi dan lembaga Pemerintah Indonesia melakukan serangkaian langkah strategis memberikan pelayanan dan perlindungan kepada WNI di wilayah kerja KJRI Jeddah. Penelitian ini akan menargetkan Warga Negara Indonesia yang bertempat tinggal atau bekerja di Arab Saudi selama terjadinya eskalasi kasus positif Covid-19 di Arab Saudi. Pada bab-bab berikutnya akan dijelaskan secara gamblang terkait dinamika kasus positif Covid-19 terhadap Warga Negara Indonesia (WNI) dan upaya penanggulangan yang dilakukan salah satu lembaga perwakilan Indonesia yakni Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) di Arab Saudi.

Dampak Pandemi Covid-19 Bagi Warga Negara Indonesia (WNI) di Arab Saudi

Merebaknya pandemi Covid-19 di Arab Saudi menghadirkan dampak negatif di negara tersebut, salah satunya adalah Warga Negara Indonesia (WNI). Sejak pertama kali terkonfirmasi kasus positif Covid-19 yang menimpa warga Iran di Arab Saudi, para warga asing yang bertempat tinggal di Arab Saudi tidak luput dari imbas penularan pandemi Covid-19 termasuk WNI. Pada tanggal 16 April 2020, kasus positif Covid-19 dikonfirmasi menimpa 9 orang Warga Indonesia (Prabowo, 2020). Berlanjut september 2020, kasus positif Covid-19 WNI di Arab Saudi meningkat secara pesat yakni sebanyak 211 orang dengan rincian 55 orang yang dikonfirmasi sembuh, 84 orang dengan status stabil serta 72 orang meninggal (Halim, 2020). Pandemi Covid-19 menghadirkan dampak buruk bagi WNI dengan diidentifikasinya WNI yang meninggal akibat Covid-19. Bahaya yang mengancam nyawa semakin terlihat tatkala Kementerian Luar Negeri melaporkan bahwa sebanyak 100 orang WNI di Arab Saudi meninggal akibat pandemi tersebut (CNN Indonesia, 2022).

Fakta pandemi Covid-19 menghadirkan bahaya yang mengancam nyawa WNI di Arab Saudi menciptakan pandangan bahwa penanganan Covid-19 terkhusus WNI dengan mekanisme pelayanan dan perlindungan menjadi krusial. Hal ini mendorong Pemerintah Indonesia dengan perantara institusi perwakilan di luar negeri menginisiasikan berbagai langkah dan upaya salah satunya Konsulat Jenderal Republik Indonesia (KJRI) di Jeddah. KJRI Jeddah menjadi salah satu aktor negara yang melakukan langkah dan upaya terhadap WNI selama Pandemi Covid-19 di Arab Saudi. Bab berikutnya akan membahas tindakan yang dilakukan KJRI Jeddah dalam memberikan pelayanan dan perlindungan kepada WNI di Arab Saudi.

Upaya KJRI Jeddah; Digitalisasi Perlindungan Warga Indonesia

KJRI Jeddah merupakan satu diantara perwakilan diplomatik Indonesia yang berada di luar negeri. KJRI Jeddah memiliki tugas untuk menjaga dan meningkatkan hubungan bilateral Indonesia dengan Arab Saudi. Di sisi lain, KJRI Jeddah juga bertugas melayani dan melindungi kepentingan Warga Negara Indonesia (WNI) di Arab Saudi (Harsono, 2021). Pada masa pandemi Covid-19, KJRI Jeddah melakukan berbagai upaya untuk memberikan pelayanan dan perlindungan kepada Warga Negara Indonesia (WNI) di Arab Saudi. Adapun upaya yang dilakukan KJRI Jeddah seperti; 1) menyediakan layanan terkait layanan konsuler kepada WNI secara online (daring) melalui website resmi KJRI Jeddah dan platform media

sosial Whatsapp; 2) memberikan informasi dan imbauan terkait perkembangan Pandemi Covid-19 di Arab Saudi serta tindak pencegahannya melalui berbagai platform digital seperti Facebook, Twitter, Instagram hingga Youtube; serta 3) menggelar webinar (seminar daring) dalam rangka menjalin komunikasi kepada WNI di Arab Saudi melalui berbagai platform seperti Zoom dan Youtube. Serangkaian upaya KJRI Jeddah tersebut akan dijelaskan lebih lanjut pada uraian di bawah ini:

1. Akses Pelayanan Terpadu Secara Online

Tingginya kasus positif Covid-19 diiringi dengan jumlah korban meninggal yang semakin bertambah akibat penularan virus Covid-19, mendorong KJRI Jeddah berupaya menekan penyebaran Covid-19 terhadap WNI dengan membatasi aktivitas fisik dan tatap muka. Hal ini dilakukan dengan menyediakan Pelayanan Terpadu secara daring (online). Digitalisasi pelayanan konsuler yang dihadirkan pihak KJRI dilakukan dengan mengeluarkan program Janji Temu Layanan KJRI Jeddah. Janji Temu tersebut merupakan layanan digital KJRI Jeddah melalui aplikasi berbasis website bertajuk "Janji Temu". Melalui program ini, WNI di Arab Saudi dapat mengajukan permohonan kekonsuleran, keimigrasian dan ketenagakerjaan tanpa harus datang terlebih dahulu ke KJRI Jeddah secara langsung (Jeddah, 2021).

Terkait mekanisme program Pelayanan Terpadu, pelayanan KJRI Jeddah dilaksanakan secara daring (online) dengan menyediakan laman website yang dapat diakses WNI. Bagi WNI yang memiliki keperluan mengurus administrasi kekonsuleran, keimigrasian dan ketenagakerjaan wajib mendaftarkan diri terlebih dahulu pada laman portal "Janji Temu" yang disediakan KJRI Jeddah (Jeddah, 2021). Setelah mendaftarkan diri, WNI dapat mengajukan permintaan pelayanan melalui pilihan – pilihan yang ditawarkan pihak KJRI melalui laman website. Kemudian, WNI akan diurutkan berdasarkan nomor antrian dan akan didatangi oleh pihak KJRI untuk diberikan pelayanan berdasarkan permintaan yang diajukan WNI melalui website Janji Temu (KJRI Jeddah, 2021).

Salah satunya terkait dengan hal ini, KJRI Jeddah secara nyata melakukannya dengan mengunjungi Kota Al-Qunfudhah pada 9-10 Juli 2022. Pihak KJRI Jeddah menyediakan program layanan Yandu dengan mengirimkan tim yang terdiri dari beberapa orang untuk menemui WNI Reach Out (mekanisme jemput bola) yang telah mendaftarkan diri pada laman website (Jeddah, 2021). Pelayanan Terpadu juga dilakukan kembali KJRI Jeddah pada 6 hingga 7 Agustus 2021 dimana pada kesempatan ini sebanyak 250 WNI menerima pelayanan yang disediakan KJRI Jeddah di Kota Madinah. Pelayanan yang dihadirkan berupa kekonsuleran, keimigrasian hingga ketenagakerjaan yang kerap kali menjadi persoalan laten pada WNI di Arab Saudi seperti permasalahan gaji yang tidak dibayar. Berdasarkan perkiraan, jumlah WNI yang berada di Kota Madinah sekitar 19 ribu lebih, hal ini mendorong KJRI Jeddah secara aktif memberikan pelayanan di masa penyebaran tinggi Pandemi Covid-19 yang membahayakan WNI. Menurut Konsul Jenderal KJRI Jeddah, Eko Hartanto, program KJRI Jeddah berupaya menjangkau secara menyeluruh WNI yang tersebar di segala penjuru Arab Saudi dengan program Pelayanan Terpadu (Yandu) (Niaga Asia, 2021).

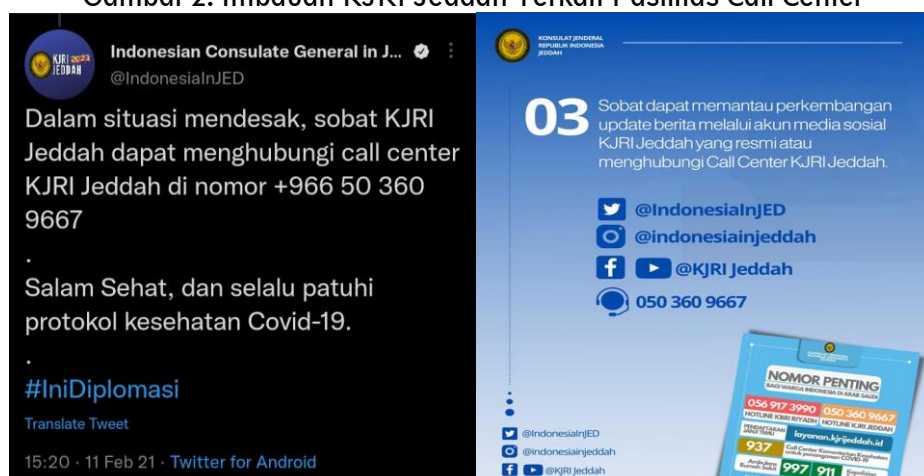
Gambar 1: Laman Website "Janji Temu" KJRI Jeddah

Sumber: Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia; KJRI Jeddah – “Tampilan Website Janji Temu”
(<https://layanan.kirijeddah.id/layanan/janji-temu/>)

Di samping menyediakan pelayanan online berbasis website, KJRI Jeddah juga membuka layanan Call Center dengan memanfaatkan Whatsapp sebagai sarana komunikasi antara pihak KJRI Jeddah dan WNI yang membutuhkan bantuan. Call Center dihadirkan KJRI Jeddah sebagai bentuk upaya mengoptimalkan dan memaksimalkan pelayanan dan pengaduan yang diajukan WNI di Arab Saudi (Arij, 2023).

Upaya KJRI Jeddah terbilang berhasil lantaran aktivitas Call Center selama Pandemi Covid-19 terbilang aktif dan padat, terhitung dari Januari sampai dengan Juni tahun 2021 terdapat sebanyak 335 pengaduan yang dilakukan WNI Arab Saudi. Kemudian pada 6 bulan berikutnya Juli sampai dengan Desember terhitung jumlah panggilan dari WNI yang diterima KJRI Jeddah lebih dari 5 ribu panggilan dan pesan masuk Whatsapp yang diterima pihak KJRI Jeddah sekitar lebih dari 11 ribu pesan (KJRI Jeddah, Catatan Call Center 2021, 2021)

Gambar 2: Imbauan KJRI Jeddah Terkait Fasilitas Call Center



Sumber: Akun Twitter Resmi KJRI Jeddah @IndonesianJED – “Imbauan Call Center”
(<https://twitter.com/IndonesianJED/status/1359779364427206656?t=L7swndDQKK8zDsQCngBlyA&s=19>)

KJRI Jeddah juga memberikan pelayanan dengan menyalurkan bansos dalam rangka membantu WNI terdampak Covid-19. Bantuan diberikan pihak KJRI Jeddah berupa Bantuan Langsung Tunai (BLT) dan kebutuhan pokok. Sebelum melakukan penyaluran, pihak KJRI Jeddah mengeluarkan pernyataan sebagai bentuk penyebaran informasi guna menjangkau seluruh WNI di Arab Saudi (KJRI Jeddah, 2020). Tidak luput pula verifikasi dan pendataan secara digital dilakukan KJRI Jeddah sebagai upaya untuk mengoptimalkan pelayanannya

agar tepat sasaran. Pada pelaksanaannya, KJRI Jeddah memprioritaskan pemberian bansos kepada WNI pekerja harian, pusat refleksi dan kecantikan hingga tempat makan/restoran yang terdampak Covid-19 (KJRI Jeddah, 2020).

2. Informasi dan Imbauan Berkala Secara Online

KJRI Jeddah di samping menyediakan pelayanan secara online kepada WNI di Arab Saudi selama Pandemi Covid-19 juga melakukan upaya berkenaan penyebaran informasi dan pemberian imbauan kepada WNI di Arab Saudi. Dalam konteks ini, KJRI Jeddah berperan sebagai distributor informasi utama kepada WNI di Arab Saudi. Tatkala Pandemi Covid-19 mulai merebak di Arab Saudi, KJRI Jeddah dengan sigap mengeluarkan imbauan kepada masyarakat Indonesia yang bekerja dan beraktivitas di Arab Saudi.

Pada 12 Maret 2020, KJRI Jeddah mengeluarkan imbauan tertulis melalui website resmi Kementerian Luar Negeri Indonesia, selain itu imbauan juga disebarluaskan melalui media sosial Twitter. Pada imbauan ini, KJRI Jeddah menginformasikan bahwa WNI yang berada di Arab Saudi tidak diizinkan untuk melakukan perjalanan umrah ke Makkah dan Masjid Nabawi yang bertempat di Madinah (KJRI Jeddah, 2020). KJRI Jeddah meminta WNI yang berada di Arab Saudi untuk mematuhi dan mengikuti peraturan yang ditetapkan seperti; pembatasan aktivitas yang berpotensi menciptakan atau dekat pada kerumunan yang dapat menyebarkan rantai virus Covid-19 (Aida, 2020). Selain itu, KJRI Jeddah juga membagikan setiap informasi terbaru mengenai Covid-19 seperti halnya peningkatan jumlah kasus dan ketersediaan aktivitas pelayanan mereka secara online.

Gambar 3: Imbauan KJRI Jeddah via Website

KONSULAT JENDERAL REPUBLIK INDONESIA
JEDDAH

IMBAUAN
Nomor : 1256 /PSB/03/2020

MENYIKAPI MEREBAKNYA WABAH VIRUS CORONA (COVID 19) DAN KEBIYAKSANAAN PEMERINTAH ARAB SAUDI TERKAIT VIRUS CORONA

1. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) telah menyatakan wabah virus corona Covid-19 sebagai pandemi global dan yang memusatkan dengan tingkat penyebaran yang sangat masif dan pesat.
2. Pemerintah Arab Saudi pada tanggal 27 Februari 2020 memutuskan penangguhan sementara pelaksanaan ibadah umroh dari seluruh negara termasuk Indonesia.
3. Kementerian Dalam Negeri pada tanggal 4 Maret 2020 menerbitkan Surat Edaran tentang penangguhan sementara perjalanan umrah ke Makkah dan kunjungan ke Masjid Nabawi di Madinah bagi seluruh warga negara Arab Saudi dan seluruh ekspatriat yang tinggal di Arab Saudi.
4. Pemerintah Arab Saudi mengambil langkah-langkah tindak lanjut sebagai berikut:
 - a. Menutup Masjid Haram di Makkah dan Masjid Nabawi di Madinah 1 (satu) jam setelah salat Isya dan membukanya kembali 1(satu) jam menjelang salat Subuh. Larangan ini dimaksudkan untuk menghindari adanya kerumunan massa dalam jumlah besar yang beresiko tinggi terjadinya penularan Covid-19.
 - b. Menutup sementara lintasan tolak untuk umroh di sekitar Karbah, guna mengurangi intensitas kontak jemaah saat melakukan tawaf, mengingat virus ini dikonfirmasi menular cepat antarmanusia (*human-to-human transmission*).
 - c. Menunda berbagai gelaran budaya dan pertunjukan hiburan di seluruh Arab Saudi.
 - d. Meminta agar tidak mengadakan dan/atau menghadiri pengumpulan massa lebih dari 50 orang.
 - e. Melarang kafe dan restoran menyajikan shisha dan menjual rokok bagi pelanggannya.
 - f. Memperluas cakupan larangan sementara bepergian ke/dari negara-negara Eropa, Afrika dan Asia, yang telah masuk dalam daftar yang ditetapkan dan dipublikasikan oleh Pemerintah Arab Saudi.
 - g. Per hari ini, Kamis, 12 Maret 2020, Otoritas Penerbangan Sipil atau *General Authority of Civil Aviation (GACA)* Arab Saudi telah mengeluarkan larangan sementara bagi Warga Negara (WN) Saudi dan mukim untuk bepergian ke Filipina, India, Pakistan, Sri Lanka dan **INDONESIA**. WN Saudi dan mukim diberikan tenggang waktu **72 jam** untuk kembali masuk ke Arab Saudi. Demikian pula, para penumpang pesawat yang tiba dari 5 negara tersebut untuk sementara tidak diizinkan mendarat di bandara-bandara Arab Saudi.
5. Memperhatikan kebijakan yang telah diambil pemerintah setempat, KJRI Jeddah mengimbau seluruh WNI, khususnya yang berada di wilayah kerja KJRI Jeddah agar:
 1. Mematuhi segala kebijakan/imbau pemerintah setempat.
 2. Mencermati setiap langkah/aturan/kebijakan yang dikeluarkan pemerintah setempat terkait upaya penanggulangan virus corona.
 3. Menunda pelaksanaan kegiatan yang melibatkan kerumunan massa dalam jumlah besar dalam situasi kritis dan sensitif seperti saat ini, seperti acara-acara yang digelar di gedung pertemuan (istirahat), perhotelan dan tempat-tempat umum.
 4. Bila tidak ada hal-hal yang mendesak, WNI diimbau agar tidak keluar rumah dan menghabiskan waktu di tempat-tempat umum, seperti taman, pantai, pusat perbelanjaan dan ruang terbuka lain yang menjadi titik perkumpulan massa.
 5. Menunda perjalanan ke luar kota dan luar negeri bila tidak ada hal-hal yang mendesak.
 6. Sebaiknya tinggal di rumah bila kesehatan sedang terganggu.
 7. Menjalani pola hidup sehat untuk menjaga kesehatan tubuh dari serangan virus corona, antara lain dengan:
 - a. **Mencuci tangan dengan benar.**
Sering mencuci tangan dengan sabun atau cairan pembersih kuman dan bakteri atau hand sanitizer. Silakan klik tautan berikut:
<https://www.youtube.com/watch?v=7cah96r290E&feature=youtu.be>
(Sumber: Kementerian Kesehatan Arab Saudi)
 - b. **Menutup hidung dan mulut saat batuk dan bersin.**
 - c. **Kenakan masker dengan benar.**
Cara pakai masker bedah yang benar adalah sisi berwarna pada masker menghadap ke luar, sementara sisi dalamnya yang berwarna putih menghadap wajah dan menutupi dagu, hidung, dan mulut.
 - d. **Menjaga daya tahan tubuh**
Meningkatkan daya tahan tubuh untuk mencegah serangan virus corona dengan meningkatkan kebugaran tubuh melalui olahraga, tidak merokok dan tidak mengonsumsi minuman beralkohol.
6. Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi **Call center KJRI Jeddah** di nomor **(+966 50 360 9667)**

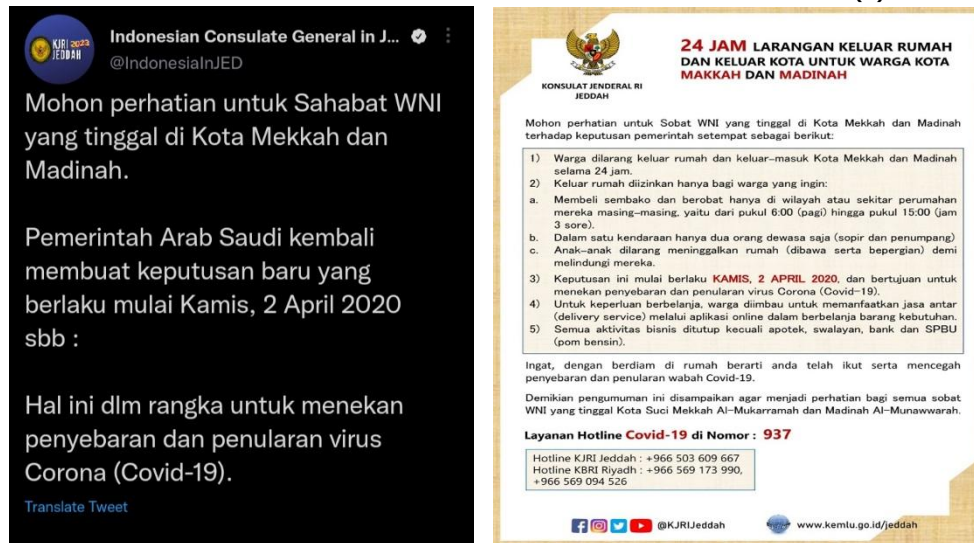
Demikian imbauan ini disampaikan, agar menjadi perhatian bagi semua WNI di Wilayah Kerja KJRI Jeddah.

Jeddah, 12 Maret 2020

En St. - Al Rehab Dist. 5 - P.O.Box 10 Jeddah 21411 - KSA - Telp. (966-12) 6711271 - Fax. (966-12) 6711272

Sumber: Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia; KJRI Jeddah – “Imbauan Tertulis”
(<https://kemlu.go.id/jeddah/id/news/5499/imbauan-menyikapi-merebaknya-wabah-virus-corona-covid-19-dan-kebijakan-pemerintah-arab-saudi-terkait-virus-corona>)

Gambar 4: Imbauan KJRI Jeddah via Media Sosial Twitter (1)



Sumber: Akun Resmi *Twitter* KJRI Jeddah @IndonesianInJED – “Himbauan untuk WNI di Kota Makkah dan Madinah per 2 April 2020”

(<https://twitter.com/IndonesianInJED/status/1245815500405387264?t=vSdufDOhhUEndQLDdMfRWA&s=19>)

Gambar 5: Imbauan KJRI Jeddah via Media Sosial *Twitter* (1)



Sumber: Akun *Twitter* Resmi KJRI Jeddah @IndonesianInJED – “Himbauan untuk WNI di Kota Makkah” (<https://twitter.com/IndonesianInJED/status/1482684475330994176?t=9DYI2iXOOkHV10EP7vSfKw&s=19>)

KJRI Jeddah juga menyebarkan informasi terkait penyelenggaraan vaksinasi untuk WNI di Arab Saudi melalui program “Janji Temu”. Data-data WNI yang terdaftar di program “Janji Temu” difungsikan sebagai daftar penerima vaksinasi. Penyelenggaraan vaksinasi ini merupakan agenda kolaborasi KJRI Jeddah bersama Kementerian Kesehatan Arab Saudi (KJRI Jeddah, 2021). Tidak hanya itu, KJRI Jeddah juga mengadakan program vaksinasi untuk siswa/siswi Sekolah Indonesia Jeddah (SIJ) dengan menysasar sebanyak 134 murid (KJRI Jeddah, 2021).

1. Penyelenggaraan dan Partisipasi Telekonferensi selama Pandemi Covid-19

Tidak hanya menyediakan layanan secara *online* dan memberikan informasi serta imbauan secara berkala, selama Pandemi Covid-19 KJRI Jeddah menyelenggarakan dan ikut terlibat aktif dalam berbagai webinar atau telekonferensi yang melibatkan aktor negara maupun non-negara. KJRI Jeddah sebagai institusi diplomasi Indonesia di Arab Saudi tetap melaksanakan secara aktif proses diplomasi publik secara digital sebagai bentuk pembangunan jalinan komunikasi (*networking*) antara aktor negara/non-negara Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan diselenggarakannya webinar bertajuk “*Haji Di Tengah Pandemi dan Kondisi Perjalanan Umroh Haji Tahun Depan*” pada 3 Agustus 2020 (KJRI Jeddah, 2020). Pada webinar ini, KJRI Jeddah memberikan informasi terkait kondisi aktual yang terjadi di

Arab Saudi berkenaan dengan berlangsungnya Pandemi Covid-19 di negara tersebut, sehingga pelaksanaan aktivitas umroh dan haji terhambat. Di sisi lain, KJRI Jeddah juga menghadirkan proyeksi yang digunakan untuk keperluan di masa mendatang terkait potensi dan langkah taktis dalam mengaktifkan kembali aktivitas umroh dan haji yang ingin dilakukan masyarakat Indonesia.

Gambar 6 : Poster Webinar
“Haji di Tengah Pandemi dan Kondisi Perjalanan Umroh Haji Tahun Depan”



Sumber: Akun Facebook Resmi KJRI Jeddah – “Postingan Webinar 2 Agustus 2020”

(<https://www.facebook.com/IndonesianConsulateJeddah/posts/kjri-jeddah-melalui-teknis-urusan-haji-kjri-jeddah-akan-hadir-dalam-seminar-onli/1442136505983722/>)

Transformasi Digital Akibat Pandemi Covid-19 Sebagai Momentum Digitalisasi Diplomasi Publik

Pandemi Covid-19 menjadi fenomena yang menciptakan transisi masyarakat di dunia menuju masyarakat digital. Hal ini merujuk pada kondisi masyarakat yang memiliki ketergantungan besar pada teknologi digital dalam setiap aspek kehidupannya baik itu kegiatan sosial, pekerjaan hingga pelayanan yang dibutuhkan seorang manusia dalam kehidupan sehari-hari (Davies, 2021). Dalam sebuah survei setidaknya sebanyak 1 dari 3 orang di Eropa melaksanakan aktivitas yang berkaitan dengan pekerjaan profesionalnya dengan bekerja dari rumah (*work from home*) (Ahrendt & et.al, 2020).

Momentum transformasi digital yang diakibatkan Pandemi Covid-19 juga merambah pada aspek yang lebih luas seperti hubungan antar negara dalam sistem internasional. Eksistensi virus Covid-19 yang membahayakan manusia diiringi dengan fakta bahwa banyak negara-negara yang memiliki kapabilitas serta kapasitas yang kurang dalam memitigasi penyebaran pandemi ini, mendorong banyak negara saling bekerja sama dengan memanfaatkan teknologi digital melakukan sejumlah pertemuan genting, sebagaimana KTT Luar Biasa secara virtual yang diadakan oleh forum ekonomi 20 negara yakni G20 pada Maret 2020 (Koestanto, 2020), kemudian Pertemuan Menteri AoM (*Alliance of Multilateralism*) hingga Pertemuan Telekonferensi Para Menteri Wanita Luar Negeri yang diselenggarakan pada April 2020 (Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia, 2020).

Menurut Hai, Van dan Tuyet (2021), sebelum Pandemi Covid-19 seluruh aktivitas dan kegiatan belum dilakukan dengan digitalisasi yang optimal dan maksimal, merebaknya Pandemi Covid-19 menghadirkan ancaman membahayakan dalam konteks bertemu secara fisik, memberikan pembelajaran berharga bagi berbagai pihak seperti pemerintah, organisasi dan pelaku bisnis terkait pentingnya transformasi digital dalam menjalankan aspek-aspek krusial pendidikan, kesehatan dan komunikasi (Hai, Van, & Tuyet, 2021).

Transformasi digital menjadi hal yang tidak dapat dikesampingkan lagi, mengingat perubahan dan kondisi dunia yang tidak menentu sebagai akibat sumbangsih globalisasi serta fakta bahwa Pandemi Covid-19 mengguncang dunia dengan dampak negatif. Terbatasnya

aktivitas fisik sebagai akibat penerapan kebijakan negara mencegah penularan dan penyebaran masif Covid-19 yang membahayakan nyawa penduduknya mendorong digitalisasi berperan penting dalam berbagai aspek. Berkenaan dengan hal ini, digitalisasi memainkan peranan penting menunjang kebutuhan dan kepentingan negara; misalnya diplomasi publik untuk melindungi warga negaranya. Sebagaimana penelitian ini mengkaji peranan dan upaya KJRI Jeddah memberikan pelayanan dan perlindungan serta bantuan kepada Warga Negara Indonesia (WNI) selama masa Pandemi Covid-19 di Arab Saudi. Maka dalam hal ini, KJRI Jeddah dianggap sebagai aktor negara yang berupaya melakukan diplomasi publik untuk melindungi WNI di Arab Saudi.

Definisi normatif diplomasi publik yang merupakan upaya suatu negara dalam menciptakan persepsi dan citra yang menguntungkan kepentingannya melalui proses komunikasi, pada konteks tertentu diplomasi publik yang berbasis komunikasi sebagai sarana utamanya dapat dijadikan sebagai alat manajemen suatu krisis. Mengutip pandangan Boin dan T'Hart (2006) bahwa diplomasi publik merupakan salah satu instrumen yang dapat digunakan untuk menghadapi suatu krisis. Dalam konteks ini, Boin dan T'Hart menekankan bahwa krisis yang dimaksud adalah kondisi yang mencerminkan adanya ketidakpastian, kondisi mendesak, potensi ancaman yang dirasakan sekelompok orang, organisasi atau negara (Boin & T'Hart, 2006).

Substansi tersebut selaras dengan apa yang dihadapi dan dilakukan oleh KJRI Jeddah, Pandemi Covid-19 merebak di wilayah Arab Saudi hingga mempengaruhi dan memberikan dampak negatif terhadap WNI. Dalam hal ini, penyebaran Covid-19 di Arab Saudi diidentifikasi sebagai suatu krisis yang mengancam dan membahayakan WNI di Arab Saudi. Dalam tulisannya yang bertajuk "*Public Diplomacy As a Crisis Communication Tool*", Eva-Karin Olsson menyatakan diplomasi publik sejatinya berfungsi untuk *make sense of event* yakni memahami suatu krisis dan potensi resiko dari suatu krisis, kemudian *networking* yakni berfungsi sebagai pembentuk jaringan yang digunakan untuk berkomunikasi antar aktor negara maupun non-negara, serta *craft message and communicate* yakni sebagai sarana menggeneralisasi informasi atau pesan yang disampaikan pada seluruh aktor (Olsson, 2013).

Pada penelitian ini dipaparkan fakta bahwa KJRI Jeddah melakukan serangkaian upaya dan langkah mengakomodasi kebutuhan WNI terdampak Covid-19 di Arab Saudi yakni penyediaan layanan terpadu kepada WNI secara *online* (daring), memberikan informasi dan himbauan terkait perkembangan Pandemi Covid-19 di Arab Saudi melalui platform digital seperti *Facebook*, *Twitter*, *Instagram* hingga *Youtube* serta menggelar webinar (seminar daring) dalam rangka menjalin komunikasi dengan WNI di Arab Saudi. Merujuk pernyataan Olsson sebelumnya, KJRI Jeddah dengan serangkaian upaya pemberian himbauan dan informasi telah memfungsikan diplomasi publik sebagai instrumen *make sense of event* yakni memahami bahaya penyebaran Covid-19 di Arab Saudi dengan berkaca pada jumlah kasus positif yang menimpa WNI di Arab Saudi dan jumlah WNI yang meninggal akibat Covid-19 sehingga menyerukan himbauan secara tertulis melalui seluruh platform digital resmi KJRI Jeddah.

KJRI Jeddah juga menyediakan layanan keperluan WNI baik itu kekonsuleran, keimigrasian dan ketenagakerjaan secara *online* merujuk pada fungsi diplomasi publik sebagai *networking* yakni pelayanan berbasis aplikasi *website* yang merupakan jaringan komunikasi teknis untuk keperluan kekonsuleran, keimigrasian dan ketenagakerjaan serta memanfaatkan media sosial seperti *Whatsapp* sebagai *Call Center* untuk melayani keperluan dan pengaduan WNI. Di sisi lain, KJRI Jeddah juga melakukan diplomasi publik terhadap WNI di Arab Saudi dengan melakukan fungsi *craft message and communicate* yang dilakukan dengan menyelenggarakan webinar (seminar *online*) atau telekonferensi untuk menjalin komunikasi dalam konteks akademis dan non-akademis kepada seluruh WNI di Arab Saudi.

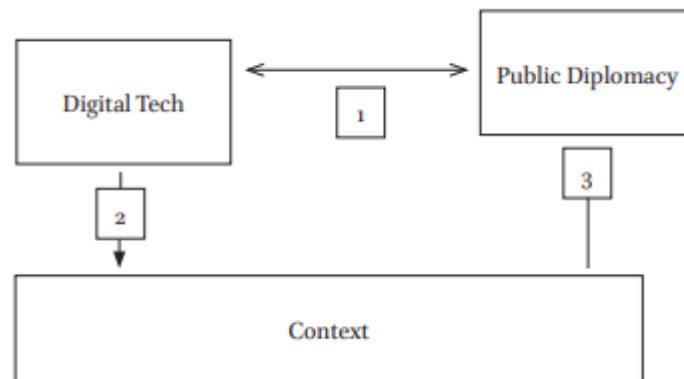
Pada tahap ini, penelitian ini mendapati fakta bahwa KJRI Jeddah telah sampai pada tahap adanya pengadopsian digital dalam diplomasi publik. Menurut Ilan Manor (2019), diplomasi publik digital merupakan proses yang mengindikasikan adanya pengadopsian teknologi digital dalam aspek norma, nilai, aktivitas atau pekerjaan sehari-hari pada suatu institusi diplomasi. Selaras dengan pandangan ini, KJRI Jeddah telah melakukan digitalisasi pada diplomasi publik untuk WNI di Arab Saudi (Manor, 2019).

Capaian Digitalisasi Diplomasi Publik KJRI Jeddah

Selama masa Pandemi Covid-19, KJRI Jeddah melakukan banyak langkah dan upaya memberikan pelayanan dan perlindungan kepada Warga Negara Indonesia (WNI) di Arab Saudi dilakukan dengan digitalisasi yang dimana setiap aktivitas KJRI Jeddah melibatkan aspek digital, hal ini merupakan konsekuensi akibat dari transformasi digital yang dihadirkan Covid-19. Sebagai institusi diplomasi yang merupakan representasi Pemerintah Indonesia di Arab Saudi, KJRI Jeddah menjadi perpanjangan tangan dari kepentingan Pemerintah Indonesia yakni melindungi warga negaranya di luar negeri. Dalam hal ini, KJRI Jeddah menerapkan diplomasi publik yang merupakan salah satu instrumen untuk manajemen krisis.

Secara teoritis, KJRI Jeddah telah mengimplementasikan teknologi dan aspek digital pada pelaksanaan diplomasi publik untuk melayani dan melindungi kepada WNI terdampak Covid-19 di Arab Saudi. KJRI Jeddah dalam hal ini melakukan digitalisasi diplomasi publik dilandaskan pada model yang dikemukakan oleh Bjola, Cassidy dan Manor (2019), serangkaian langkah dan upaya KJRI Jeddah yang melibatkan aspek digital dalam memberikan pelayanan dan perlindungan kepada WNI (diplomasi publik) sesuai dengan model tersebut (Gambar 8).

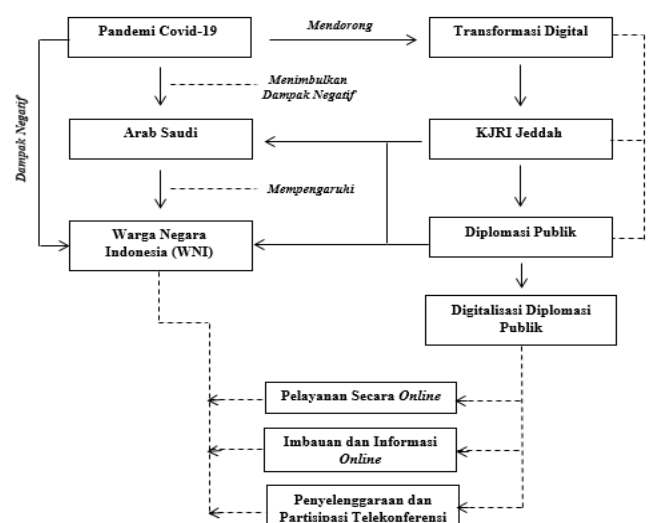
Gambar 8 : Model Sinergi Diplomasi Publik dan Teknologi Digital
Oleh Bjola, Cassidy dan Manor (2019)



Sumber (Bjola, Cassidy, & Manor, 2019)– “*Public Diplomacy in the Digital Age*”

Dengan menggabungkan serangkaian langkah dan upaya yang dilakukan oleh KJRI Jeddah dalam memberikan pelayanan dan perlindungan kepada WNI di Arab Saudi sekaligus mengadopsi model sinergi teknologi digital dan diplomasi diplomasi yang dikemukakan oleh Bjola, Cassidy dan Manor (2019), penelitian ini menghadirkan skema analisis yang mencerminkan digitalisasi diplomasi publik KJRI Jeddah (Gambar 9)

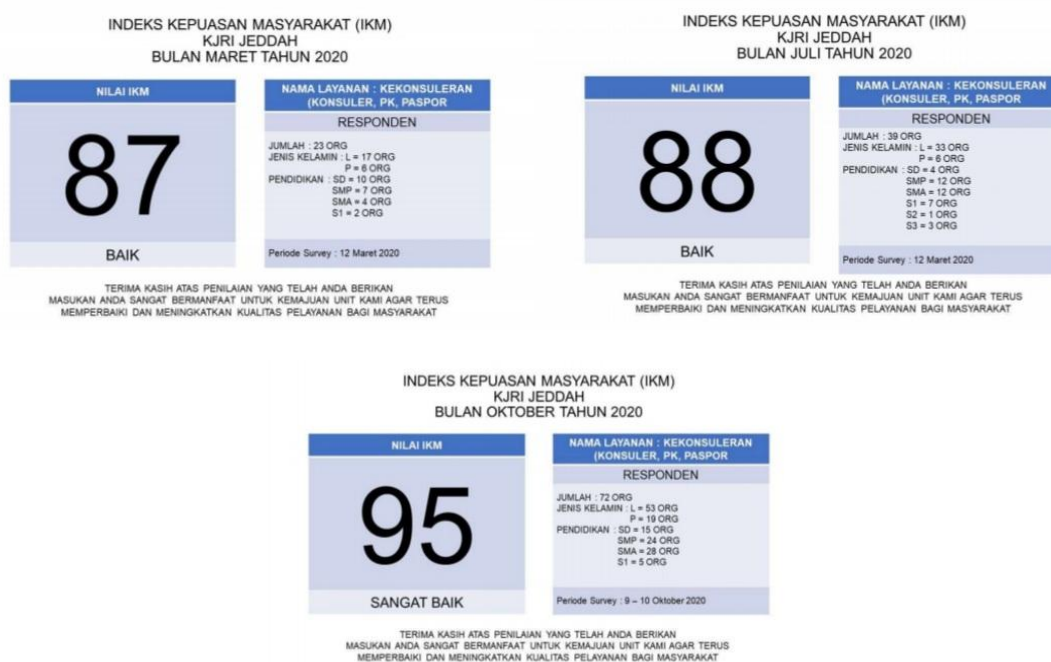
Gambar 9 : Digitalisasi Diplomasi Publik KJRI Jeddah Terhadap WNI di Arab Saudi



Sumber: Data Olahan Penulis

Digitalisasi diplomasi publik yang dilakukan KJRI Jeddah nyatanya memberikan dampak positif terhadap WNI di Arab Saudi. Berdasarkan data Laporan Kinerja KJRI Jeddah tahun 2020, Indeks Kepuasan Pelayanan KJRI Jeddah menunjukkan citra yang begitu baik, dari pelaksanaan tiga survei kepuasan pelayanan, rata-rata indeks kepuasan WNI di Arab Saudi terhadap pelayanan publik KJRI Jeddah mencapai angka 90 yang merupakan indikator "Sangat Baik" atau nilai 4 yang menunjukkan indikator "Sangat Puas". Kemudian, KJRI Jeddah juga berhasil menyelesaikan lebih dari 4 ribu kasus dari total 5 ribu kasus yang diterima, artinya tingkat keberhasilan KJRI Jeddah mencapai angka 91,9 persen (KJRI Jeddah, 2020).

Gambar 10 : Hasil Tiga Kali Survey Kepuasan Pelayanan KJRI Jeddah kepada WNI di Arab Saudi



Sumber: Laporan Kinerja Tahun 2020 KJRI Jeddah

Sementara itu, sepanjang Pandemi Covid-19 tahun 2020 di Arab Saudi, KJRI Jeddah juga telah melaksanakan *outreach* pelayanan terpadu sebanyak 12 kali di luar Kota Jeddah seperti di Abha, Khamis Musyet, Madinah, Rabigh, Tabuk, Yanbu, Qunfudzah dan Taif. Sepanjang berlangsungnya *outreach*, pihak KJRI Jeddah melakukan banyak pelayanan dan perlindungan pada WNI yang membutuhkan bantuan dan pengurusan administrasi (Gambar 11).

Gambar 11 : Data *Outreach* Pelayanan Terpadu KJRI Jeddah Tahun 2020

NO	LOKASI	WAKTU	WNI YANG DILAYANI
1.	Abha	7 - 8 Februari 2020	137 orang
2.	Madinah	17 - 18 Juli 2020	180 orang
3.	Khamis Musyet	18 - 19 September 2020	153 orang
4.	Madinah	9 - 10 Oktober 2020	201 orang
5.	Abha	23 - 24 Oktober 2020	74 orang
6.	Rabigh	27 - 28 Oktober 2020	15 orang
7.	Tabuk	30 - 31 Oktober 2020	149 orang
8.	Yanbu	6 - 7 November 2020	76 orang
9.	Qunfudzah	12 - 14 November 2020	41 orang
10.	Madinah	27 - 28 November 2020	200 orang
11.	Khamis Musyet	4 - 5 Desember 2020	103 orang
12.	Taif	11 - 12 Desember 2020	115 orang

Sumber: Laporan Kinerja Tahun 2020 KJRI Jeddah

Di sisi lain, pada tahun 2021, KJRI Jeddah mengalami peningkatan pada kuantitas pelayanan hingga 40%. Berdasarkan data dari Teknis Imigrasi KJRI Jeddah, pihak KJRI Jeddah telah melayani WNI dengan menerbitkan sebanyak lebih dari 16 ribu paspor dan kurang lebih 6 ribu Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP) (KJRI Jeddah, 2022).

KESIMPULAN DAN SARAN

Digitalisasi menjadi salah satu fenomena yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia saat ini, konteks lebih luas dan teknis, digitalisasi mempengaruhi eksistensi hubungan internasional dan pencapaian kepentingan nasional suatu negara. Di sisi lain, Pandemi Covid-19 yang merebak di awal akhir tahun 2019 hingga berlangsung secara signifikan pada 2 tahun berikutnya menghadirkan dampak menstimulus eksistensi digitalisasi. Transformasi digital menjadi hal yang tidak dapat dihindari sebagai konsekuensinya.

Pandemi Covid-19 menghadirkan dampak negatif berbagai pihak salah satunya adalah Warga Negara Indonesia yang bertempat tinggal dan bekerja di Arab Saudi. Tinggi kasus positif diiringi dengan jumlah kematian yang tinggi akibat virus Covid-19 membuat Pemerintah Indonesia berupaya mengantisipasi dan mencegah dampak negatif lanjutan Pandemi Covid-19. Selaras dengan hal itu, KJRI Jeddah menjadi aktor utama yang memainkan peranan penting memberikan pelayanan dan perlindungan kepada WNI di Arab Saudi selama berlangsungnya Covid-19.

Penelitian ini pada dasarnya berupaya mengungkapkan proses pencapaian kepentingan nasional suatu negara di masa kini dapat dilakukan dan dicapai melalui pemanfaatan teknologi digital. Hal ini dibuktikan dengan langkah dan upaya yang dilakukan KJRI Jeddah dalam memberikan pelayanan dan perlindungan serta bantuan kepada WNI di Arab Saudi yang terkena dampak Pandemi Covid-19.

Berdasarkan temuan penelitian ini, KJRI Jeddah melakukan banyak upaya seperti menyediakan pelayanan secara online, memberikan imbauan dan informasi berkala tentang Covid-19 melalui platform digital serta menyertakan diri dalam berbagai telekonferensi yang merupakan wadah komunikasi (networking) antar berbagai aktor negara dan non-negara Indonesia. Dalam konteks ini, KJRI Jeddah menerapkan salah satu instrumen politik luar negeri suatu negara yakni diplomasi publik yang dioptimalkan dengan aspek digital sehingga secara teoritis KJRI Jeddah melakukan sebuah proses yang disebut digitalisasi diplomasi publik.

Reference

- Ahrendt, D., & et.al. (2020). Living, working and COVID-19. Publication Office of the European Union, 1-65.
- Aida, N. R. (2020, March 13). Terkait Kebijakan Saudi soal Virus Corona, Berikut Imbauan KJRI Jeddah untuk WNI. Dipetik January 10, 2023, dari [kompas.com: https://www.kompas.com/tren/read/2020/03/13/101246965/terkait-kebijakan-saudi-soal-virus-corona-berikut-imbauan-kiri-jeddah-untuk?page=all](https://www.kompas.com/tren/read/2020/03/13/101246965/terkait-kebijakan-saudi-soal-virus-corona-berikut-imbauan-kiri-jeddah-untuk?page=all)
- Alajlan, S. A., & et al. (2021). The impact of lockdown strategies on the basic reproductive number of coronavirus (COVID-19) cases in Saudi Arabia. *Saudi Journal of Biological Sciences*, 28(9), 4926-4930. doi:10.1016/j.sjbs.2021.06.047.
- Alarabiya News. (2020, May 24). Saudi Arabia's measures to combat coronavirus since February: A timeline. Dipetik January 8, 2023, dari [english.alarabiya.net: https://english.alarabiya.net/coronavirus/2020/05/24/Saudi-Arabia-s-measures-to-combat-coronavirus-since-February-A-timeline](https://english.alarabiya.net/coronavirus/2020/05/24/Saudi-Arabia-s-measures-to-combat-coronavirus-since-February-A-timeline)
- Arij. (2023, January 8). Pelayanan Call Center KJRI Jeddah selama Pandemi Covid-19 Tahun 2021. (M. T. Amal, Pewawancara) Jeddah, Makkah, Saudi Arabia.
- Baldwin-Edwards, M. (2006). Migration in the Mediterranean and Middle East. Dalam B. Marshall, *Politics of Migration* (hal. 320). London: Routledge.
- Bjola, C., Cassidy, J., & Manor, I. (2019). Public Diplomacy in the Digital Age. *The Hague Journal of Diplomacy*, 14(1-2), 83-101. doi:<https://doi.org/10.1163/1871191X-14011032>.
- Boin, A., & T'Hart, P. (2006). *The Crisis Approach*. New York: Springer.
- CNN Indonesia. (2022, January 13). Kemlu Sebut 100 WNI Meninggal Akibat Covid di Saudi sejak Awal Pandemi. Dipetik January 12, 2023, dari [cnnindonesia.com: https://www.cnnindonesia.com/internasional/20220113181141-106-746316/kemlu-sebut-100-wni-meninggal-akibat-covid-di-saudi-sejak-awal-pandemi](https://www.cnnindonesia.com/internasional/20220113181141-106-746316/kemlu-sebut-100-wni-meninggal-akibat-covid-di-saudi-sejak-awal-pandemi)
- Cucinotta, D., & Vanelli, M. (2020). WHO Declares COVID-19 a Pandemic. *ACTA BIOMEDICA*, 91(1), 157-160. doi:10.23750/abm.v91i1.9397.
- Davies, C. (2021, June 21). <https://ec.europa.eu/research-and-innovation/en/horizon-magazine/covid-19-hastened-digital-shift-consequences-data-divide-wellbeing>. Dipetik

- January 11, 2023, dari <https://ec.europa.eu/research-and-innovation/en/horizon-magazine/covid-19-hastened-digital-shift-consequences-data-divide-wellbeing>
- Erwanti, M. O. (2020, Maret 16). Arab Saudi Laporkan 15 Kasus Baru Virus Corona, 1 WNI. Dipetik January 10, 2023, dari [news.detik.com: https://news.detik.com/internasional/d-4940910/arab-saudi-laporkan-15-kasus-baru-virus-corona-1-wni](https://news.detik.com/internasional/d-4940910/arab-saudi-laporkan-15-kasus-baru-virus-corona-1-wni)
- Hai, T., Van, Q., & Tuyet, T. (2021). Digital transformation: Opportunities and challenges for leaders in the emerging countries in response to COVID-19 pandemic. *Emergin Science Journal*, 21-36. Dipetik January 12, 2023.
- Halim, D. (2020, September 27). UPDATE 27 September: Total 1.532 WNI Positif Covid-19 di Luar Negeri. Dipetik January 12, 2023, dari [kompas.com: https://nasional.kompas.com/read/2020/09/27/12432301/update-27-september-total-1532-wni-positif-covid-19-di-luar-negeri](https://nasional.kompas.com/read/2020/09/27/12432301/update-27-september-total-1532-wni-positif-covid-19-di-luar-negeri)
- Hedling, E., & Bremberg, N. (2021). Practice Approaches to the Digital Transformations of Diplomacy: Toward a New Research Agenda. *International Studies Review*, 23(4), 1595-1618. doi:<https://doi.org/10.1093/isr/viab027>.
- Hennida, C. (2009). Diplomasi publik dalam politik luar negeri. *Journal Unair: Masyarakat, Kebudayaan dan Politik*, 22(1), 17-23. Dipetik January 13, 2023, dari https://dlwqtxts1xzle7.cloudfront.net/32806342/03_Hennida_DIPLOMASI_PUBLIK-libre.pdf?1391192115=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DDiplomasi_Publik_dalam_Politik_Luar_Nege.pdf&Expires=1673550352&Signature=atP4VuRfKSum50EjOrcpl~h-ObK3OeqcaE
- Ihram. (2020, May 11). Lonjakan Tertinggi Covid-19 di Arab Saudi Mayoritas WNA. Dipetik January 10, 2023, dari [ihram.co.id: https://ihram.co.id/berita/qa5ewk320](https://ihram.co.id/berita/qa5ewk320).
- Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia. (2020, April 16). Pidato Menteri Luar Negeri: Remarks Minister for Foreign Affaris of the Republic of Indonesia. Dipetik January 12, 2023, dari [kemlu.go.id: https://kemlu.go.id/portal/idAkun/read/1224/pidato/re_marks-minister-for-foreign-affairs-of-the-republic-ofindonesia-video-conference-women-foreignministers-covid-19-and-gender](https://kemlu.go.id/portal/idAkun/read/1224/pidato/re_marks-minister-for-foreign-affairs-of-the-republic-ofindonesia-video-conference-women-foreignministers-covid-19-and-gender).
- Kementerian Luar Negeri Republik Indonesia. (2021, Januari 11). Rencana Strategis 2020-2024. Dipetik Januari 9, 2023, dari [kemlu.go.id: https://kemlu.go.id/download/L1NoYXJIZCUyMERvY3VtZW50cy9SRU5TVFJBjTlwS0pSSUyMEpFRERBSCUyMDIwMiAtMiAyNC5wZGY=](https://kemlu.go.id/download/L1NoYXJIZCUyMERvY3VtZW50cy9SRU5TVFJBjTlwS0pSSUyMEpFRERBSCUyMDIwMiAtMiAyNC5wZGY=)
- KJRI Jeddah. (2020, July 7). Pendataan dan Pemberian Bantuan Sosial Bagi WNI/PMI Terdampak Covid 19 di Tabuk. Diambil kembali dari [kemlu.go.id: https://kemlu.go.id/jeddah/id/news/7518/pendataan-dan-pemberian-bantuan-sosial-bagi-wnipmi-terdampak-covid-19-di-tabuk#](https://kemlu.go.id/jeddah/id/news/7518/pendataan-dan-pemberian-bantuan-sosial-bagi-wnipmi-terdampak-covid-19-di-tabuk#)
- KJRI Jeddah. (2020, March 12). IMBAUAN : MENYIKAPI MEREBAKNYA WABAH VIRUS CORONA (COVID 19) DAN KEBIJAKAN PEMERINTAN ARAB SAUDI TERKAIT VIRUS CORONA. Dipetik January 10, 2023, dari [kemlu.go.id: https://kemlu.go.id/jeddah/id/news/5499/imbauan-menyikapi-merebaknya-wabah-virus-corona-covid-19-dan-kebijakan-pemerintan-arab-saudi-terkait-virus-corona](https://kemlu.go.id/jeddah/id/news/5499/imbauan-menyikapi-merebaknya-wabah-virus-corona-covid-19-dan-kebijakan-pemerintan-arab-saudi-terkait-virus-corona)
- KJRI Jeddah. (2020, May 4). Pernyataan KJRI Jeddah terkait pemberian bantuan bagi Warga Negara Indonesia (WNI) yang terdampak Covid-19. Diambil kembali dari [kemlu.go.id: https://kemlu.go.id/jeddah/id/news/6522/pernyataan-kiri-jeddah-terkait-pemberian-bantuan-bagi-warga-negara-indonesia-wni-yang-terdampak-covid-19](https://kemlu.go.id/jeddah/id/news/6522/pernyataan-kiri-jeddah-terkait-pemberian-bantuan-bagi-warga-negara-indonesia-wni-yang-terdampak-covid-19)
- KJRI Jeddah. (2020, November 11). Laporan Kinerja Tahun 2020. Dipetik January 11, 2023, dari [kemlu.go.id: https://kemlu.go.id/download/L1NoYXJIZCUyMERvY3VtZW50cy9MYXBvcnFuJTlwS2luZXJqYSUyMEtKUKkiMiAyMDIwLnBkZg==](https://kemlu.go.id/download/L1NoYXJIZCUyMERvY3VtZW50cy9MYXBvcnFuJTlwS2luZXJqYSUyMEtKUKkiMiAyMDIwLnBkZg==)
- KJRI Jeddah. (2021). Catatan Call Center 2021. Jeddah: KJRI Jeddah.
- KJRI Jeddah. (2021, August 23). KJRI Jeddah-Kementerian Kesehatan Arab Saudi Gelar Program Vaksinasi Covid-19. Dipetik January 13, 2023, dari [kemlu.go.id: https://kemlu.go.id/jeddah/id/news/15509/kiri-jeddah-kementerian-kesehatan-arab-saudi-gelar-program-vaksinasi-covid-19#](https://kemlu.go.id/jeddah/id/news/15509/kiri-jeddah-kementerian-kesehatan-arab-saudi-gelar-program-vaksinasi-covid-19#)
- KJRI Jeddah. (2021, July 10). Di tengah Pandemi, KJRI Jeddah Dekatkan Akses Pelayanan

- kepada WNI di Daerah yang Jauh. Dipetik January 9, 2022, dari kemlu.go.id: <https://kemlu.go.id/jeddah/id/news/14524/di-tengah-pandemi-kiri-jeddah-dekatkan-akses-pelayanan-kepada-wni-di-daerah-yang-jauh>
- KJRI Jeddah. (2021, May 6). Tahapan Pelayanan di KJRI Jeddah dalam Masa Pandemi (Janji Temu). Dipetik January 10, 2023, dari kemlu.go.id: <https://kemlu.go.id/jeddah/id/news/13605/tahapan-pelayanan-di-kiri-jeddah-dalam-masa-pandemi-janji-temu>
- KJRI Jeddah. (2021, November 17). KJRI Jeddah Fasilitas 134 Siswa SIJ Mendapatkan Vaksin Covid - 19. Diambil kembali dari kemlu.go.id: <https://kemlu.go.id/jeddah/id/news/17473/kiri-jeddah-fasilitas-134-siswa-sij-mendapatkan-vaksin-covid-19>
- KJRI Jeddah. (2022, January 27). Capaian Kinerja Teknis Imigrasi KJRI Jeddah Tahun 2021. Dipetik January 12, 2023, dari kemlu.go.id: <https://kemlu.go.id/jeddah/id/news/19438/capaian-kinerja-teknis-imigrasi-kiri-jeddah-tahun-2021>
- Koestanto, B. D. (2020, April 17). Indonesia Perkuat Solidaritas Global Lawan Covid-19. Dipetik January 11, 2023, dari kompas.id: <https://www.kompas.id/baca/internasional/2020/04/1%207/ri-perkuat-solidaritas-global-lawan-covid-19/>
- Manor, I. (2019). The digitalization of public diplomacy. Cham: Palgrave Macmillan.
- Melissen, J. (2006). Public diplomacy between theory and practice. The 2006 Madrid conference on public diplomacy. Dipetik January 10, 2023.
- Moelong, L. J. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja.
- Niaga Asia. (2021, August 12). KJRI Jeddah Laksanakan Yandu bagi WNI. Dipetik January 9, 2022, dari niaga.asia: <https://www.niaga.asia/kiri-jeddah-laksanakan-yandu-bagi-wni/>
- Olsson, E. K. (2013). Public diplomacy as a crisis communication tool. Journal of International Communication, 19(2), 219-234.
- Prabowo, D. (2020, April 16). WNI yang Positif Covid-19 di Luar Negeri 391 Orang, Kemenlu Klarifikasi Jumlah Kasus di Arab Saudi. Dipetik January 12, 2023, dari kompas.com: <https://nasional.kompas.com/read/2020/04/16/15435111/wni-yang-positif-covid-19-di-luar-negeri-391-orang-kemenlu-klarifikasi>
- Putri, G. S. (2020, Maret 19). Update Corona 19 Maret: 220.313 Kasus di 176 Negara, 85.769 Sembuh. Dipetik January 10, 2023, dari kompas.com: <https://www.kompas.com/sains/read/2020/03/19/120100223/update-corona-19-maret-220313-kasus-di-176-negara-85769-sembruh?page=3>
- Reuters. (2020, March 2). Saudi Arabia announces first case of coronavirus. Dipetik January 9, 2023, dari reuters.com: <https://www.reuters.com/article/us-health-coronavirus-saudi-idUSKBN20P2FK>
- Sari, P. R. (2021). Indonesia Digital Public Diplomacy on @kemlu_ri Instagram: Benefit and Challenges during Covid-19. Jurnal Riset dan Manajemen Komunikasi, 1(1), 36-45. Diambil kembali dari <https://journals.unisba.ac.id/index.php/JRMK/article/view/115>
- Sawaya, T., Ballouz, T., Zaraket, H., & Rizk, N. (2020). Coronavirus disease (COVID-19) in the Middle East: a call for a unified response. Frontiers in public health, 8(209), 1-3. doi:<https://doi.org/10.3389/fpubh.2020.00209>.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alphabet.
- Tempo. (2020, April 6). Ada 61 Kasus Baru Virus Corona di Arab Saudi. Dipetik January 10, 2023, dari dunia.tempo.co: <https://dunia.tempo.co/read/1328535/ada-61-kasus-baru-virus-corona-di-arab-saudi>
- Umar, A. M. (2020, April 24). Kebijakan Arab Saudi Menghadapi Pandemi Corona. Dipetik January 8, 2023, dari news.detik.com: <https://news.detik.com/kolom/d-4990098/kebijakan-arab-saudi-menghadapi-pandemi-corona>
- Verina, N., & Titko, J. (2019, May 9). Digital Transformation: Conceptual Framework. International Scientific Conference, Contemporary Issues In Business, Management and Economics Engineering 2019, 719-727. doi:<https://doi.org/10.3846/cibmee.2019.073>
- Yip, B., & Perasso, V. (2021, June 25). Asal Covid-19: Apakah kita perlu tahu dari mana asal

virus corona ini? Dipetik January 12, 2023, dari bbc.com:
<https://www.bbc.com/indonesia/dunia-57590872#:~:text=Virus%20SARS%2DCoV%2D2%20pertama,pertama%20infeksi%20Covid%2D19%20tercatat>