

## Analisis Strategi Komunikasi Publik Pegawai Konsulat dalam Memberikan Pelayanan kepada Mahasiswa Timor – Leste di Bali

Mazarello Maria Luz D Jesus Assuncao<sup>1</sup>, Ni Putu Intan Permatasari<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar

E-mail: [Kheyassuncao@gmail.com](mailto:Kheyassuncao@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi publik yang diterapkan oleh pegawai Konsulat Jenderal Timor-Leste di Bali dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa Timor-Leste. Penelitian menggunakan pendekatan *kualitatif* dengan metode deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan bersifat fleksibel dan adaptif melalui komunikasi langsung serta media digital seperti *WhatsApp*. Pegawai konsulat juga menyesuaikan penggunaan bahasa dan pendekatan komunikasi agar lebih mudah dipahami oleh mahasiswa dengan latar belakang budaya yang berbeda. Namun, masih ditemukan hambatan komunikasi berupa keterlambatan informasi, pola komunikasi yang cenderung satu arah, dan distribusi informasi yang belum merata. Untuk mengatasi hambatan tersebut, pegawai konsulat menerapkan strategi adaptif melalui penyederhanaan bahasa, peningkatan komunikasi dua arah, dan pemanfaatan media digital. Dengan demikian, komunikasi yang interaktif dan responsif menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Konsulat Jenderal Timor-Leste di Bali.

**Kata Kunci:** strategi komunikasi publik; pelayanan konsuler; komunikasi antarbudaya; media digital.

**Abstract.** This study aims to analyze the public communication strategies implemented by the staff of the Consulate General of Timor-Leste in Bali in providing services to Timorese students. The study employed a qualitative approach with a descriptive method through observation, interviews, and documentation. The findings indicate that the communication strategies applied were flexible and adaptive through direct communication and digital media such as *WhatsApp*. The consulate staff also adjusted the use of language and communication approaches to make the information easier to understand for students from different cultural backgrounds. However, several communication barriers were still identified, including delays in information delivery, predominantly one-way communication patterns, and uneven information distribution. To address these challenges, the consulate staff implemented adaptive strategies through language simplification, the enhancement of two-way communication, and the utilization of digital media. Therefore, interactive and responsive communication plays an important role in improving the effectiveness of public services at the Consulate General of Timor-Leste in Bali.

**Keywords:** public communication strategy; consular services; intercultural communication; digital media.

## Pendahuluan

Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah mahasiswa asal Timor-Leste yang menempuh pendidikan tinggi di Bali menunjukkan peningkatan yang signifikan. Berdasarkan database Konsulat Jenderal Timor-Leste di Bali, pada tahun 2025 tercatat sebanyak 344 mahasiswa yang sedang melanjutkan studi di Bali, terdiri atas 173 mahasiswa laki-laki dan 171 mahasiswa perempuan. Fenomena ini menunjukkan bahwa Bali menjadi salah satu tujuan utama pendidikan bagi mahasiswa Timor-Leste karena faktor kedekatan geografis, kualitas pendidikan, serta kesamaan sosial budaya yang relatif mudah diterima. Mobilitas pendidikan lintas negara ini sejalan dengan tren globalisasi pendidikan tinggi yang mendorong peningkatan interaksi antarbangsa melalui sektor pendidikan (Nadia et al., 2024). Seiring meningkatnya jumlah mahasiswa Timor-Leste di Bali, Pemerintah Timor-Leste mendirikan Kantor Konsulat Jenderal di wilayah strategis, termasuk Bali, sebagai perwakilan resmi negara di luar negeri. Konsulat memiliki fungsi utama dalam memberikan pelayanan publik, perlindungan warga negara, serta menjadi penghubung komunikasi antara pemerintah dan warga negaranya di negara penerima. Dalam konteks pelayanan publik internasional, konsulat berperan penting dalam menjamin hak administratif warga negara, khususnya mahasiswa yang menghadapi berbagai kebutuhan legal dan birokrasi selama masa studi (Aulia, 2023).

Namun, dengan adanya Kantor Konsulat Jenderal di Bali, tidak serta merta memberikan kemudahan pelayanan administratif pada proses pendidikan. Berdasarkan observasi awal peneliti ternyata terdapat berbagai permasalahan administratif, terutama pengurusan dokumen ke imigrasi seperti visa pelajar dan *KITAS*. Tidak sedikit mahasiswa yang mengalami keterlambatan atau kesalahan dalam proses administrasi, dan pada akhirnya menyebabkan mereka mengalami *overstay* dan berhadapan dengan sanksi dari pihak imigrasi. Di tengah kondisi ini, pegawai konsulat Timor-Leste di Bali memiliki peran strategis dalam memberikan layanan, perlindungan, serta pendampingan kepada para mahasiswa. Efektivitas komunikasi antara konsulat dan mahasiswa menjadi kunci utama dalam mencegah dan menangani berbagai persoalan tersebut. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan oleh pegawai konsulat agar pelayanan yang diberikan benar-benar mampu menjawab kebutuhan mahasiswa dan memperkuat hubungan diplomatik antara kedua negara. Dalam konteks pelayanan publik, strategi komunikasi menjadi elemen krusial yang menentukan kualitas hubungan antara lembaga pelayanan dan masyarakat yang dilayani. Komunikasi yang efektif, ramah, dan empatik tidak hanya memudahkan penyampaian informasi, tetapi juga membangun kepercayaan dan citra positif lembaga di mata publik. Pemerintah, melalui perwakilan seperti konsulat, harus mampu menerapkan strategi komunikasi yang sesuai, yang mempertimbangkan peran diplomatik dan pelayanan yang kompleks. Namun, berdasarkan

observasi dan diskusi awal yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan adanya indikasi bahwa sebagian staf pegawai di Konsulat Jenderal Timor-Leste di Bali belum sepenuhnya menerapkan strategi komunikasi yang ramah dan efektif dalam melayani mahasiswa. Dalam beberapa kasus, interaksi yang terjadi terkesan formalistik, kurang responsif, padahal penerapan hospitality atau sikap ramah dan terbuka merupakan elemen penting dalam menciptakan kepuasan pengguna layanan, terutama dalam konteks hubungan antarbudaya dan diplomatik (E Agusnur, 2025).

Urgensi analisis strategi komunikasi publik ini terletak pada fakta bahwa mahasiswa Timor-Leste di Bali merupakan bagian dari arus mobilitas pendidikan internasional yang terus meningkat dan memiliki implikasi tidak hanya bagi individu mahasiswa, tetapi juga bagi hubungan bilateral antara Timor-Leste dan Indonesia. Dalam era globalisasi, kegagalan komunikasi dalam pelayanan publik dapat menimbulkan konsekuensi serius, seperti gangguan akademik, masalah hukum, hingga menurunnya kepercayaan terhadap institusi negara. Permasalahan ini semakin kompleks ketika mahasiswa asing dihadapkan pada kendala bahasa, perbedaan budaya, serta keterbatasan akses informasi, yang sering kali diperparah oleh kurang optimalnya kompetensi komunikasi pegawai pelayanan publik (Ennin & Manariyo, 2023). Selain itu, mahasiswa Timor-Leste yang menempuh pendidikan di luar negeri berada dalam kondisi sosial dan psikologis yang rentan, karena harus beradaptasi dengan lingkungan baru yang berbeda dari negara asalnya. Dalam situasi tersebut, konsulat tidak hanya berfungsi sebagai institusi administratif, tetapi juga sebagai representasi negara dan tempat bergantung bagi mahasiswa dalam menghadapi berbagai persoalan, khususnya yang bersifat legal dan administratif. Oleh karena itu, strategi komunikasi publik yang humanis, dua arah, dan sensitif terhadap latar belakang sosial budaya mahasiswa menjadi sangat penting untuk menciptakan rasa aman, kejelasan informasi, dan kepercayaan terhadap lembaga konsulat (Ghanim et al., 2025).

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti bermaksud untuk meneliti lebih lanjut mengenai analisis bentuk dan faktor penyebab terjadinya miskomunikasi antara pegawai Konsulat Jenderal Timor-Leste dengan mahasiswa asal Timor-Leste di Bali. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai dinamika komunikasi yang terjadi serta menawarkan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan citra kelembagaan melalui pendekatan komunikasi yang lebih humanistik dan efektif (Octaviani, 2025). Penting dipahami bahwa komunikasi antara pegawai konsulat dan mahasiswa bukan hanya berkaitan dengan penyampaian informasi administratif semata, melainkan juga menyangkut kualitas hubungan antarindividu yang melibatkan aspek psikologis, sosial, dan budaya. Dalam konteks mahasiswa Timor-Leste yang berada jauh dari tanah airnya, keberadaan konsulat menjadi simbol negara dan tempat bergantung dalam menghadapi berbagai persoalan, khususnya yang bersifat legal dan administratif.

Oleh sebab itu, strategi komunikasi yang diterapkan pegawai konsulat harus mampu menciptakan rasa aman, kejelasan informasi, dan keterbukaan, agar mahasiswa merasa didampingi secara menyeluruh (Poluan, 2023).

Pendekatan komunikasi yang humanis, dua arah, dan sensitif terhadap kondisi mahasiswa asing menjadi sangat krusial, terutama ketika berkaitan dengan urusan penting seperti pengurusan visa, perizinan, atau bantuan hukum. Dalam hal ini, komunikasi tidak hanya berperan sebagai sarana penyampaian kebijakan, tetapi juga sebagai media untuk membangun kepercayaan, kedekatan, dan kepuasan layanan publik (Dominggo Simanjuntak et al., 2025). Apabila strategi komunikasi tidak dijalankan secara optimal misalnya melalui komunikasi yang kaku, tertutup, atau kurang responsif maka potensi terjadinya miskomunikasi akan semakin besar. Dampak dari kondisi tersebut tidak hanya dirasakan oleh mahasiswa sebagai pengguna layanan, tetapi juga berimplikasi pada citra kelembagaan konsulat serta berisiko menurunkan kualitas hubungan diplomatik antara Timor-Leste dan Indonesia, khususnya dalam bidang pendidikan (Siska, 2024).

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan *kualitatif* dengan jenis penelitian deskriptif *kualitatif* untuk memahami secara mendalam strategi komunikasi pegawai Konsulat Timor-Leste dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa Timor-Leste di Bali. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali makna, pengalaman, serta proses interaksi sosial yang tidak dapat diukur secara kuantitatif. Penelitian dilakukan pada kondisi alamiah dengan peneliti sebagai instrumen utama melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi guna memperoleh data yang komprehensif terkait pola komunikasi dan pelayanan konsuler.

Sumber data dalam penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung, wawancara mendalam, serta dokumentasi di lingkungan Konsulat Jenderal Timor-Leste di Bali. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi konsulat, arsip administrasi, buku, jurnal ilmiah, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan strategi komunikasi dan pelayanan publik. Penelitian ini memanfaatkan data *kualitatif* sebagai data utama, didukung data *kuantitatif* berupa jumlah mahasiswa penerima layanan dan aktivitas pelayanan sebagai penguat analisis.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi *non-partisipan*, wawancara tidak terstruktur, dan studi dokumentasi. Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan melibatkan kepala bagian pelayanan, staf pelayanan, mahasiswa Timor-Leste di Bali, serta perwakilan organisasi mahasiswa Timor-Leste. Lokasi penelitian dipilih di Konsulat Jenderal Timor-Leste, Denpasar, Bali, karena lembaga tersebut memiliki peran strategis dalam pelayanan pendidikan dan pengawasan mahasiswa Timor-Leste yang menempuh studi

di Bali.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk memastikan kredibilitas hasil penelitian. Meskipun penelitian telah dilaksanakan sesuai prosedur ilmiah, terdapat keterbatasan berupa kendala penjadwalan wawancara dengan informan yang memerlukan koordinasi intensif selama proses pengumpulan data berlangsung.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Penelitian

Konsulat Jenderal Timor-Leste di Bali merupakan perwakilan diplomatik yang dibentuk sebagai bagian dari penguatan hubungan bilateral antara Timor-Leste dan Indonesia pasca pengakuan kedaulatan Republik Demokratik Timor-Leste pada 20 Mei 2002. Hubungan kedua negara berkembang dalam berbagai bidang, seperti politik, ekonomi, pendidikan, dan sosial budaya, sehingga mendorong pembentukan kantor konsuler di Bali pada 29 September 2006 guna memenuhi kebutuhan pelayanan warga negara Timor-Leste, khususnya mahasiswa yang menempuh pendidikan di Indonesia. Konsulat ini berperan dalam pelayanan keimigrasian, perlindungan hukum, fasilitasi pendidikan, serta penguatan komunikasi publik antara Timor-Leste dan Indonesia. Selain menjalankan fungsi administratif, konsulat juga menjadi pusat informasi dan penghubung sosial bagi masyarakat Timor-Leste di Bali melalui penerapan strategi komunikasi yang mendukung integrasi sosial dan hubungan bilateral yang berkelanjutan.

Visi Konsulat Jenderal Republik Demokratik Timor-Leste di Bali adalah mewujudkan kepentingan nasional melalui optimalisasi pelayanan dan perlindungan warga negara Timor-Leste di Indonesia. Dalam pelaksanaannya, konsulat menjalankan misi peningkatan pelayanan kekonsuleran, penguatan kerja sama ekonomi dan promosi, serta penerapan prinsip *good governance* dalam tata kelola pelayanan publik. Konsulat didukung oleh struktur organisasi yang terdiri dari 11 personel dan menaungi mahasiswa Timor-Leste yang tersebar di berbagai wilayah, khususnya Bali sebagai pusat konsentrasi terbesar dengan jumlah 346 mahasiswa pada tahun 2024. Mahasiswa tersebut tersebar di berbagai perguruan tinggi, dengan jumlah terbanyak berada di Universitas Udayana, Universitas Warmadewa, dan Universitas Pendidikan Nasional, yang menunjukkan pentingnya peran konsulat dalam mendukung kebutuhan akademik dan sosial mahasiswa Timor-Leste di Bali.

### Pola Strategi Komunikasi Publik yang Diterapkan Pegawai Konsulat

Berdasarkan hasil penelitian, strategi komunikasi publik yang diterapkan oleh

pegawai Konsulat Jenderal Timor-Leste di Bali menunjukkan adanya penyesuaian metode komunikasi sesuai dengan kondisi mahasiswa sebagai penerima layanan. Pegawai konsulat tidak hanya menggunakan komunikasi formal dan administratif, tetapi juga menerapkan pendekatan yang lebih fleksibel melalui penggunaan bahasa yang sederhana agar informasi lebih mudah dipahami oleh mahasiswa dengan latar belakang yang berbeda. Fleksibilitas komunikasi tersebut dinilai efektif dalam menciptakan suasana pelayanan yang lebih nyaman tanpa mengurangi kejelasan informasi yang disampaikan.

“Strategi komunikasi yang diterapkan oleh konsulat bersifat fleksibel dan menyesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa Timor-Leste di Bali. Pendekatan yang digunakan tidak kaku, tetapi lebih adaptif terhadap situasi yang dihadapi mahasiswa selama berada di Indonesia. Komunikasi dilakukan secara langsung maupun melalui media daring, sehingga mahasiswa dapat lebih mudah menyampaikan permasalahan yang mereka hadapi” (Wawancara dilakukan pada tanggal 14 April 2026)

Selain komunikasi langsung, strategi komunikasi pegawai Konsulat Jenderal Timor-Leste di Bali juga didukung oleh penggunaan media digital, khususnya WhatsApp, sebagai sarana penyampaian informasi kepada mahasiswa. Penggunaan media ini dinilai mampu meningkatkan efisiensi pelayanan karena informasi dapat disampaikan dengan cepat, menjangkau lebih banyak mahasiswa, serta mempermudah proses komunikasi tanpa harus datang langsung ke kantor konsulat. Namun demikian, komunikasi digital masih memiliki keterbatasan dalam hal kejelasan pesan, sehingga komunikasi tatap muka tetap diperlukan untuk memastikan tercapainya pemahaman yang sama antara pegawai konsulat dan mahasiswa.

### **Dinamika Komunikasi Antarbudaya dalam Pelayanan Konsulat**

Dalam proses pelayanan di Konsulat Jenderal Timor-Leste di Bali, komunikasi antara pegawai konsulat dan mahasiswa dipengaruhi oleh dinamika komunikasi antarbudaya, seperti perbedaan bahasa, kebiasaan komunikasi, dan latar belakang budaya. Salah satu bentuk dinamika tersebut terlihat dari penggunaan campur bahasa antara bahasa Indonesia dan bahasa yang lebih familiar bagi mahasiswa sebagai upaya mempermudah pemahaman dalam komunikasi pelayanan. Namun, penggunaan campur bahasa juga berpotensi menimbulkan kesalahpahaman, terutama dalam penyampaian istilah administratif, sehingga penggunaan bahasa yang jelas dan konsisten menjadi penting untuk menjaga efektivitas komunikasi.

“Bagi saya informasi yang di sampaikan cukup jelas dan bagus tetapi terkadang pihak konsulat menggunakan 3 bahasa dalam satu komunikasi seperti bahasa Tetum,

Portugis dan Indonesia jadi kesan dari komunikasi kurang terdengar formal.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 13 April 2026)

Selain perbedaan bahasa, dinamika komunikasi antarbudaya juga terlihat dari perbedaan gaya komunikasi antara pegawai konsulat dan mahasiswa. Pegawai cenderung menggunakan komunikasi yang formal, sementara mahasiswa lebih nyaman dengan komunikasi yang santai. Dalam penelitian ini, Milos menyampaikan bahwa dalam beberapa situasi, pegawai konsulat mencoba menggunakan pendekatan yang lebih santai dan bersifat diskusi agar mahasiswa merasa lebih nyaman. Pendekatan ini menunjukkan adanya upaya untuk menciptakan komunikasi yang lebih humanis dan tidak terlalu kaku. Dengan komunikasi yang lebih santai, mahasiswa menjadi lebih berani untuk bertanya dan menyampaikan permasalahan yang mereka hadapi. Namun, pendekatan ini belum dilakukan secara konsisten dalam setiap situasi pelayanan. Dalam beberapa kondisi, komunikasi masih berlangsung secara formal dan kurang interaktif. Hal ini menunjukkan bahwa dinamika komunikasi antarbudaya masih berada dalam proses penyesuaian. Berikut pernyataan Ni Kadek Milos Sari Andriani:

“Karena mahasiswa memiliki karakter yang berbeda-beda, saya menyesuaikan cara komunikasi, biasanya menggunakan bahasa yang sederhana agar lebih mudah dipahami. Dalam beberapa kondisi juga menggunakan Bahasa Tetum atau Portugis, tergantung kenyamanan mahasiswa. Pendekatan yang saya lakukan bersifat fleksibel, ada mahasiswa yang perlu diajak secara perlahan, dan ada juga yang sudah aktif sejak awal. Untuk meningkatkan partisipasi, saya tidak hanya menyampaikan informasi melalui WhatsApp group atau perwakilan mahasiswa, tetapi juga mencoba membangun komunikasi yang lebih dekat, misalnya dengan berdiskusi santai atau berkumpul di luar sambil membahas persiapan kegiatan, seperti menjadi pembawa acara atau kegiatan lainnya di konsulat. Dengan cara ini, biasanya mahasiswa lebih terbuka dan lebih mau terlibat, meskipun tetap ada juga yang kurang aktif” (Wawancara dilakukan pada tanggal 14 April 2026)

Jika dikaitkan dengan teori komunikasi antarbudaya, perbedaan bahasa dan gaya komunikasi merupakan faktor utama yang dapat memengaruhi efektivitas komunikasi. Oleh karena itu, kemampuan untuk menyesuaikan gaya komunikasi menjadi sangat penting dalam menciptakan komunikasi yang efektif. Komunikasi yang terlalu formal dapat menciptakan jarak antara pegawai dan mahasiswa, sementara komunikasi yang terlalu santai dapat mengurangi kejelasan informasi. Oleh karena itu, diperlukan keseimbangan antara kedua pendekatan tersebut agar komunikasi dapat berjalan secara optimal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dinamika komunikasi antarbudaya dalam pelayanan konsulat menunjukkan adanya proses adaptasi yang masih terus berkembang. Upaya untuk menciptakan komunikasi yang lebih humanis perlu terus ditingkatkan agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan nyaman bagi mahasiswa.

## Hambatan dan Distorsi dalam Proses Komunikasi

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi dalam pelayanan Konsulat Jenderal Timor-Leste di Bali masih menghadapi berbagai hambatan yang menyebabkan terjadinya distorsi informasi, terutama terkait keterlambatan dan ketidakjelasan informasi mengenai prosedur administrasi seperti visa dan *KITAS*. Selain itu, pola komunikasi yang cenderung satu arah membuat mahasiswa memiliki keterbatasan dalam mengklarifikasi informasi yang diterima sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan dalam proses administrasi. Oleh karena itu, diperlukan komunikasi yang lebih interaktif, jelas, dan tepat waktu agar pelayanan konsulat dapat berjalan lebih efektif serta mudah dipahami oleh mahasiswa.

“Pola yang digunakan cenderung satu arah, seperti hanya menyampaikan informasi tanpa adanya komunikasi timbal balik yang cukup. Akibatnya, mahasiswa belum memiliki banyak kesempatan untuk memberikan tanggapan atau menyampaikan pendapat. Pesan yang disampaikan sebaiknya lebih menarik dan sesuai dengan kondisi mahasiswa.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 21 April 2026)

Permasalahan lain yang ditemukan adalah tidak meratanya penyampaian informasi kepada mahasiswa. Rogério mengungkapkan bahwa tidak semua mahasiswa mendapatkan informasi yang sama dari konsulat. Hal ini menyebabkan adanya perbedaan pemahaman informasi di antara mahasiswa, sehingga menimbulkan kebingungan dalam proses administrasi. Kondisi ini menunjukkan adanya hambatan dalam distribusi informasi yang belum berjalan secara optimal. Informasi yang tidak merata dapat menyebabkan ketidakefisienan dalam pelayanan serta menimbulkan ketidakpuasan di kalangan mahasiswa. Oleh karena itu, diperlukan sistem komunikasi yang lebih terstruktur agar informasi dapat disampaikan secara merata kepada seluruh mahasiswa. Dengan adanya pemerataan informasi, diharapkan tidak ada lagi kesenjangan pemahaman di antara mahasiswa. Hal ini juga dapat meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap pelayanan konsulat. Berikut pernyataan Rogério Che Guevara Martins Lopes:

“Untuk alur penyampaian informasi, biasanya informasi dari Konsulat disampaikan terlebih dahulu kepada pengurus LESTILES, biasanya melalui WhatsApp atau grup komunikasi. Setelah itu, kami dari pengurus akan meneruskan informasi tersebut kepada mahasiswa melalui grup WhatsApp atau media komunikasi lainnya. Namun, selama ini informasi memang banyak disampaikan lewat WhatsApp, tetapi menurut saya alur komunikasi ini masih bisa ditingkatkan. Karena tidak semua mahasiswa aktif di grup, jadi kadang ada informasi yang tidak tersampaikan dengan baik.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 22 April 2026)

Lebih lanjut, hambatan komunikasi yang terjadi dapat dikategorikan menjadi

beberapa jenis, yaitu hambatan operasional, hambatan struktural, dan hambatan distribusi informasi. Hambatan operasional terlihat dari keterlambatan pelayanan, hambatan struktural terlihat dari komunikasi satu arah, dan hambatan distribusi terlihat dari informasi yang tidak merata. Ketiga hambatan ini saling berkaitan dan memperkuat terjadinya distorsi komunikasi dalam pelayanan. Distorsi komunikasi yang terjadi tidak hanya berdampak pada kesalahpahaman informasi, tetapi juga dapat menimbulkan konsekuensi administratif yang lebih serius. Oleh karena itu, perbaikan dalam strategi komunikasi menjadi hal yang sangat penting untuk dilakukan. Dengan komunikasi yang lebih jelas, interaktif, dan merata, diharapkan hambatan yang ada dapat diminimalkan. Dengan demikian, kualitas pelayanan konsulat dapat meningkat secara keseluruhan

### **Strategi Adaptif Pegawai dalam Mengelola Tantangan Komunikasi**

Berdasarkan hasil penelitian, pegawai Konsulat Jenderal Timor-Leste di Bali telah melakukan berbagai strategi adaptif untuk meningkatkan efektivitas komunikasi pelayanan, baik melalui komunikasi langsung maupun media daring. Strategi tersebut dilakukan dengan menyesuaikan cara penyampaian informasi agar lebih fleksibel, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa sebagai penerima layanan. Salah satu bentuk adaptasi yang diterapkan adalah penggunaan bahasa yang lebih sederhana dan tidak terlalu teknis guna mengurangi kesenjangan komunikasi serta meminimalkan terjadinya miskomunikasi.

“Bagi saya informasi yang di sampaikan cukup jelas dan bagus tetapi terkadang pihak konsulat menggunakan 3 bahasa dalam satu komunikasi seperti bahasa Tetum, Portugis dan Indonesia jadi kesan dari komunikasi kurang terdengar formal.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 13 April 2026)

Dengan penyederhanaan bahasa, mahasiswa tidak hanya menerima informasi, tetapi juga dapat memahami makna dari informasi tersebut. Selain itu, pegawai juga mulai memberikan penjelasan ulang apabila mahasiswa terlihat belum memahami informasi yang diberikan. Pendekatan penyesuaian ini dijelaskan lebih lanjut oleh Ni Kadek Milos Sari Andriani:

“Karena mahasiswa memiliki karakter yang berbeda-beda, saya menyesuaikan cara komunikasi, biasanya menggunakan bahasa yang sederhana agar lebih mudah dipahami. Dalam beberapa kondisi juga menggunakan Bahasa Tetum atau Portugis, tergantung kenyamanan mahasiswa. Pendekatan yang saya lakukan bersifat fleksibel, ada mahasiswa yang perlu diajak secara perlahan, dan ada juga yang sudah aktif sejak awal.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 14 April 2026)

Meskipun demikian, penyederhanaan bahasa tetap harus dilakukan dengan hati-hati

agar tidak mengurangi keakuratan informasi yang disampaikan. Oleh karena itu, keseimbangan antara kejelasan dan kesederhanaan menjadi hal yang penting dalam strategi komunikasi. Dengan demikian, penyederhanaan bahasa dapat menjadi solusi yang efektif dalam mengurangi hambatan komunikasi.

Selain itu, strategi adaptif juga terlihat dari upaya pegawai dalam meningkatkan interaktivitas komunikasi. Jika sebelumnya komunikasi cenderung bersifat satu arah, dalam beberapa situasi pegawai mulai membuka ruang diskusi dengan mahasiswa. Pendekatan ini dilakukan agar mahasiswa dapat lebih aktif dalam bertanya dan mengklarifikasi informasi yang mereka terima. Sebaliknya, Delcia Martins Da Conceicao memberikan catatan mengenai perlunya ruang partisipasi yang lebih besar karena pola sebelumnya masih membatasi umpan balik:

“Pola yang digunakan cenderung satu arah, seperti hanya menyampaikan informasi tanpa adanya komunikasi timbal balik yang cukup. Akibatnya, mahasiswa belum memiliki banyak kesempatan untuk memberikan tanggapan atau menyampaikan pendapat. Pesan yang disampaikan sebaiknya lebih menarik dan sesuai dengan kondisi mahasiswa.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 21 April 2026)

Dengan adanya komunikasi yang lebih interaktif, kemungkinan terjadinya kesalahpahaman dapat diminimalkan. Selain itu, komunikasi yang bersifat dua arah juga dapat meningkatkan kepercayaan mahasiswa terhadap pegawai konsulat. Mahasiswa tidak lagi hanya menjadi penerima informasi, tetapi juga menjadi bagian dari proses komunikasi itu sendiri. Terkait hal tersebut, Ni Kadek Milos Sari Andriani mengungkapkan upaya yang dilakukannya untuk membangun partisipasi aktif:

“Untuk meningkatkan partisipasi, saya tidak hanya menyampaikan informasi melalui WhatsApp group atau perwakilan mahasiswa, tetapi juga mencoba membangun komunikasi yang lebih dekat, misalnya dengan berdiskusi santai atau berkumpul di luar sambil membahas persiapan kegiatan, seperti menjadi pembawa acara atau kegiatan lainnya di konsulat. Dengan cara ini, biasanya mahasiswa lebih terbuka dan lebih mau terlibat, meskipun tetap ada juga yang kurang aktif.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 14 April 2026)

Namun, peningkatan interaktivitas ini masih belum dilakukan secara konsisten dalam setiap pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut agar komunikasi dua arah dapat menjadi bagian dari standar pelayanan. Dengan komunikasi yang lebih terbuka, kualitas pelayanan dapat meningkat secara signifikan.

Pemanfaatan media digital juga menjadi bagian dari strategi adaptif yang dilakukan oleh pegawai konsulat. Penggunaan WhatsApp tidak hanya sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai media untuk berkomunikasi secara lebih fleksibel dengan mahasiswa. Berikut adalah penjelasan dari Ni Kadek Milos Sari Andriani mengenai alur

penggunaan media WhatsApp dalam operasionalnya:

“Dalam penyampaian informasi, saya lebih sering menggunakan WhatsApp, baik melalui grup maupun pesan pribadi. Terkadang saya juga menghubungi mahasiswa secara langsung jika ada informasi penting atau perlu ditindaklanjuti. Informasi biasanya saya sampaikan secara singkat dan jelas agar mudah dipahami. Jika ada informasi yang lebih kompleks, biasanya saya jelaskan lebih rinci atau melalui komunikasi langsung. Untuk menjaga keakuratan, saya selalu memastikan informasi berasal dari sumber resmi sebelum disampaikan. Jika ada perubahan, saya segera menyampaikan kembali agar tidak terjadi kesalahpahaman.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 14 April 2026)

Di sisi lain, mengenai distribusi informasi melalui media WhatsApp, Rogério Che Guevara Martins Lopes juga menambahkan bahwa perlu adanya peningkatan alur distribusi agar informasi merata ke seluruh kalangan mahasiswa:

“Karena tidak semua mahasiswa aktif di grup, jadi kadang ada informasi yang tidak tersampaikan dengan baik. Menurut saya, perlu ada komunikasi yang lebih terstruktur dan lebih aktif, supaya informasi bisa diterima merata.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 22 April 2026)

Melalui media digital, mahasiswa dapat mengajukan pertanyaan dan mendapatkan respons tanpa harus datang langsung ke kantor konsulat. Hal ini memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam mengakses informasi yang mereka butuhkan dan memungkinkan penyebaran informasi secara lebih luas dan cepat. Namun, pengelolaan pesan tersebut tetap harus didukung dengan kejelasan agar tidak menimbulkan kesalahpahaman.

Jika dikaitkan dengan teori komunikasi, strategi adaptif yang dilakukan oleh pegawai konsulat mencerminkan adanya peningkatan dalam kompetensi komunikasi, khususnya dalam aspek empati, keterbukaan, dan kemampuan menyesuaikan pesan dengan khalayak. Strategi ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif tidak hanya bergantung pada penyampaian informasi, tetapi juga pada kemampuan komunikator dalam memahami kondisi penerima pesan. Dalam konteks pelayanan publik, kemampuan ini menjadi sangat penting karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa strategi adaptif yang dilakukan oleh pegawai Konsulat Jenderal Timor-Leste di Bali mencakup penyederhanaan bahasa, peningkatan interaktivitas komunikasi, serta pemanfaatan media digital sebagai sarana komunikasi. Strategi ini merupakan respons terhadap berbagai hambatan komunikasi yang ditemukan dalam pelayanan. Meskipun belum sepenuhnya optimal, upaya adaptasi yang dilakukan menunjukkan adanya perkembangan dalam cara komunikasi pelayanan yang lebih baik. Ke depan, diperlukan konsistensi dalam penerapan strategi adaptif agar komunikasi dapat berjalan lebih efektif dan merata.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, pola strategi komunikasi publik yang diterapkan oleh pegawai Konsulat Jenderal Timor-Leste di Bali menunjukkan pendekatan yang fleksibel, terbuka, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa sebagai penerima layanan. Pegawai konsulat tidak hanya menjalankan prosedur birokrasi, tetapi juga menyesuaikan metode komunikasi, penggunaan media digital, serta gaya penyampaian pesan sesuai dengan karakteristik mahasiswa agar informasi dapat diterima secara efektif. Dalam konteks komunikasi antarbudaya, penggunaan campuran bahasa Indonesia, Tetum, dan Portugis menjadi bentuk penyesuaian komunikasi untuk membangun kedekatan emosional serta mempermudah pemahaman mahasiswa terhadap informasi administratif dan pelayanan konsuler.

Meskipun demikian, proses komunikasi masih menghadapi berbagai hambatan, seperti keterlambatan informasi, pola komunikasi yang cenderung satu arah, serta munculnya distorsi informasi terkait prosedur administrasi seperti visa dan izin tinggal. Untuk mengatasi hal tersebut, pegawai konsulat menerapkan strategi adaptif melalui komunikasi informal, pemanfaatan grup digital, serta keterlibatan organisasi mahasiswa sebagai perantara informasi agar pesan dapat tersampaikan lebih cepat dan merata. Strategi ini menunjukkan bahwa fleksibilitas, interaktivitas, dan pemanfaatan media digital menjadi langkah penting dalam meningkatkan efektivitas komunikasi pelayanan publik di lingkungan Konsulat Jenderal Timor-Leste di Bali.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, strategi komunikasi publik yang diterapkan oleh pegawai Konsulat Jenderal Timor-Leste di Bali menunjukkan pendekatan yang fleksibel, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan mahasiswa sebagai penerima layanan. Pegawai konsulat tidak hanya menggunakan komunikasi formal, tetapi juga memanfaatkan pendekatan yang lebih humanis melalui penggunaan bahasa sederhana, komunikasi interpersonal, dan media digital seperti *WhatsApp* untuk mempermudah penyampaian informasi serta meningkatkan efektivitas pelayanan kepada mahasiswa Timor-Leste di Bali.

Meskipun demikian, proses komunikasi masih menghadapi beberapa hambatan, seperti pola komunikasi yang cenderung satu arah, keterlambatan informasi, serta perbedaan bahasa dan budaya yang berpotensi menimbulkan miskomunikasi. Untuk mengatasi hal tersebut, pegawai konsulat menerapkan strategi adaptif berupa penyederhanaan bahasa, peningkatan komunikasi dua arah, serta pemanfaatan media digital dan organisasi mahasiswa sebagai sarana distribusi informasi agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif, jelas, dan mudah dipahami oleh mahasiswa.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Adekamwa, Mursalim, & Indrayanti. (2024). *Tren Penelitian Pelayanan Publik Di Indonesia: Suatu Tinjauan Sistematis Literatur*. 30.
- Ahmad Roja Dhiyaul Haq. (2023). Hambatan Komunikasi Antar Budaya Mahasiswa Asing Universitas Teknologi Sumbawa. *Harmoni: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial*, 1(3), 184–195. <https://doi.org/10.59581/Harmoni-Widyakarya.V1i3.998>
- Akhyar. (2023). *Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Mengenai Kepuasan Masyarakat*. 6(2), 103–113.
- Algiwity, D., Majid, A., & Muttaqin, A. (2021). Strategi Komunikasi Publik Melalui Media Publisitas Universitas Muslim Indonesia Makassar Dalam Penyebaran Informasi Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka Tahun 2021. *Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Muslim Indonesia*, 15–30.
- Alizamardi, A., Alfarizi, M. Z., Rizki, A., Fakhri, A., & Am, A. R. (2025). *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan Strategi Pola Komunikasi Organisasi Dan Pengelolaan Informasi Digital Melalui Saluran Media Sosial Guna Meningkatkan Efisiensi Dalam Berkomunikasi Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan*. 02(03), 1118–1123.
- Almeida, M. F. (2023). *Peran Konsulat Timor–Leste Terhadap Mahasiswa Di Surabaya*.
- Aulia, H. F. (2023). Analisis Kebijakan Paspor 10 Tahun Berdasarkan Teori" Keputusan Rasional" Dalam Pelayanan Publik. In *Pelayanan Keimigrasian* (Issue 39).
- Bima Adityo, Engkus, & Faizal Pikri. (2022). Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Dan Kependudukan Umum. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 20(2), 110–122. <https://doi.org/10.54783/Dialektika.V20i2.84>
- Bilondatu, S., Mohi, W. K., Akibu, R. S., & Karim, D. F. (2025). *Pola Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gorontalo Susanti*.
- Cangara, H. (2018). *Pengantar Ilmu Komunikasi* (3rd Ed.). Pt Rajagrafindo Persada. Domingo Simanjuntak, J., Arief Adillah, M., & Setyo Pujonggo, S. (2025). Analisis Model Komunikasi Publik Dalam Meningkatkan Pelayanan Keimigrasian (Analsis Of Public Communication Models In Improving Immigration Services). *Journal Of Social Science Research*, 5, 8690–8702.
- E Agusnur, A. A. (2025). Peran Hospitality Management Dalam Menciptakan Pengalaman Wisata Yang Berkesan Bagi Wisatawan Mancanegara . *Jurnal Pariwisata Dan Hospitality*. *Jurnal Pariwisata Dan Hospitality*, 1(1), 1–7.
- Ennin, F., & Manariyo, E. (2023). Language As Communication Barrier For Foreign Students: Evidence From Gujarat State Universities. *European Journal Of Education And Pedagogy*, 4(6), 71–77. <https://doi.org/10.24018/Ejedu.2023.4.6.697>
- Fitria, Siswoyo, M., & Wihayati, W. (N.D.). *Strategi Hubungan Masyarakat Seksi Informasi Dan Sarana Komunikasi Keimigrasian (Fosarkim) Dalam Menangani Pengaduan*

- Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas Ii Cirebon.* 108–115.
- Ghanim, M. H., Mastur, A. S. R., & Priyatno, M. B. (2025). Strategi Komunikasi Imigrasi Dalam Membangun Persepsi Publik Terhadap Layanan Paspor Di Era Digital. *Akademik: Jurnal Mahasiswa Humanis*, 5(3), 1470–1478. <https://doi.org/10.37481/jmh.v5i3.1643>
- Gunawan, R., & Toni, A. (2022). Strategi Komunikasi Publik Kemenkes Ri Dalam Membangun Kesadaran Dan Partisipasi Masyarakat Untuk Vaksinasi Covid-19 Melalui Model Sostac. *Jurnal Komunikasi*, 16(1), 52–73. <https://doi.org/10.21107/ilkom.v16i1.13817>
- Laila, R. N., & Djalaluddin, M. (2022). Komunikasi Lintas Budaya Dalam Pelayanan Publik Di Era Global.
- Marcha, A. R., & Wijaya, L. S. (2024). Komunikasi Eksternal Public Relations ‘Generation Girl’ Dalam Mempromosikan Program-Program Organisasi. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 7(2), 267–279. <https://doi.org/10.32509/pustakom.v7i2.3517>
- Miliani, A., Pramudita, S., Rosanti, R., Febriyanti, G., & Kartika, K. (2025). Corporate Communication Sebagai Strategi Utama Dalam Pengelolaan Citra Organisasi. *Comte: Journal Of Sociology Research And Education*, 1(6), 250–258. <https://doi.org/10.64924/wr7v6j58>
- Mucharam, A. (2022). Membangun Komunikasi Publik Yang Efektif. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 27(1), 71–82.
- Mustapa, Z., Digital, L. P., Hibrid, T. K., & Perbatasan, W. (2025). *Transparansi Pelayanan Publik Di Era Digital Pada Layanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Perbatasan Nunukan.* 4, 128–138. <https://doi.org/10.56326/jp.v4i2.2373>
- Nadia, T. A., Violina, N. L., Kusumah, M., & Putri, J. (2024). *Jurnal Intelek Insan Cendikia Pendidikan Global Perspektif : Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi , Transportasi , Dan Komunikasi Gloobal Education Perspective.* November, 5112–5123.
- Nathasya, H. (2024). Pola Komunikasi Pusat Pelayanan Sosial Karya Wanita (Ppskw) Mattirodeceng Makassar Dalam Pembinaan Wanita Eks Tuna Susila Oleh. In *Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (Iicls)* (Vol. 5, Issue 1).
- Natika, L. (2024). *Transformasi Pelayanan Publik Di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan Yang Lebih Baik Luki.* 6(1), 1–11.
- Nugraha, A. R., Sjoraida, D. F., & Novianti, E. (2022). Analisis Strategi Humas Pemerintahan Era Milenial Dalam Menghadapi Tata Kelola Informasi Publik. *Profesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, 6(2), 286. <https://doi.org/10.24198/prh.v6i2.37095>
- Octaviani, S. A. (2025). Strategi Komunikasi Dalam Peralihan Layanan Digital Pt Bank Negara Indonesia. *Jurnal Dinamika Ilmu Komunikasi*, 11(2), 390–405. <https://doi.org/10.32509/dinamika.v11i2.6045>

- Padila, C. (2025). *Dinamika Media Sosial Dalam Mempengaruhi Opini Publik Pada Era Disrupsi Digital Jurnal Komunikasi Dan Media*. 1(1), 1-8.
- Poluan, G. A. U. (2023). *Strategi Komunikasi Dan Pola Kepemimpinan Dalam Penerapan Prinsip Good Corporate Governance Di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Bandar Lampung*. <https://digilib.unila.ac.id/73666/>
- Prayoga, D. (2022). *Hubungan Antara Kemampuan Komunikasi Interpersonal Dengan Produktivitas Kerja Pada Karyawan Bank Sumut Kota Binjai*. Medan Area.
- Putu Widiarianto, I. G. (2021). *Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Kinerja Sopir Pool Di Biro Umum Dan Protokol Setda Provinsi Bali*. *Jurnal Widya Publika*, 9(2), 148-159. <https://doi.org/10.70358/widyapublika.v9i2.805>
- Rafi, R., Rengifurwarin, A., & Bahasoan, A. (2025). *Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Provinsi Maluku*. *Jurnal Darma Agung*, 230-238. <http://dx.doi.org/10.46930/ojsuda.v33i1.5024>
- Alkatiri, A. S., Lodo, N. N. S. Y., Samon, K. L., Mali, M. M., Mas'ud, F., & Benu, A. (2025). *Peran Media Digital Dalam Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Lintas Budaya Pada Komunitas Multinasional Di Indonesia*. 10.
- Rizqulloh, N. (2025). *Strategi Akomodasi Komunikasi Mahasiswa Asing Dalam Membangun Interaksi Antarbudaya (Studi Kasus Mahasiswa Asing Di Uin Gusdur)*.
- Sari, P. A., & Anwar, R. (2021). *Komunikasi Organisasi Dalam Pelayanan Publik Multikultural*.
- Sari, M., Chandra, J., & Machfud. (2025). *Pengaruh Media Sosial Terhadap Komunikasi Organisasi : Studi Kasus Pada Manajemen Krisis The Influence Of Social Media On Organizational Communication : A Case Study On Crisis Management*. 8(1), 660-669. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i1.6972>
- Siray, D. R. (2024). *Pola Komunikasi Lks (Lembaga Kesejahteraan Sosial) Apik Mandiri Dalam Membentuk Sikap Loyalitas Relawan*.
- Siska, O. (2024). *Diplomasi Budaya Indonesia Melalui Pendidikan Dan Kebudayaan Terhadap Timor Leste Tahun 2016-2023*. <https://digilib.unila.ac.id/81290/>
- Soares, L. L. (2022). *Adaptasi Mahasiswa Timor-Leste Di Bali*.
- Susanto, L. (2022). *Manajemen Komunikasi Antarbudaya Petugas Layanan Publik Keimigrasian*. 4, 14-28.
- Wati, I. (2021). *Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Dharmawangsa*. 1.
- Yandinata, I. P. A., Widnyani, I. A. P. S., & Utari, N. D. (2024). *Implementasi Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Badung*. 16(1), 18-34.
- Widiarianto, I. G. P. (2021). *Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Kinerja Sopir Pool Di Biro Umum Dan Protokol Setda Provinsi Bali*.
- Yusuf, D., Wina Puspita Sari, Asep Soegiarto, Muria Putriana, & Menati Fajar Rizki. (2025).

Strategi Komunikasi Humas Kementerian Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Dalam Menginformasikan Layanan Sapa 129. *Jurnal Iso: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 5(1), 12. <https://doi.org/10.53697/Iso.V5i1.2649>

Anderson, T. (2020). *Intercultural communication challenges for international students*. Global Education Press

Cangara, H. (2018). *Pengantar Ilmu Komunikasi* (3rd ed.). PT Rajagrafindo Persada. Muhtar, S. M., & Akbar, M. (2025). *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi*. Divya Media Pustaka.

Sugiyono. (2013). *Memahami penelitian kualitatif*. Alfabeta. Sugiyono. (2015). *Metode pengumpulan data*. Alfabeta.

Dinas Pendidikan Timor-Leste. (n.d.). *Data mahasiswa Timor-Leste di luar negeri*.

Imigrasi Republik Indonesia. (n.d.). *Peraturan dan layanan izin tinggal bagi mahasiswa asing*.

Kementerian Luar Negeri Timor-Leste. (n.d.). *Layanan konsuler untuk warga negara di luar negeri*. UNESCO. (2021). *Education and human development report: Timor-Leste*.