

IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 96 TAHUN 2012 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI POS LINTAS BATAS NEGARA ARUK KALIMANTAN BARAT

Sinta Carrisa¹, Sulthan Azizou Ganafiqih², Jelita Rahmawati^{3*}, Iving Arisdiyoto⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Tanjungpura, Pontianak, Indonesia

*email korespondensi: jelitarahma64@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received : 20-02-2024
Revised : 29-02-2024
Accepted : 15-03-2024
Published : 24-12-2024

Keywords:

Implementation, Public Services, Integrated Border Checkpoint (PLBN).

ABSTRACT

Integrated Border Checkpoint (PLBN) is a place for inspecting and facilitating the entry and exit of people and goods within the territory of the Unitary State of the Republic of Indonesia using passports and/or border passes. Its main function is to provide excellent public services to both the local community and incoming visitors. The purpose of this study is to analyze and describe how the implementation of Government Regulation Number 96 of 2012 concerning Public Services at PLBN Aruk is carried out. The research method used is a qualitative descriptive approach. Data collection techniques include interviews, observations, and literature reviews. The results of this study indicate that public services at PLBN Aruk are not yet running smoothly. This is due to a lack of human resources, with personnel insufficient to handle the daily service demands, leading to delays in the service process. The increasing number of visitors during holidays forces PLBN Aruk personnel to provide services beyond regular working hours. The suggestion from this study is that the government is expected to intervene or provide solutions by increasing human resources in the PLBN Aruk area to establish excellent public services.

PENDAHULUAN

Lembaga Administrasi Negara (dalam Endarti 2006), memberikan definisi pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pemberian layanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Semetara itu, istilah pelayanan diungkapkan oleh Donald (dalam Handoyo 2012), pelayanan memiliki definisi sebagai kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak, tidak berwujud, tidak menghasilkan

kepemilikan sesuatu dan proses produksinya tidak dikaitkan dengan produk fisik. Pelayanan ini pada dasarnya adalah produk yang tidak berbentuk, berlangsung dalam waktu singkat dan dirasakan atau dialami.

Sejalan dengan definisi tersebut pendapat Ibrahim (dalam Handoyo 2012) menyatakan bahwa pelayanan bersangkutan dengan sejumlah informasi yang diinginkan pelanggan, Tindakan yang sukar disentuh dan diukur secara eksak, sangat sensitive dan sukar diprediksi serta sangat tergantung pada nilai yang dianggap pantas oleh pelanggan terhadap apa yang

diterima atas apa yang sudah dibayarkan. Makna kata pelayanan dapat diartikan sebagai perbuatan, pemenuhan kebutuhan, dan kemudahan. Perbuatan dan pemenuhan kebutuhan dalam pelayanan pelayanan public mengandung arti suatu perbuatan atau Tindakan aktif guna melayani pihak lain.

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam menjaga kualitas hidup Masyarakat dan memperkuat keterhubungan antara negara-negara. Pelayanan public menurut Thoha (1997) (dalam Nurdin, 2019) menjadi salah satu indicator penilaian kualitas administrasi pemerintah dalam melakukan tugas dan fungsinya sehingga penilaian baik tidaknya suatu administrasi public atau pemerintahan dilihat dari seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kurniawan (2005) mendefinisikan pelayanan public sebagai pemberian layanan keperluan orang atau Masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi atau instansi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selain itu, Thoha (2000) juga menyampaikan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan public, organisasi pemerintah dituntut untuk mampu mengubah peran (revitalisasi) dan posisi dalam memberikan pelayanan public, mulai dari yang suka mengatur dan memerintah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel, kolaboratif dan dialogis, dan dari cara-cara sloganis menjadi cara-cara kerja yang realistis dan pragmatis. Kotler (1997) mendefinisikan kualitas sebagai keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau pelayanan yang memiliki pengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang diwujudkan atau tersirat. Sedangkan menurut Gaspersz (dalam handoyo 2012), kualitas merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Tjiptono memaknai kualitas sebagai (1)

kesesuaian dengan persyaratan, (2) kecocokan untuk pemakaian, (3) perbaikan berkelanjutan, (4) bebas dari kerusakan atau cacat, (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, (6) melakukan segala sesuatu dengan benar, dan (7) sesuatu yang dapat membahagiakan pelanggan (Hardiyansyah, 2011).

Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan berbagai peraturan guna meningkatkan kualitas serta efisiensi pelayanan public, salah satunya adalah Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik. Adapun peraturan ini dirancang untuk memberikan dasar hukum yang kuat dalam penyelenggaraan pelayanan public transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan Masyarakat. Pelayanan public yang berkualitas berarti juga pelayanan diberikan kepada Masyarakat harus merefleksikan pelayanan prima. Makna pelayanan prima menurut Wright (1999) merupakan aktivitas yang dilakukan seseorang atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan pihak lain yang merepresentasikan prinsip *the right thing at the place at the right time*.

Kawasan perbatasan negara menjadi aspek yang penting diperhatikan dalam menjaga prestise suatu negara dimata internasional terutama negara tetangga. Kawasan perbatasan negara mengacu pada wilayah batas negara, batas antar negara satu dan lainnya baik darat maupun lautan yang letaknya langsung berbatasan dengan wilayah teritorial negara-negara tetangga dan membuat wilayah tersebut menjadi suatu Kawasan yang strategis (Wulandari & Anisha, 2023; Tupan & Setyorini, 2022).

Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk, yang berlokasi di Kecamatan Sajingan Besar, Kabupaten Sambas, Kalimantan Barat memiliki peran penting sebagai pintu gerbang utama menuju negara tetangga Malaysia. Memiliki lokasi yang strategis, Pos Lintas Batas Negara (PLBN) berperan memberikan pelayanan public kepada Masyarakat sekitar maupun tamu dari

negara tetangga. Oleh sebab itu, implementasi dari pelayanan public di PLBN ini sangat signifikan. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan public di PLBN Aruk tidak hanya berdampak pada hubungan bilateral antara Indonesia dan Malaysia saja, namun juga berpengaruh terhadap kualitas hidup warga negara yang tinggal di sekitar wilayah tersebut.

Kondisi wilayah kecamatan sajingan besar menurut Firdaus (2018) dalam penelitiannya menyampaikan bahwa pembangunan social di wilayah tersebut masih tertinggal jauh sehingga memerlukan perhatian lebih serius dari pemerintah untuk mewujudkan Kawasan perbatasan ibarat halaman depan dari sebuah negara. Keberadaan Pos Lintas Bantas Negara (PLBN) Aruk di wilayah tersebut berdampak positif dalam bidang social maupun ekonomi, dalam bidang social hal yang dirasakan Masyarakat akan keberadaan PLBN ini yaitu kemudahan aksesibilitas dan distribusi sarana dan prasaran public seperti sarana Pendidikan, sarana ibadah dan sarana transportasi.

Pada penelitian ini, permasalahan utama yang terjadi pada Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk lebih kearah pelayanan publicnya, sedangkan sarana dan prasarannya sudah memadai untuk melayani masyarakat di perbatasan. Semenjak adanya Gedung PLBN Aruk yang baru pelbagai pelayanan sudah berjalan disini, mulai dari pos karantina kesehatan, perikanan, dan pertanian, hingga pelayanan bea dan cukai, imigrasi, institusi kesehatan, dan Badan Nasional Pengelola Perbatasan (BNPP). PLBN per harinya dapat melayani hingga 360 pelintas, terbukti menjadi destinasi favorit sejak dirombak oleh pemerintah melalui Kementerian PUPR. Menurut Kepala Pos Imigrasi PLBN Terpadu Aruk, hilir mudik pelintas semakin tinggi sejak bangunan megah ini berdiri terhitung 700 orang yang keluar dari Malaysia masuk ke Indonesia (sumber : <https://bppd.kalbarprov.go.id/plbn/pos-lintas-batas-negara-aruk>, diakses 21 oktober 2023).

Berdasarkan hasil observasi penulis, pelayanan public di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk masih belum terlaksana secara optimal. Hal ini didukung dengan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dibagikan pada website resmi BNPP RI PLBN dan website Republika, PLBN Aruk memiliki nilai 3,10 dengan nilai mutu B. Adapun unsur-unsur penilaian yang menjadi standar SKM yaitu aspek persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk spesifikasi jasa pelayanan, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

Masalah kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk memiliki relevansi yang penting dengan isu-isu yang lebih luas. Pertama, dalam konteks pembangunan daerah perbatasan, SDM yang memadai di PLBN sangat krusial untuk memperkuat infrastruktur, pelayanan, dan keberlanjutan ekonomi di wilayah tersebut. Kedua, dari perspektif keamanan nasional, kekurangan SDM bisa menjadi celah yang memungkinkan ketidakmampuan pengawasan dan pemantauan yang efektif terhadap kegiatan lintas batas yang dapat mempengaruhi keamanan negara. Ketiga, dalam hal hubungan bilateral dengan negara tetangga, kurangnya SDM di PLBN Aruk bisa berdampak pada kelancaran aliran barang dan orang antara negara, mengganggu kerjasama bilateral, dan bahkan menjadi sumber ketegangan jika tidak diatasi dengan baik. Sehingga, investasi dalam peningkatan SDM di PLBN memiliki dampak yang signifikan pada pembangunan, keamanan, dan hubungan antar negara.

Secara konseptual teoritik, kajian mengenai dinamika pelayanan lintas batas negara, baik terkait aspek implementasi, kualitas, efektivitas, optimalisasi, inovasi dan lain sebagainya relatif kurang dilakukan di Indonesia. Dari hasil observasi penulis, terdapat penelitian mengenai kualitas pelayanan lintas batas (Lingga et al., 2021), pengelolaan kawasan perbatasan (Bangun,

2017; Tiya et al., 2019), pelayanan dan pengawasan terhadap pelintas batas (Sahudiyono & Pinto, 2019), optimalisasi pos lintas batas tradisional (Firdaus, 2018), serta evaluasi *good governance* di kawasan lintas batas (Villanueva et al., 2022).

Dari pemaparan permasalahan di atas, penelitian ini tentunya memiliki tujuan untuk melakukan telaah mendalam terkait implementasi pelayanan publik di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk yang didasari oleh Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik, dengan judul penelitian **“Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik Di Pos Lintas Batas Negara Aruk Kalimantan Barat”**.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian dengan bentuk deskriptif untuk menarasikan suatu kondisi atau fenomena *real time* (Sugiyono, 2019).

Lokasi penelitian pada Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk yang berada di Kecamatan Sajingan Besar, Kabupaten Sambas, Provinsi Kalimantan Barat. Studi literatur dilakukan melalui website pada link <https://bnpp.go.id> , <https://www.republika.co.id/> dan penelitian terdahulu. Waktu penelitian dilakukan pada bulan September Tahun 2023.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer yang didapatkan dari hasil wawancara dan observasi langsung. Sumber data primer dalam penelitian ini berupa data dan informasi tertulis pada catatan dan rekaman. Data berasal dari wawancara dengan narasumber dan hasil dari pengamatan kondisi, khususnya bentuk pelayanan yang diberikan oleh Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk dalam segi kecepatan pelayanan dan kesediaan informasi yang diberikan. Serta data sekunder berupa data

pendukung yang dibutuhkan penulis dalam penelitian ini.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi, dan studi literatur, Adapun narasumber dalam penelitian ini yaitu Bapak Anggi Saputra Tanjung selaku PNS di PLBN Aruk. Metode analisis dalam penelitian ini yaitu analisis interaktif dengan tiga komponen analisis yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2011).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi pelayanan public prima menjadi suatu isu strategis dalam mewujudkan tata Kelola pemerintah yang baik. Dalam hal ini pemerintah dituntut untuk meletakkan perhatian utama pada permasalahan pelayanan kepada Masyarakat yang sudah memberikan hak-haknya kepada organisasi berbentuk Negara dengan bentuk mandat agar hak haknya tersebut dapat dijalankan dengan dengan semestinya. Salah satu bentuk mandatnya tersebut yaitu Pelayanan Publik (Kebutuhan Dasar, Keadilan, Kesejahteraan dsb), lalu pada dasarnya semua penyediaan, pemberian, dan pemenuhan Kebutuhan atau pemecahan masalah public merupakan tanggungjawab sebuah negara. Di samping itu dalam Djaelangkara (2021) hubungan fundamental antara warga negara dengan Pemerintah tidak hanya sebatas pertukaran biasa akan tetapi lebih merupakan komitmen Bersama, dan pelayanan publik bukan semata-mata hanya hubungan timbal balik (seperti dalam pajak), melainkan hubungan negara dan warga yang dilayani memiliki landasan fundamental yang dibuktikan dengan adanya komitmen Bersama antara pihak yang memerintah dan pihak diperintah tujuannya agar terbangun suatu negara, oleh karena itu salah satu hal penting seharusnya menjadi indicator untuk mengukur keberhasilan pelayanan public adaah persamaan.

Dalam kerangka *Good Governance*, terdapat tiga peran strategis dari Pelayanan Publik,

Pertama, pelayanan public dikenal sebagai ranah di mana Negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan Lembaga-lembaga Non-Negara, yang mana dalam hal ini terjadi pergumulan yang sangat intensif antara pemerintah dengan warganya. Buruknya praktik Good Governance dalam penyelenggaraan pelayanan public sangat dirasakan oleh warga setempat dan Masyarakat luas, dapat didartikan jika terjadi perubahan yang signifikan pada ranah pelayanan public engan sendirinya dapat secara langsung dirasakan manfaatnya oleh warga setempat dan Masyarakat.

Kedua, berbagai aspek Good Governance dapat dijelaskan lebih mudah dalam konteks pelayanan public, aspek kelembagaan yang selama ini menjadi penilaian governance dapat dengan mudah dinilai dari praktek penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ketiga, Pelayanan Publik melibatkan kepentingan semua unsur governance, pemerintah sebagai visualisasi negara, Masyarakat sipil dan mekanisme pasar memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam hal ini. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur governance, yaitu Pemerintah sebagai representasi negara, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar.

Ketiga unsur tersebut memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam ranah ini. Pelayanan Publik sangat penitng bagi ketiga unsur governance tersebut sebab baik buruknya pelayanan public sangat berpengaruh terhadap ketiga unsur itu, justru nasib Pemerintah Pusat maupun Daerah akan sangat dipengaruhi oleh keberhasilan mereka dalam mewujudkan Pelayanan Publik yang baik.

Konteks implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelayanan public di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk, kita dapat mengamati dampak kurangnya personel SDM dengan memanfaatkan teori implementasi yang diajukan oleh Charles O. Jones. Teori ini menyoroti sejumlah factor yang mempengaruhi keberhasilan hingga kegagalan suatu

implementasi kebijakan pemerintah, dan penerapannya dapat dilihat pada situasi di PLBN Aruk.

Menurut teori Jones, ada beberapa tahapan dalam kebijakan public, yaitu tahap perumusan, tahap keputusan, tahap implementasi, dan tahap evaluasi. Focus kita adalah pada tahap implementasi di PLBN Aruk.

Implementasi Kebijakan Sebagai Tahap Kritis

Kebijakan Publik merupakan keputusan-keputusan yang mengikat banyak orang pada tingkatan strategis atau bersifat garis besar yang dibuat oleh pemegang otoritas public. hubungan antara kebijakan public dan pelayanan public dapat dikaji lebih dalam dari pandangan Dunn mengenai tahapan kebijakan public. Dunn (2003) menjelaskan bahwa proses analisis kebijakan merupakan serangkaian aktivitas intelektual yang dilaksanakan melalui proses kegiatan yang pada dasarnya bersifat politis. Aktivitas politis diartikan sebagai proses pembuatan kebijakan, yang digambarkan sebagai serangkaian tahapan yang saling bergantung, diatur menurut urutan waktu, dimulai dari penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi kebijakan, dan berakhir pada penilaian kebijakan.

Seluruh tahapan kebijakan tersebut erat kaitannya dengan pelayanan public yang diberikan oleh pemerintah sebagai perwakilan Negara kepada Masyarakat. Namun demikian, dikarenakan pelayanan public adalah output yang dapat dinikmati oleh pengguna atau stakeholder, maka dari rangkaian tahapan tersebut yang paling dekat dengan pelayanan public salah satunya implementasi kebijakan. Dari semua tahapan tersebut, implementasi kebijakan boleh dikata sebagai esensi dari pelayanan public. Berdasarkan pemahaman Dunn (2003), implementasi kebijakan merupakan kebijakan yang telah dipilih, yang diselenggarakan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasi sumber daya finansial dan manusia. Fokus utama kebijakan public dalam

negara modern adalah pelayanan public, yang merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh negara untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas kehidupan orang banyak. Kebijakan publik bersifat statis, sedangkan pelayanan publik bersifat dinamis (Handoyo, 2012).

Jones (1984 : 12) memaknai implementasi kebijakan sebagai "*getting the job done and doing it*". Definisi ini merupakan definisi yang sederhana, tetapi tidak berarti bahwa implementasi merupakan suatu proses kebijakan yang dapat dilaksanakan dengan mudah. Dalam pelaksanaannya, menurut Jones menuntut adanya syarat antara lain adanya SDM sebagai pelaksana, uang dan kemampuan organisasional. Implementasi kebijakan publik meletakkan kepentingan pada tindakan baik yang dilakukan oleh pihak pemerintah maupun individu, kelompok atau pihak swasta yang ditujukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam ketentuan kebijakan. Implementasi kebijakan pada dasarnya untuk mengukur keberhasilan atau kegagalan suatu hasil dari implementasi kebijakan yang secara nyata dilaksanakan dilapangan oleh para implementator dan bagaimana dampaknya terhadap masyarakat maupun stakeholdernya.

Charles O. Jones (1996) menyampaikan pandangannya mengenai implementasi kebijakan, yaitu: *implementation is the set of activities directed toward putting a program into effect* implementasi adalah serangkaian aktivitas atau kegiatan untuk melaksanakan sebuah program yang dimaksudkan akan menimbulkan akibat tertentu, dimana implementasi kebijakan terdiri dari tiga aktivitas utama yang sangat penting yaitu organisasi, interpretasi, dan aplikasi.

Berdasarkan model implementasi tersebut maka di dalam tahap implementasi kebijakan publik terdapat tiga aktivitas utama yang sangat penting. Aktivitas yang pertama yaitu organisasi pelaksana kebijakan, yang mencakup

pembentukan atau penataan kembali sumber daya, unit-unit serta metode untuk menjalankan suatu program yang telah ditetapkan. Lalu aktivitas yang kedua adalah interpretasi isi kebijakan oleh para pelaksana kebijakan, yaitu aktivitas pelaksana kebijakan yang menafsirkan agar program (seringkali dalam hal status) menjadi rencana dan pengarahan yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan. Ketiga, aplikasi atau penerapan oleh para pelaksana kebijakan yang mencakup ketentuan rutin dari pelayanan, pembayaran, atau lainnya yang disesuaikan dengan tujuan program dari kebijakan publik yang telah ditentukan. Berdasarkan pada model implementasi Charles O. Jones tersebut, maka masalah implementasi kebijakan publik semakin lebih jelas dan luas, dimana implementasi itu merupakan suatu proses yang memerlukan tindakan-tindakan sistematis terdiri dari organisasi, interpretasi dan aplikasi.

Jones menggarisbawahi bahwa tahap implmentasi adalah salah satu tahap yang paling kritis dalam proses kebijakan public. Hal ini berlaku juga dalam kasus implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 di PLBN Aruk. Kurangnya personel SDM bisa menjadi hambatan serius dalam menjalankan prinsip-prinsip pelayanan public yang diatur dalam peraturan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu personel di PLBN Aruk, jumlah personel dari BNPP yang ditugaskan di PLBN tersebut berjumlah 19 orang yang terdiri dari 15 pegawai PNS dan 4 pegawai honorer.

Kurangnya Personel SDM Sebagai Faktor Penghambat

Dalam teori Jones juga menekankan bahwa implementasi dapat dipengaruhi oleh factor internal dan eksternal. Permasalahan utama pada PLBN Aruk yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan yaitu mengenai minimnya sumberdaya manusia untuk menunjang pelayanan publik yang prima.

Hal ini disampaikan oleh Bapak Anggi Saputra Tanjung salah satu pegawai PNS di PLBN Aruk berdasarkan hasil wawancara dan observasi kami, beliau menyampaikan :

“SDM terbatas dimana dari kantor sendiri PNS hanya 10 orang tetapi tenaga operasional banyak, terdiri dari security, cleaning service, gardening, dan teknisi yang tentunya itu untuk menunjang pelayanan public”.

Minimnya SDM di PLBN Aruk dapat dianggap sebagai factor internal yang menghambat penerapan peraturan mengingat jam kerja atau pemberian layanan oleh PLBN Aruk dilakukan selama 7 hari tanpa hari libur. Terlebih lagi pelayanan di PLBN Aruk banyak didatangi Masyarakat di hari libur. Adapun solusi yang diambil oleh pihak pegawai PLBN Aruk sendiri dalam menangani permasalahan kurangnya SDM ini terlebih pada pelayanan public di hari libur yaitu dengan pembangian sift kerja bagi personel PNS. Hal ini disampaikan oleh salah satu personel PNS di PLBN Aruk yang kami wawancarai, sebagai berikut :

“ Sabtu Minggu kami harus tetap standby karena pelayanan, sedangkan untuk jam kerja kami PNS Cuma hari senin sampai jumat. Jadi kami kalo untuk mengatasinya itu kami harus ada bagi jadwal yang standby di hari sabtu minggu. Dan juga karena kami tinggalnya masih di Kawasan PLBN ”.

Sehingga kurangnya SDM dalam pelayanan menjadi beban bagi pegawai lainnya yang harus memiliki jam kerja ekstra. Selain itu kekurangan SDM ini akan mengakibatkan ketidakmampuan untuk memproses pelayanan dengan cepat dan efisien yang mana merupakan aspek kunci dari pelayanan publik optimal. Keberhasilan implementasi kebijakan menurut Charles O. Jones menyoroti pada kesiapan suatu organisasi atau lembaga yang melaksanakan kebijakan. Jones (1994:166), mengatakan organisasi adalah “kegiatan yang bertalian dengan pembentukan atau penataan kembali sumber daya, unit-unit serta metode untuk menjadikan program berjalan”. Sumber daya dalam implementasi

kebijakan dapat dipandang sebagai salah satu faktor kritis dari implementasi kebijakan publik.

Sumber daya yang terpenting di dalam implementasi kebijakan meliputi staf dengan ukuran cukup, dan memiliki keterampilan yang sesuai untuk penyelesaian tugas mereka, otoritas, serta fasilitas yang diperlukan untuk menerjemahkan usulan tertulis menjadi fungsi pemerintahan. Sumber daya kebijakan ini wajib tersedia dalam rangka untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan (implementasi) suatu kebijakan. Kurangnya Sumber Daya Manusia, terbatasnya dana dan fasilitas dalam implementasi kebijakan, yaitu sumbangan besar terhadap gagalnya implementasi kebijakan.

Dampak pada Kualitas Pelayanan

Kurangnya sumber daya manusia (SDM) di PLBN Aruk memiliki dampak negatif baik terhadap proses implementasi kebijakan maupun pada kualitas pelayanan publik. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain:

1. Keterbatasan personel

Kurangnya SDM di PLBN Aruk menyebabkan keterbatasan personel yang dapat melayani publik. Dengan jumlah personel yang terbatas, pelayanan publik menjadi lambat dan tidak efisien. Masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan harus menunggu lama dan tidak mendapatkan pelayanan yang optimal.

2. Beban Kerja yang berlebihan

Keterbatasan personel juga menyebabkan beban kerja yang berlebihan bagi pegawai yang ada. Mereka harus melakukan tugas-tugas yang seharusnya dilakukan oleh personel tambahan, sehingga kualitas pelayanan menjadi terganggu. Pegawai yang sudah bekerja keras juga rentan mengalami kelelahan dan penurunan produktivitas.

3. Tidak optimalnya penanganan masalah

Dalam situasi kurangnya SDM, penanganan masalah yang muncul dalam pelayanan publik menjadi tidak optimal. Pegawai yang terbatas tidak dapat memberikan perhatian yang cukup pada setiap masalah yang dihadapi oleh

masyarakat. Hal ini dapat mengakibatkan penundaan penyelesaian masalah atau bahkan tidak teratasi dengan baik.

4. Ketidakmampuan untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat

Dengan keterbatasan personel, PLBN Aruk mungkin tidak dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Permintaan pelayanan yang tinggi dan beragam tidak dapat ditangani dengan baik, sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka.

Dampak-dampak tersebut mengindikasikan bahwa kurangnya SDM di PLBN Aruk berpotensi merugikan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, penambahan personel SDM di PLBN Aruk menjadi langkah yang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik pada Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk dilaksanakan setiap hari tanpa libur, hal ini disebabkan karena Masyarakat setempat maupun luar lebih banyak melakukan kegiatan di hari libur. Kedatangan Masyarakat luar dan dalam negeri dapat dilihat dari table 1. berikut.

JALUR KEDATANGAN

Tanggal	Pelintas WNI	Pelintas WNA	Jumlah
01 okt 2023	391	88	479
02 okt 2023	226	19	245
03 okt 2023	323	22	345
4 okt 2023	230	26	256
5 okt 2023	315	19	334
6 okt 2023	222	41	263
7 okt 2023	260	42	302
8 okt 2023	361	33	394
9 okt 2023	214	18	232
10 okt 2023	272	54	326
11 okt 2023	278	42	320
12 okt 2023	253	16	269
13 okt 2023	246	61	307
14 okt 2023	230	72	302
15 okt 2023	288	35	323
16 okt 2023	174	28	202
17 okt 2023	317	39	356
18 okt 2023	288	25	313
19 okt 2023	277	38	315
20 okt 2023	234	85	319
21 okt 2023	313	39	352
22 okt 2023	289	32	321

sumber : <https://tasbara.bnpp.go.id/> (diolah penulis 23 okt 2023)

Berdasarkan tabel 1. diketahui jumlah kedatangan pada PLBN Aruk meningkat pada tanggal 1 okt 2023, 7-8 okt 2023, 21-22 okt 2023, yang mana pada tanggal tersebut merupakan hari libur. Dapat disimpulkan bahwa peningkatan permohonan pelayanan public di PLBN Aruk paling banyak di hari libur sehingga para personel baik PNS maupun honorer dituntut untuk bekerja ekstra bahkan lebih baik di hari libur.

Salah satu implikasi dari kurangnya personel SDM adalah penurunan kualitas pelayanan. Nilai Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk masih di bawah standar prima yaitu memiliki nilai 3,10 dengan penilaian mutu (B). Keterbatasan sumber daya manusia di PLBN Aruk menyebabkan menumpuknya tugas dan permohonan dari para pelintas, selain itu sering terkendalanya jaringan yang diluar kemampuan para petugas di PLBN Aruk sehingga pelayanan public yang seharusnya dapat diberikan dengan cepat pada akhirnya harus memakan waktu cukup lama.

Jones menekankan bahwa hasil dari implementasi adalah apa yang menjadi hal terpenting. Di PLBN Aruk, kurangnya personel dapat mengakibatkan seringnya penundaan, ketidakmampuan dalam menangani situasi kompleks, dan ketidakpuasan pengguna layanan, semua variable tersebut berkontribusi pada tidak terwujudnya pelayanan yang optimal.

Perlu adanya Intervensi dan Solusi

Peran strategis Pelayanan Publik yang pertama yaitu peran Negara diwakili pemerintah berinteraksi dengan Lembaga-lembaga Non-Negara dimana di dalam interaksinya ini dapat dilihat dan disimpulkan bagaimana bentuk Pelayanan Publik yang diberikan oleh suatu negara. Oleh sebab itu, pemerintah harus memiliki pelayanan public yang baik untuk mewujudkan dan memenuhi hak-hak Masyarakat. Perubahan-perubahan yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan

pelayanan public dapat langsung dirasakan oleh Masyarakat selaku pengguna layanan tersebut sehingga dalam perjalanan penyelenggaraan suatu kebijakan dibutuhkan pergerakan baik dalam pelaksanaan sesuai keijakan maupun perbaikan dari kesalahan selama implementasi kebijakan tersebut terlebih apabila kebijakan tersebut berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan public kepada Masyarakat. Sikap dan tanggungjawab implementor, penerjemahan isi-isi kebijakan, dan ketepatan sasaran kebijakan menjadi factor utama keberhasilan implementasi kebijakan dalam ranah pelayanan public.

Di dalam teori Jones, Ketika masalah muncul selama proses implementasi, pemerintah memiliki peran dalam melakukan intervensi atau solusi. Pada permasalahan yang terjadi di PLBN Aruk, Adapun solusi yang dapat diberikan yakni peningkatan jumlah personel yang terlatih dan memadai, pemberian pelatihan yang lebih baik, atau bahkan alokasi sumber daya tambahan untuk memperbaiki infrastruktur dalam menunjang pelayanan.

Melalui penerapan teori Charles O. Jones, kita dapat memahami bahwa kurangnya personel SDM di PLBN Aruk bukan hanya masalah operasional, tetapi juga masalah yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan public. Untuk mencapai pelayanan yang optimal sesuai dengan peraturan tersebut, perlu adanya Tindakan konkret untuk mengatasi hambatan yang dihadapi dalam implementasi, termasuk memperkuat SDM yang ada di PLBN Aruk.

Dampak Implementasi Pelayanan Publik di PLBN Aruk terhadap Daerah Perbatasan

Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk memiliki peran vital dalam menghubungkan dua wilayah negara tetangga. Implementasi pelayanan publik di PLBN Aruk memiliki dampak yang signifikan terhadap daerah perbatasan, mencakup beberapa aspek penting yang memengaruhi pengembangan ekonomi,

kesejahteraan masyarakat, dan hubungan bilateral.

a. Pertumbuhan Ekonomi

Implementasi pelayanan publik yang efektif di PLBN Aruk menjadi fondasi bagi kelancaran perdagangan lintas batas. Dengan proses pelayanan yang lebih efisien, seperti peningkatan kelancaran proses bea cukai, pengurangan waktu tunggu, dan peningkatan infrastruktur pendukung, wilayah perbatasan dapat menjadi pusat perdagangan yang lebih aktif. Ini akan merangsang pertumbuhan ekonomi dengan peningkatan aktivitas bisnis, peningkatan volume perdagangan, dan peningkatan investasi, yang pada gilirannya menciptakan lapangan kerja baru bagi masyarakat setempat.

b. Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat

Dampak positif dari implementasi pelayanan publik di PLBN Aruk tidak hanya terasa dalam sektor ekonomi, tetapi juga berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat. Dengan proses lintas batas yang lebih efisien, masyarakat setempat dapat memiliki akses yang lebih mudah terhadap barang-barang dari negara tetangga, baik untuk kebutuhan sehari-hari maupun untuk kegiatan perdagangan mereka sendiri. Hal ini dapat meningkatkan ketersediaan barang, diversifikasi produk, serta peningkatan pendapatan bagi pedagang lokal.

c. Perkembangan Infrastruktur dan Pelayanan Publik Lokal

Dampak positif implementasi pelayanan publik di PLBN Aruk juga dapat memicu pengembangan infrastruktur lokal. Karena peningkatan aktivitas perdagangan dan pertumbuhan ekonomi, terdapat kebutuhan untuk meningkatkan fasilitas dan layanan di sekitar wilayah perbatasan, seperti peningkatan sarana transportasi, layanan kesehatan, pendidikan, dan fasilitas umum lainnya. Ini tidak hanya membantu masyarakat setempat, tetapi juga menciptakan lingkungan yang lebih menarik bagi investasi dan pengembangan ekonomi yang berkelanjutan.

d. Peningkatan Hubungan Bilateral

Implementasi Pelayanan Publik yang baik di PLBN Aruk berdampak pada hubungan bilateral antara negara-negara tetangga. Dengan kelancaran perdagangan dan kerjasama yang diperkuat, kedua negara dapat saling mendukung dalam pengembangan wilayah perbatasan. Kolaborasi yang erat dalam upaya meningkatkan efisiensi lintas batas juga dapat memperkuat kerjasama dalam bidang lain, seperti keamanan, sosial, dan budaya antar negara.

Selain hal tersebut, terdapat empat elemen yang mendukung pertumbuhan sektor sosial-ekonomi di daerah perbatasan, sebagaimana diuraikan dalam penelitian yang dilakukan oleh Firdaus (2018), yaitu:

1. Faktor Sumber Daya

Dukungan sumber daya yang diberikan oleh pihak pengelola PLBN Aruk kepada penduduk selama ini dapat dianggap cukup besar. Sebagai contoh, mereka telah melakukan pembangunan jalan, menyediakan penerangan umum, air, dan meningkatkan tingkat kenyamanan. Meskipun demikian, masih ada beberapa aspek pokok dan mendasar yang belum mampu disokong secara langsung maupun tidak langsung kepada penduduk di sekitar wilayah perbatasan.

2. Faktor Kompetensi sumber daya manusia dari PLBN Aruk dalam membina warga perbatasan

Untuk memupuk rasa kebersamaan antara pihak pengelola PLBN Aruk dan warga sekitar, berbagai kegiatan telah diperkenalkan. Salah satunya adalah pembinaan dalam bidang sosial dan keamanan, dengan tujuan agar di dalam lingkungan masyarakat dapat terwujud suasana yang aman, teratur, disiplin, dan terkendali. Pentingnya dukungan Sumber Daya Manusia (SDM) dari pengelola wilayah PLBN Aruk menjadi aspek krusial dalam upaya mengelola wilayah perbatasan.

3. Dukungan teknologi dan informasi

Dukungan yang diberikan oleh pihak pengelola PLBN Aruk kepada warga terkait informasi dan

teknologi dapat dilihat melalui implementasi wifi di area PLBN Aruk yang dapat digunakan secara gratis oleh penduduk setempat. Saat PLBN Aruk dibangun, penggunaan handphone android masih cukup langka, namun dengan adanya wifi publik yang terpasang bersamaan dengan pembangunan PLBN, penggunaan handphone android di kalangan masyarakat mengalami pertumbuhan yang signifikan. Perkembangan ini dapat diamati dari peningkatan jumlah counter penjualan pulsa di sekitar wilayah perbatasan Aruk. Perubahan ini juga sesuai dengan pernyataan Supriadi, yang mengindikasikan bahwa informasi saat ini masih berlangsung melalui mulut ke mulut dan internet lokal. Secara eksternal, seperti koran-koran lokal, informasi disampaikan oleh masyarakat atau LSM yang datang ke daerah tersebut.

4. Sikap positif pihak PLBN Aruk terhadap pengembangan perekonomian warga perbatasan.

Pihak pengelola secara cermat memahami kebutuhan penduduk di wilayah perbatasan. Oleh karena itu, mereka menjalin kerjasama dengan Bank Mandiri dan Bank BRI untuk merencanakan pembangunan fasilitas perbankan di daerah perbatasan. Di sisi lain, guna mendorong pertumbuhan pertukaran barang dan jasa antar kedua wilayah negara, pihak pengelola tengah giat membangun terminal bus dan truck. Selain itu, langkah konkret juga melibatkan peningkatan infrastruktur jalan dari berbagai kampung menuju Aruk dan sebaliknya. Inisiatif ini melibatkan pengaspalan jalan sehingga memungkinkan kendaraan truk dan bus untuk melewati PLBN Aruk dan mencapai wilayah pedalaman dengan lebih efisien.

Implementasi pelayanan publik di PLBN Aruk membawa dampak yang sangat signifikan bagi wilayah perbatasan. Efisiensi proses, peningkatan akses terhadap barang dan jasa, pertumbuhan ekonomi, serta pengembangan infrastruktur merupakan beberapa hasil positif yang dapat diidentifikasi secara konkret. Meskipun demikian, untuk memaksimalkan

dampak positif ini, evaluasi rutin dan peningkatan terus-menerus menjadi esensial agar pelayanan publik di PLBN Aruk tetap responsif terhadap perubahan kebutuhan dan dinamika sosial-ekonomi di wilayah perbatasan. Dengan pendekatan ini, pelayanan publik yang efektif di PLBN Aruk tidak hanya menjadi katalisator untuk memajukan daerah perbatasan, tetapi juga memperkuat hubungan antar negara melalui upaya bersama dalam meningkatkan kesejahteraan dan kemajuan bersama.

KESIMPULAN

Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk telah berupaya secara maksimal untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Sarana dan prasarana yang tersedia di PLBN Aruk sudah memadai untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik yang efisien. Meski begitu, kendala terutama muncul pada sisi internal, di mana PLBN Aruk mengalami kekurangan personel Sumber Daya Manusia (SDM) dalam struktur birokrasinya. Dengan menjalankan layanan tanpa hari libur, keterbatasan personel SDM menjadi hambatan yang perlu diatasi dalam proses implementasi. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan jumlah personel SDM di PLBN Aruk akan menjadi langkah krusial untuk memastikan kelancaran dan efektivitas pelayanan tanpa mengorbankan kualitasnya.

Implementasi pelayanan publik di PLBN Aruk bukan hanya sekadar tugas rutin, melainkan menjadi elemen krusial dalam pembangunan wilayah perbatasan, pemeliharaan keamanan nasional, dan peningkatan hubungan bilateral antar negara. Dalam rangka mencapai pelayanan yang optimal, diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan. Evaluasi berkala, pengukuran tingkat kepuasan stakeholder, serta kesiapan dalam menghadapi berbagai tantangan yang mungkin muncul menjadi aspek-aspek penting yang perlu diperhatikan. Dengan pendekatan ini,

PLBN Aruk dapat terus mengembangkan pelayanannya agar lebih responsif dan efisien. Lebih dari sekadar keberlanjutan operasional, pembangunan efektif di PLBN Aruk memiliki potensi untuk memberikan kontribusi signifikan pada pertumbuhan dan stabilitas wilayah perbatasan, serta memperkuat hubungan antar negara melalui kerjasama yang berkelanjutan.

Sudah seharusnya pemerintah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi masalah kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk. Beberapa langkah yang harus dilakukan antara lain adalah memberikan pelatihan dan peningkatan kualifikasi petugas, penempatan personel tambahan, serta upaya untuk meningkatkan fasilitas dan infrastruktur guna mendukung tenaga kerja di PLBN Aruk. Selain itu, kerja sama dengan lembaga pendidikan dan pelatihan mungkin juga perlu dilakukan untuk memperbaiki kualifikasi SDM di PLBN Aruk.

Oleh karena itu, langkah terbaik yang dapat diambil oleh pemerintah adalah meningkatkan jumlah personel Sumber Daya Manusia (SDM) di PLBN Aruk, baik dari kalangan Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun non-PNS. Dengan menambah personel SDM, PLBN Aruk akan memiliki kekuatan yang cukup untuk mengatasi kendala yang muncul, terutama dalam menjalankan pelayanan publik secara efektif dan efisien. Penambahan personel ini juga akan memastikan ketersediaan tenaga kerja yang memadai untuk menangani tugas-tugas sehari-hari, termasuk dalam menghadapi lonjakan permintaan atau tantangan yang dapat timbul dari dinamika wilayah perbatasan. Dengan demikian, upaya peningkatan personel SDM di PLBN Aruk menjadi langkah strategis untuk mendukung perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan publik dan mencapai tujuan pembangunan wilayah perbatasan secara holistik.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmirandi, A., & Supardi, S. (2023). Analisis Kinerja Waktu dan Biaya terhadap Pelaksanaan Pekerjaan Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Long Nawang Kabupaten Malinau. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(3), 8469-8480.
- Djaelangkara, R. (2010). Tinjauan Kritis Konsep Dan Implementasi Pelayanan Publik Di Indonesia. *Academica*, 2(1).
- Evandani, E. (2023). *Kajian Kesiapan Sumber Daya Manusia Pos Lintas Batas Negara (Plbn) Laut Serasan Di Kecamatan Serasan, Kabupaten Natuna Provinsi Kepulauan Riau* (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Jakarta-Menteng).
- Firdaus, F. (2019). Dampak kebijakan pembangunan Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk di Desa Sebunga Kabupaten Sambas, Kalimantan Barat. *JIIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 3(2), 109-122.
- Hadia, V. A. Literature Review: Strategi Pemasaran UMKM di Pasar Baru Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Entikong.
- Handoyo, E. (2012). *Kebijakan Publik*. Semarang : Widya Karya. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik). Surabaya : Media Sahabat Cendekia.
- Situmorang, D. M., & Ayustia, R. (2019). Model Pembangunan Daerah 3T: Studi Kasus Daerah Perbatasan Kabupaten Bengkayang. *MBIA*, 18(1), 49-64.
- Umar, A. A., & Kakampu, V. A. (2022). Pelayanan Lintas Batas: Implementasi, Masalah, Dan Solusi. *Jurnal Administrasi Negara*, 28(3), 243-264.
- Wulandari, S., & Widowati, A. (2023). Implementasi Program Sipelandukilat Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Wilayah Perbatasan Dan Pedalaman. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 11-24.
- Yuniarti, D. (2019). Dampak penutupan Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk terhadap sosial ekonomi keluarga pekerja migran Indonesia di masa pandemi covid-19. *Cross-border*, 2(2), 258-273.