

PELAYANAN LINTAS BATAS: IMPLEMENTASI, MASALAH, DAN SOLUSI

CROSS-BORDER SERVICE: IMPLEMENTATION, PROBLEM, AND SOLUTION

Arif Alauddin Umar¹ dan Vegky Agus Kakampu²

¹ Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Pembangunan Negara Politeknik STIA LAN Makassar
email: arifumar@stialanmakassar.ac.id

² Pemerintah Kabupaten Kepulauan Sangihe Sulawesi Utara
email: vegkiagus277@gmail.com

Abstrak

Pelayanan lintas batas saat ini masih menjadi sebuah permasalahan yang menarik untuk dikaji, selain dikarenakan kurangnya sorotan pemerintah terhadap dinamika pelayanan lintas batas, juga dikarenakan minimnya kajian yang dilakukan para pakar terhadap permasalahan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, memahami, dan menganalisis implementasi pelayanan lintas batas di Kecamatan Marore, Kepulauan Sangihe Sulawesi Utara, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Permasalahan utama terkait lingkup penelitian ini, yakni tidak adanya waktu yang konsisten dalam pelayanan lintas batas, sehingga pelayanan seringkali justru dilakukan di luar jam kerja; fungsi pelayanan lintas batas yang signifikan justru tidak menjadi bagian dalam struktur pemerintahan Kecamatan, sehingga turut mempengaruhi legalitas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; yang turut diperparah dengan tidak adanya dukungan insentif atas beban kerja di luar yang semestinya. Dimensi implementasi pelayanan lintas batas dalam penelitian ini ditelaah berdasarkan asas-asas pelayanan yang diungkapkan Mahmudi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan telaah dokumen. Data dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari lima aspek yang menjadi fokus telaah dimensi implementasi pelayanan lintas batas, yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, tidak diskriminatif, serta keseimbangan hak dan kewajiban, kesemuanya telah diimplementasikan dengan cukup baik. Temuan menarik lainnya adalah adanya pengaruh faktor geografis dan cuaca/iklim dalam pelayanan lintas batas di Kecamatan Marore yang berbeda dengan kondisi pelayanan pada umumnya, dalam hal ini kondisi cuaca yang tidak menentu turut mempengaruhi wilayah perairan yang dilintasi, sehingga waktu pelayanan menjadi tidak konsisten dan turut mengakibatkan seringnya pemadaman listrik.

Kata Kunci: Implementasi Pelayanan; Pelayanan Publik; Pelayanan Lintas Batas

Abstract

Cross-border service is currently quite an interesting problem to study, apart from the lack of government attention on the problem, it is also due to the lack of studies conducted by experts on this topic. This study aims to identify, understand, and analyze the implementation of cross-border services in Marore District and the factors that influence them. The main problem related to this research, namely the absence of consistent time in cross-border services, so that services are often actually

carried out outside working hours; the function of significant services is actually not part of the sub-district government structure so it also influences the legality of the implementation of main tasks; which is also exacerbated by the absence of incentive support for workloads. Implementation of cross-border services in this study is examined based on the service principles expressed by Mahmudi. This study uses a qualitative approach, with data collection methods in the form of interviews, observation, and documentation. Data were analyzed using Miles and Huberman's model. The results show that of the five aspects of the implementation of cross-border services, which consist of transparency, accountability, conditionality, non-discrimination, and the balance of rights and obligations, all of them have been implemented quite well. Another interesting finding is the influence of geographical and weather/climate factors in Marore District which is different from common conditions. In this case, it is the erratic weather conditions, so that the service time becomes inconsistent and results in frequent power outages.

Keywords: *Service Implementation; Public Service; Cross-Border Service*

PENDAHULUAN

Kondisi wilayah perbatasan memiliki arti yang sangat penting bagi sebuah negara karena mencerminkan harga diri bangsa di mata Internasional terlebih bagi negara yang berbatasan langsung. Kecamatan Kepulauan Marore merupakan wilayah terluar yang secara geografis berhadapan langsung dengan dua pulau di wilayah Filipina, yaitu pulau Balut dan pulau Saranggani dengan jarak antara pulau Marore dengan kedua pulau diatas \pm 50 mil laut, yang dapat ditempuh selama tiga jam perjalanan.

Dari lima belas Kecamatan di Kabupaten Kepulauan Sangihe Provinsi Sulawesi Utara, Kecamatan Kepulauan Marore memiliki keunikan dalam hal implementasi pelayanan publik, dalam hal ini terdapat fungsi ganda pemerintahan yang diselenggarakan, yakni selain menjalankan tugas-tugas pemerintahan pada umumnya, juga menjalankan fungsi pelayanan administrasi lintas batas. Selain itu,

berbeda dengan warga pulau Miangas, pulau perbatasan lainnya yang ada di provinsi Sulawesi Utara, pelintas batas dan petugas di wilayah Marore harus memiliki pengetahuan dasar Bahasa Visaya (bahasa lokal Provinsi Saranggani) dan Bahasa Tagalog. Oleh karena keunikannya sebagai *check point* dengan serangkaian tuntutannya, pelayanan lintas batas yang diimplementasikan pemerintah Kecamatan Marore haruslah berhasil dan berkualitas.

Secara inheren, mobilitas para pelintas batas kini sangat terbantu dengan sistem pencatatan dan pendokumentasian bagian Pelayanan Lintas Batas Kantor Camat Kepulauan Marore. Dokumen pencatatan yang dipilah atas empat buku register yaitu buku register Surat Keterangan dari Kecamatan untuk mendapatkan Kartu Lintas Batas, buku register Pelintas Keluar wilayah Indonesia, buku register masuk ke wilayah Indonesia dan Surat Keterangan Untuk Warga Negara Indonesia Penduduk Phillipina (Filipina) yang akan mengunjungi keluarga di

luar wilayah BCA (*Border Crossing Agreement*). Dalam buku register, pelintas batas tidak hanya mencatat tanggal masuk dan keluar tetapi juga asal atau alamat pelintas batas, identitas kewarganegaraan, tujuan bepergian, jenis fasilitas digunakan, dan lamanya mereka menetap di tempat tujuan.

Dengan demikian, arti penting eksistensi kawasan perbatasan perlu mendapat perhatian tidak hanya dari segi pertahanan dan keamanan negara, sosial budaya, tetapi juga dari segi pelayanan publik. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) yang pesat, turut mempengaruhi ekspektasi dan tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan publik, ketika disuguhkan dengan berbagai kemudahan. Hal inilah yang seharusnya menjadi perhatian bagi pemerintah itu sendiri, khususnya Pemerintah Kecamatan Kepulauan Marore sebagai implementor pelayanan lintas batas guna menjawab tantangan yang ada melalui terobosan pelayanan yang berkualitas dan inovatif.

Berdasarkan data Badan Nasional Pengelolaan Perbatasan (BNPP) tahun 2018, saat ini pengelolaan kawasan perbatasan di Indonesia dihadapkan pada dua isu strategis dengan variasi permasalahan yang menonjol, yaitu isu pengelolaan batas wilayah Negara dan isu pengelolaan kawasan perbatasan. Belum optimalnya pengembangan kawasan, pemanfaatan potensi dan kurang tersedianya

sarana prasarana dasar di kawasan perbatasan, merupakan permasalahan umum yang dihadapi hampir semua kawasan perbatasan. Perkembangan daerah-daerah perbatasan yang lambat, yang juga diperparah imbas dampak kesenjangan antara desa-kota, seperti investasi ekonomi (dalam bidang infrastruktur dan kelembagaan) yang cenderung terkonsentrasi di daerah perkotaan, pada gilirannya mengakibatkan kesenjangan pembangunan antara wilayah perkotaan dan wilayah pedesaan (Tiya et al., 2019).

Secara konseptual teoritik, kajian mengenai dinamika pelayanan lintas batas, baik terkait aspek implementasi, kualitas, efektivitas, optimalisasi, inovasi dan sebagainya relatif kurang dilakukan khususnya di Indonesia. Dari hasil kajian peneliti, 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). Jika dikaitkan dengan penelitian ini, tidak saja sejumlah kajian di atas berbeda secara lokus dengan yang dilakukan peneliti, tetapi juga berbeda dari segi fokus dan konsep yang digunakan sebagai dasar analisis.

Secara kontekstual empirik, pelayanan lintas batas di Kecamatan Marore masih dihiasi

sejumlah permasalahan yang memiliki sisi keunikan tersendiri, diantaranya Aparatur Sipil Negara (ASN) selaku petugas layanan harus selalu siap siaga dalam memberikan pelayanan sekalipun diluar jam kerja. Salah satu penyebabnya yakni para pelaku perjalanan lintas batas tidak memiliki waktu yang konsisten dalam hal kedatangan. Hal ini juga turut dipengaruhi kondisi cuaca yang tidak menentu, yang mempengaruhi arus perairan yang dilewati pelintas batas, sekaligus berdampak pada seringnya pemadaman arus listrik, dan fasilitas penyeberangan yang relatif tradisional (perahu pambut, perahu tradisional masyarakat setempat). Belum lagi adanya dilema petugas lintas batas yang tidak mendapatkan insentif (uang lembur), sekalipun bekerja diluar jam kerja yang telah ditetapkan. Hal ini dikarenakan jabatan terkait pelaksana/pengelola layanan lintas batas tidak dimasukkan dalam struktur organisasi Pemerintah Kecamatan marore, sehingga insentif/dukungan operasional terkait hal tersebut tidak masuk dalam perencanaan anggaran.

Uraian di atas tentunya telah menunjukkan urgensi dan signifikansi penelitian ini. Berdasarkan hal itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, memahami, dan menganalisis implementasi pelayanan lintas batas di Kecamatan Kepulauan Marore beserta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

KAJIAN LITERATUR

Pelayanan menurut Sellang et al. (2022), merupakan aktivitas atau kegiatan yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Menurut Kairupan (2015), pelayanan adalah sebuah kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kairupan (2015) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah sebagai pelayanan umum yang berarti kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya.

Adapun pelayanan publik menurut Neneng (2017), merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat maupun di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketertiban-ketertiban. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu

kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Lauma et al., 2019).

Pada penyelenggaraan pelayanan publik, aparaturnya pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pelayanan pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Namun demikian, meskipun kewajiban pemberian pelayanan publik terletak pada pemerintah, pelayanan publik juga dapat diberikan oleh pihak swasta dan pihak ketiga, yaitu organisasi nonprofit, relawan, dan lembaga swadaya masyarakat (LSM). Jika penyelenggaraan publik tertentu diserahkan kepada swasta atau pihak ketiga, maka yang terpenting yang dilakukan pemerintah adalah memberikan regulasi, jaminan, keamanan, kepastian hukum, dan lingkungan yang kondusif. Furqoni (2014), mengemukakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan seperti pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, antara

lain kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia layanan harus senantiasa memperhatikan asas-asas pelayanan, yang terdiri dari: (a) transparansi, yaitu pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; (b) akuntabilitas, yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (c) kondisional, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; (d) tidak diskriminatif (kesamaan hak), yaitu pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi; serta (e) keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak (Tumilantouw et al., 2020).

Selanjutnya. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2008 tentang Wilayah Negara dalam pasal 1 dijelaskan

bahwa wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, yang selanjutnya disebut dengan Wilayah Negara adalah salah satu unsur negara yang merupakan satu kesatuan wilayah daratan, perairan pedalaman, perairan kepulauan dan laut teritorial beserta dasar laut dan tanah dibawahnya, serta ruang udara di atasnya, termasuk seluruh sumber kekayaan yang terkandung di dalamnya. Dalam pasal tersebut juga dipaparkan batas wilayah negara adalah garis batas yang merupakan pemisah kedaulatan suatu negara yang didasarkan atas hukum internasional serta kawasan perbatasan adalah bagian dari wilayah negara yang terletak pada sisi dalam sepanjang batas wilayah Indonesia dengan negara lain, dalam hal batas wilayah negara di darat, kawasan perbatasan berada di kecamatan.

Menurut A.E. Moodie dalam (Bangun, 2017), perbatasan memiliki dua istilah yaitu *boundaries* dan *frontier*. Dalam Bahasa Inggris sehari-hari kedua istilah tersebut tidak ada bedanya. Tetapi dalam perspektif geografi politik, kedua istilah tersebut mempunyai perbedaan makna. *Boundaries*, diartikan “sebagai garis-garis yang mendemarkasikan batas-batas terluar dari wilayah suatu negara. Sementara *frontier* merupakan zona (jalur) dengan lebar yang berbeda fungsinya sebagai pemisah dua wilayah yang berlainan negaranya”.

Menurut Rizal dalam (Bangun, 2017),

konsep perbatasan tidak lepas dari eksistensi suatu Negara. Dalam perspektif hukum internasional pengertian umum perbatasan adalah sebuah garis demarkasi. Perbatasan sebuah negara (*state border*) terbentuk oleh lahirnya negara. Pada awalnya penduduk yang tinggal di wilayah tersebut tidak merasakan adanya perbedaan, bahkan tidak sadar bahwa mereka mempunyai kewarganegaraan yang berbeda.

Dalam konteks implementasinya di Kecamatan Marore, pelayanan lintas batas dilakukan secara kolektif oleh sejumlah instansi berwenang yang tergabung dalam tim BCA, yang terdiri dari: (1) Pemerintah Kecamatan Marore (dengan camat selaku koordinator), yang mengkoordinir Tim BCA Marore dalam pelaksanaan pelayanan lintas batas dan mengeluarkan surat keterangan jalan bagi warga masyarakat untuk mendapatkan kartu lintas batas; (2) Kantor Pos Imigrasi Marore, yang bertanggung jawab pada pengawasan orang asing, pencetakan kartu lintas batas dan daftar penumpang; (3) Pos Bea dan Cukai Marore, yang mengawasi lalu lintas barang keluar masuk perbatasan (pelayanan *cargo manifest*, surat keterangan kepemilikan barang); (4) Pos Karantina Kesehatan Marore, bertanggungjawab pada pengendalian penyakit menular pada pelintas batas; (5) Pos Karantina Ikan Marore sebagai pengendali mutu/kesehatan ikan yang dibawa oleh para pelintas batas ke Filipina; (6) Pos TNI-AL Marore, bertanggungjawab penuh

terhadap keamanan pelintas batas di laut terhadap pembajakan, aksi terorisme penyeludupan narkoba dan senjata api; (7) Perwakilan Pejabat Lintas Batas Republik Filipina, *Border Crossing Officer* (BCO) Republik Filipina Team, mengawasi keberadaan warga negara Filipina dalam melakukan kegiatan lalu lintas perbatasan.

Luasnya lingkup pelayanan lintas batas yang diselenggarakan tim BCA Marore, menyebabkan perlunya membatasi fokus penelitian pada jenis pelayanan keberangkatan dan kedatangan. Khusus untuk pelayanan keluar atau keberangkatan, terdapat sejumlah persyaratan untuk memperoleh Surat Keterangan Jalan dari Camat selaku Koordinator Tim BCA Marore, yakni: (1) surat pengantar dari Kepala Desa setempat; (2) foto kopi kartu tanda penduduk (KTP); dan (3) pas foto ukuran 4x6. Sementara untuk alur pelayanannya, semua dokumen tersebut diverifikasi di Bagian Pelayanan Lintas Batas untuk kemudian dibuatkan Surat Keterangan Jalan dari Camat selaku Koordinator Tim BCA. Surat Keterangan Jalan kemudian dibawa ke Pos Imigrasi sebagai syarat penerbitan Kartu Lintas Batas bagi Warga Negara Indonesia untuk jangka waktu 59 hari di Filipina. Jika pelintas batas memiliki barang bawaan, maka harus melapor kepada Petugas Pos Bea dan Cukai Marore untuk mendapatkan Surat Keterangan Kepemilikan Barang.

Khusus untuk pelayanan pelintas batas masuk atau kedatangan alur pelayanan beserta persyaratannya, yakni: (1) pemeriksaan Tim BCA Marore di atas perahu/kapal Petugas Imigrasi Marore mengecek Daftar Penumpang dan Kartu Lintas Batas kemudian Petugas Bea Cukai dan TNI-AL memeriksa barang bawaan penumpang; (2) konfirmasi proses pemeriksaan antara petugas tim BCA Marore. Jika dinyatakan jumlah penumpang dan Kartu Lintas Batas cocok dengan daftar penumpang dan barang bawaan dinyatakan aman tidak ada barang terlarang seperti narkoba dan senjata api, maka semua Pelintas Batas diperbolehkan turun dari atas perahu/kapal; (3) dokumen pelintas batas yakni Kartu Lintas Batas, daftar penumpang dan daftar barang/manifest akan dibawa oleh Juragan/penanggung jawab perahu/kapal untuk penandatanganan di instansi Tim BCA Marore dan Republik Filipina Tim secara berturut-turut. Penandatanganan dokumen pelintas batas dijadikan sebagai legalitas bagi masyarakat yang telah melakukan kegiatan lalu lintas perbatasan setelah kembali dari Filipina selama ketentuan izin tinggal yaitu 59 (lima puluh sembilan) hari.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan model studi kasus. Hal ini berdasarkan pertimbangan keunikan implementasi pelayanan di Kecamatan Marore yang berbeda dengan 14 kecamatan lainnya di

Kabupaten Kepulauan Sangihe, terutama dalam hal pelayanan lintas batas.

Sumber data dalam penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dan telaah dokumen. Wawancara menggunakan pedoman yang telah dibuat sebelumnya, yang dilakukan terhadap sejumlah *key informan* yang dianggap mengetahui dan memahami permasalahan penelitian, terutama dari pihak penyelenggara layanan lintas batas dan pelintas selaku pengguna layanan. Observasi pada dasarnya dilakukan dengan mengamati sejumlah aktivitas/kegiatan terkait pelayanan lintas batas, yang terutama ditelusuri melalui proses/alur pelayanan lintas batas. Sementara untuk telaah dokumen, hal-hal yang menjadi fokus telaah berkaitan dengan dokumen inti sehubungan dengan proses keberangkatan dan kedatangan lintas batas, termasuk di dalamnya dokumen regulasi, catatan, dan publikasi terkait lainnya.

Data yang telah dikumpulkan melalui instrumen di atas kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif (Miles & Huberman, 1994). Dalam proses ini, semua data hasil wawancara, observasi, dan telaah dokumen yang telah dikumpulkan terlebih dahulu direduksi sesuai kebutuhan penelitian, dalam hal ini sesuai kerangka analisis Mahmudi terkait asas-asas pelayanan dan faktor-faktor yang berpengaruh dalam pelayanan tersebut. Data inti hasil reduksi ini kemudian disajikan dalam bentuk narasi dan disesuaikan dengan

kriteria penulisan artikel. Setelah data rampung dan dianalisis, kemudian ditarik kesimpulan berdasarkan uraian deskripsi data dan pembahasan. Pada tahap akhir, kesimpulan ini tetap diverifikasi melalui model triangulasi.

HASIL PENELITIAN

Implementasi Pelayanan Lintas Batas di Kecamatan Marore

Pada bagian awal ini, perlu dikemukakan kembali bahwa dimensi implementasi pelayanan lintas batas di Kecamatan Marore ditelaah berdasarkan asas-asas pelayanan yang dikemukakan Mahmudi dalam (Tumilantouw et al., 2020), yang terdiri dari aspek transparansi, akuntabilitas, kondisional, tidak diskriminatif (kesamaan hak), serta keseimbangan hak dan kewajiban, yang kemudian diikuti dengan temuan-temuan terkait faktor-faktor yang berpengaruh dalam pelayanan lintas batas tersebut. Berikut disajikan sejumlah deskripsi hasil temuan penelitian dimaksud.

Pertama, terkait dengan aspek transparansi, dalam hal ini pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Sehubungan dengan aspek ini, data hasil wawancara mengungkapkan bahwa pelayanan lintas batas di Kecamatan Marore telah diimplementasikan secara transparan. Hal ini dapat dinilai dari pelaksanaan pelayanan lintas batas berjenjang yang dapat dilaksanakan dengan

baik di masing-masing instansi tim BCA Marore, terlebih di Kantor Kecamatan Marore. Selain itu, pelayanan yang dijalankan mudah diakses masyarakat dikarenakan adanya keterbukaan petugas yang tentu saja memberikan kemudahan bagi pelintas batas selaku pengguna layanan dalam mengurus dokumen. Hal ini sebagaimana dapat ditelusuri melalui hasil wawancara dengan informan 4 selaku pengguna layanan lintas batas sebagai berikut.

"...transparansi pelayanan selama ini sudah berjalan baik dan mudah kami pahami karena petugas berperan aktif..."

Hasil telaah dokumen sehubungan dengan aspek transparansi di atas menemukan bahwa terdapat ketentuan mengenai persyaratan dan alur pelayanan, baik keberangkatan maupun kedatangan yang diberlakukan dalam pelayanan lintas batas di Kecamatan Marore, sebagaimana yang telah diuraikan di bagian kajian literatur. Selain itu, dari dokumen kesepakatan tim BCA Marore tahun 2019 yang di dalamnya memuat 15 poin kesepakatan yang menjadi pedoman bagi tim BCA Marore dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat pelintas (termasuk di dalamnya standar pelayanan, seperti waktu pelayanan, persyaratan, mekanisme, dll), dalam hal ini pada poin 10 dinyatakan bahwa, "kesepakatan ini disampaikan ke pimpinan masing-masing dan disosialisasikan kepada masyarakat melalui Pemerintah Kampung baik se Kecamatan

Kepulauan Marore, Kampung Kawaluso, Lipang maupun seluruh Kampung yang ada di Kecamatan Nusa Tabukan". Dari hal ini dapat kita lihat bahwa hal-hal terkait pelayanan lintas batas telah disosialisasikan secara massif kepada stakeholder berkepentingan guna menjamin transparansi dalam pelayanan.

Hal di atas juga didukung dengan hasil observasi yang menemukan bahwa hal-hal terkait persyaratan dan alur pelayanan tersebut telah diinformasikan dengan jelas pada papan pengumuman di Kantor Kecamatan Marore. Selain itu, hasil observasi lanjutan juga menemukan bahwa terdapat kemudahan dalam pengurusan layanan lintas batas oleh pengguna dikarenakan petugas senantiasa bersedia memberikan penjelasan tentang hal-hal yang kurang dipahami pengguna layanan secara terbuka, terutama terkait dengan persyaratan lintas batas, sehingga hal tersebut tidak akan menjadi kendala bagi pelintas dalam mengurus dokumen yang dibutuhkan.

Kedua, terkait aspek akuntabilitas, dalam hal ini pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Terkait aspek ini, hasil wawancara mengungkapkan bahwa pelayanan lintas batas oleh tim BCA Marore dinilai telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku oleh pelintas batas selaku pengguna layanan. Hal ini dapat dilihat dari keyakinan pengguna layanan akan legalitas dokumen lintas

batas yang digunakan dan pertanggungjawaban pihak pelaksana dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan. Hal ini sebagaimana tersaji dalam hasil wawancara bersama informan 3 selaku pengguna layanan, sebagai berikut.

"...dokumen layanan di bagian lintas batas Kantor Camat Marore telah dijamin sah nya oleh petugas..."

Hasil wawancara senada juga diungkapkan oleh informan 7 selaku pengguna layanan, sebagai berikut.

"...setiap dokumen yang diterbitkan oleh kecamatan, jika ada permasalahan selalu ditindaklanjuti oleh petugas maupun Pak Camat sendiri..."

Hasil telaah dokumen sehubungan dengan hal di atas menemukan bahwa terdapat sejumlah kesepakatan diantara tim BCA Marore pada tahun 2019 dalam rangka menyelenggarakan pelayanan lintas batas yang efektif dan efisien, diantaranya terkait: (a) jam pelayanan pemeriksaan perahu masuk/keluar dan pelayanan dokumen lintas batas; (b) penyelesaian temuan barang-barang yang melebihi jumlah yang ditentukan, terlarang, dan sebagainya; (c) mekanisme pelayanan lintas batas; dan (d) antisipasi masalah yang terjadi dalam pelayanan. Hasil telaah dokumen lanjutan juga menemukan bahwa terdapat Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2013 yang mengatur tentang standarisasi pelayanan lintas batas, sekalipun tidak secara rinci menyebutkan

personil serta tugas pokok dan fungsi tim BCA Marore. Selain itu, terdapat pula standar operasional prosedur (SOP) Pelayanan Lintas Batas Kecamatan Marore BCA tahun 2022, yang juga dijadikan dasar implementasi pelayanan lintas batas tersebut, sehingga pelayanan yang diberikan dijamin dilakukan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Terkait hal di atas, hasil observasi menemukan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan/pelintas batas telah berjalan dengan baik sesuai ketentuan yang telah diatur sebelumnya. Setiap dokumen keberangkatan maupun kedatangan selalu dicocokkan antara penumpang dengan daftar nama dalam dokumen Lintas Batas oleh petugas, sehingga tidak menimbulkan permasalahan dalam perjalanan lintas batas. Jika terjadi hal yang sangat mendesak, maka Camat selaku Koordinator yang membawahi petugas ASN di Kantor Camat bahkan Tim BCA Marore, sangat selektif memeriksa dokumen yang ada. Jika terdapat kekurangan dokumen atau permasalahan dalam pelayanan, pertanggung jawabannya tidak hanya kepada Camat sendiri sebagai Koordinator melainkan secara kolektif oleh tim BCA Marore.

Ketiga, terkait aspek kondisional, dalam hal ini mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Sehubungan dengan aspek ini, hasil wawancara mengungkapkan bahwa jika ada

permasalahan dalam pelayanan lintas batas, maka masyarakat langsung menyampaikan kepada petugas sehingga langsung direspon untuk penyelesaiannya. Selain itu, petugas juga banyak mendengar keluhan masyarakat, terutama gangguan dalam perjalanan. Masyarakat sebagai penerima layanan bisa menyampaikan langsung saran dan masukan kepada petugas jika ada hal-hal yang dirasakan kurang berkenan dalam pelayanan. Hal ini sebagaimana nampak dalam hasil wawancara bersama informan 5 selaku pengguna layanan lintas batas, sebagai berikut.

"...petugas banyak mendengar keluhan...jika ada permasalahan, maka kami langsung menyampaikan kepada petugas, sehingga langsung direspon untuk penyelesaiannya..."

Hasil telaah dokumen sehubungan dengan aspek ini menunjukkan bahwa pelayanan lintas batas di Kecamatan Marore memang dilaksanakan secara kondisional mengingat kondisi yang ada di lapangan. Hal ini sebagaimana ditegaskan pada poin 13 dalam kesepakatan tim BCA, yakni "tim BCA Marore harus fleksibel dalam menafsirkan perintah pimpinan instansi yang tidak sesuai dengan kenyataan di lapangan". Selain itu, pada poin 15 dinyatakan, bahwa "pelayanan prima yang diberikan oleh Tim BCA Marore kepada masyarakat pelintas batas orientasinya kepada kesejahteraan hidup masyarakat yang ada diperbatasan namun tanpa mengabaikan

penegakan hukum bagi pelintas batas yang melanggar aturan". Berdasarkan 2 poin penting dalam pedoman yang menjadi dasar pelaksanaan/kesepakatan tim BCA ini dapat dilihat bahwa pelayanan lintas batas di Kecamatan Marore memang mempertimbangkan aspek kondisional.

Hasil observasi terkait aspek ini menemukan, bahwa jika ada kendala atau ketidakpuasan dalam pelayanan, maka masyarakat bisa menyampaikan keluhannya melalui kotak saran yang telah disiapkan. Dari sini dapat dilihat bahwa praktik pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat telah cukup terpenuhi. Namun, terdapat harapan masyarakat akan adanya wadah berupa Pos Lintas Batas Negara (PLBN), sehingga pelayanan bisa dilakukan secara terpadu.

Keempat, terkait aspek tidak diskriminatif (kesamaan hak), dalam hal ini pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi. Terkait aspek ini, hasil wawancara mengungkapkan bahwa pelayanan lintas batas yang diimplementasikan tim BCA Marore tidak membedakan masyarakat yang dilayani, bahkan petugas mampu memahami kesulitan masyarakat, sehingga dalam pelayanan setiap

pengguna mendapatkan hak yang sama. Hal ini dapat dilihat dalam hasil wawancara bersama informan 5 selaku pengguna layanan, sebagai berikut.

“...pelayanan sudah baik tidak membedakan masyarakat dan petugas mampu memahami kesulitan masyarakat sehingga dalam pelayanan mendapatkan hak yang sama...”.

Hasil telaah dokumen menemukan bahwa untuk menjamin tidak adanya tindak diskriminasi, dalam artian setiap pelintas mendapatkan perlakuan yang sama sesuai dengan ketentuan yang berlaku, telah ditekankan melalui kesepakatan tim BCA yang menjadi pedoman pelayanan lintas batas terutama pada poin 1 bagian (b), bahwa "dalam melakukan tugas pemeriksaan perahu masuk dan keluar personil Tim BCA harus lengkap". Hal ini tentunya menjamin tidak akan adanya perbedaan perlakuan yang diterima setiap pengguna layanan lintas batas karena proses pengawasan dilakukan secara kolektif diantara tim BCA Marore.

Hasil observasi sehubungan dengan hal di atas menemukan bahwa masyarakat pelintas batas selaku pengguna layanan mendapatkan hak yang sama. Dalam proses pelayanan, petugas layanan tidak membedakan latar belakang status sosial masyarakat pelintas batas dan menempatkan masyarakat secara sama terkait persyaratan kendatipun pengguna layanan tidak berdomisili di Kecamatan

Kepulauan Marore.

Kelima, terkait aspek keseimbangan hak dan kewajiban, dalam hal ini pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Hasil wawancara sehubungan dengan aspek ini mengungkapkan bahwa sekalipun kondisi geografis Kecamatan Kepulauan Marore yang sangat terpencil, namun hak sebagai warga negara harus diutamakan khususnya dalam pelayanan publik. Namun, masyarakat tetap mempunyai kewajiban, yakni menaati peraturan yang terkait dengan administrasi lintas batas. Hal ini sebagaimana nampak dalam hasil wawancara bersama informan 1 selaku coordinator tim BCA Marore.

"...kondisi geografis Kecamatan Kepulauan Marore yang sangat terpencil maka hak sebagai warga negara harus diutamakan khususnya pelayanan publik kemudian mereka mempunyai kewajiban yaitu menaati peraturan yang terkait dengan administrasi lintas batas...”.

Dari aspek keseimbangan hak dan kewajiban, ternyata masyarakat pelintas batas selaku pengguna layanan pun menyadari pentingnya hal ini, dalam artian mereka dilayani dengan baik dengan ketentuan masyarakat juga dapat menaati peraturan yang ada. Hal ini sebagaimana hasil wawancara bersama informan 4 selaku pengguna layanan, sebagai berikut.

“...hal yang penting bagi petugas juga harus menyadari bahwa haknya diterima dari pajak yang dibayar oleh masyarakat sehingga pelayanan harus baik dan kami masyarakat harus taat pada aturan yang berlaku...”.

Hasil telaah dokumen terkait aspek ini menemukan bahwa di dalam dokumen kesepatan Tim BCA Marore tahun 2019 pada poin 15 disebutkan bahwa, "pelayanan prima yang diberikan Tim BCA Marore kepada masyarakat pelintas batas orientasinya untuk kesejahteraan hidup masyarakat, namun tidak mengabaikan penegakan hukum bagi pelintas batas yang melanggar peraturan". Dari sini dapat kita lihat bahwa pelayanan yang diimplementasikan sangat menekankan adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban.

Hasil observasi terkait aspek ini juga menemukan hal yang sama, bahwa masyarakat pengguna layanan hanya akan diproses permohonan kebutuhan dokumennya ketika masyarakat tersebut telah memenuhi kelengkapan berkas yang disyaratkan. Selain itu, hasil observasi lanjutan ternyata menemukan hal yang unik dalam implementasi pelayanan lintas batas di Kecamatan Marore, yakni guna menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat pelintas batas, pelayanan dokumen lintas batas tetap dilakukan sekalipun di luar jam kerja atau bahkan dapat dikatakan pelayanan yang ada dapat berlangsung selama 1x24 jam sekalipun dalam kondisi yang penuh keterbatasan. Hal ini juga didukung dengan hasil penelusuran data melalui instrumen wawancara, yang salah satunya merupakan informan 3 selaku pengguna layanan.

"...pengaruh kondisi geografis pada pelayanan dimana keadaan cuaca sangat

mempengaruhi keberangkatan atau kedatangan dan petugas di Kantor Camat dan Tim BCA Marore sudah sangat baik memberi layanan tanpa melihat waktu...".

Hal ini ketika dikonfirmasi kepada tim BCA Marore didapatkan penjelasan bahwa sekalipun tidak tersedia insentif untuk itu, pelayanan tetap dapat dilakukan di luar jam kerja mengingat pengaruh kondisi geografis wilayah kepulauan. Hal ini nampak pada hasil wawancara bersama informan 1 selaku koordinator tim BCA, sebagai berikut.

"...instansi yang ada memiliki jam kerja dalam melayani masyarakat akan tetapi kondisi geografis wilayah kepulauan menjadi tantangan tersendiri sehingga pendekatannya harus fleksibel kendatipun di luar jam kerja petugas yang ada siap siaga dan pelayanannya harus cepat dan tepat...tidak ada dukungan anggaran operasional untuk ini...".

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Lintas Batas di Kecamatan Marore

Dari penelusuran lapangan yang dilakukan, terungkap empat faktor utama yang mempengaruhi pelayanan lintas batas di Kecamatan Marore, yakni kondisi geografis dan cuaca/iklim, kelembagaan, sarana prasarana pendukung layanan, dan sumber daya manusia (SDM) aparatur. Terkait keempat hal ini dapat dielaborasi sebagai berikut.

Pertama, terkait dengan faktor kondisi geografis dan cuaca/iklim. Dari hasil penelusuran data wawancara terungkap bahwa faktor ini menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi implementasi pelayanan lintas

batas di Kecamatan Marore. Hal ini sebagaimana nampak dalam hasil wawancara bersama informan 2 selaku petugas layanan, sebagai berikut.

“...sebagai pegawai ASN kami sudah menerapkan pelayanan yang pendekatannya memahami keadaan masyarakat terutama ketika cuaca tidak bersahabat...”.

Hasil wawancara di atas pada dasarnya mempertegas hasil wawancara sebelumnya, khususnya yang telah dikemukakan pada bagian keseimbangan hak dan kewajiban, bahwa kondisi geografis dan cuaca/iklim sangat mempengaruhi implementasi pelayanan lintas batas di Kecamatan Marore.

Hasil telaah dokumen pada dasarnya juga menemukan hal yang sama, bahwa sekalipun waktu pelayanan telah ditetapkan antara senin-jumat jam 08.00 s/d 17.00 WITA dan waktu keberangkatan dari *check point* Marore jam 06.00 WITA, namun tetap dimungkinkan adanya pelayanan di luar jam kerja dan kemungkinan pembatalan keberangkatan dengan mempertimbangkan faktor darurat (*emergency*) dan kondisi cuaca yang tidak bersahabat, sebagaimana nampak dalam dokumen 15 poin kesepakatan tim BCA tahun 2019 dan SOP Pelayanan Lintas Batas tahun 2022.

Hasil observasi terkait hal ini menemukan bahwa seringkali wilayah perbatasan Marore yang berupa kawasan perairan mengalami perubahan cuaca yang tidak menentu dan

cenderung ekstrim, yang berdampak pada arus gelombang laut yang dapat menerjang dan membahayakan masyarakat pelintas batas. Hal ini tentu saja mengakibatkan keterlambatan keberangkatan maupun kedatangan. Hasil observasi lanjutan juga menemukan bahwa dalam menyikapi keadaan tersebut, petugas bagian lintas batas di Kantor Camat bahkan Tim BCA Marore tetap siaga 1x24 jam, dan bagi pelintas batas kedatangan, diharuskan melempar jangkar di pelabuhan dan pengawasannya dilakukan petugas TNI-AL. Kegiatan pemeriksaan kapal/perahu baru dilakukan pagi hari pukul 08.00 WITA atau sesuai situasi dan kondisi, yang kemudian dilanjutkan dengan penandatanganan dokumen. Demikian halnya pelintas batas keberangkatan, juga menyesuaikan dengan keadaan cuaca sebelum berangkat menuju BCA Batuganding Filipina.

Kedua, faktor kelembagaan. Hasil telaah dokumen terkait struktur organisasi Kecamatan Marore menemukan bahwa tidak ada bagian khusus dalam struktur yang secara tegas menempatkan urusan pelayanan lintas batas, sehingga tidak terdapat pula pejabat khusus yang menangani layanan ini secara spesifik berdasarkan struktur yang ada.

Hasil observasi terkait hal di atas menemukan bahwa sekalipun tidak ada pejabat khusus yang ditempatkan dalam jabatan struktural setingkat kepala seksi pada Bagian Lintas Batas, hal itu tidak mempengaruhi pelayanan, dalam

artian implementasi pelayanan administrasi lintas batas tetap berjalan sebagaimana adanya. Sekalipun pada kenyataannya pelayanan tetap berlangsung, namun secara tersirat terdapat keluhan dari petugas layanan terkait hal ini, sebagaimana nampak pada hasil wawancara bersama informan 9 selaku petugas layanan, sebagai berikut.

"...kalau mau jujur sebenarnya tidak ada insentif operasional di luar jam kerja...karena tidak ada di struktur organisasi, tidak mungkin hal ini dimasukkan dalam perencanaan anggaran...yah cuma tetap tanggung jawab laksanakan tugas...cuman alangkah baiknya kalau ada (insentif)...kita di sini pegawai sudah terbatas, ada kehidupan di luar juga, ada keluarga...sementara kita harus standby 1x24 jam untuk lintas batas ini..."

Ketiga, faktor sarana prasarana pendukung layanan. Terkait hal ini, hasil observasi menemukan memang terdapat fasilitas berupa komputer dan printer dalam pemrosesan dokumen layanan yang dirasa cukup memadai. Namun, ketika kondisi cuaca yang kurang bersahabat terjadi, seringkali terjadi pemadaman arus listrik yang tentu saja mengganggu jalannya pelayanan, apalagi jika pemadaman berlangsung lama. Hal ini sebagaimana juga terungkap melalui hasil wawancara bersama informan 8 selaku pengguna layanan, sebagai berikut.

"...kendalanya, saat pemadaman listrik secara tiba-tiba, pencetakan dokumen belum bisa dilakukan..."

Keempat, faktor SDM. Terkait hal ini,

hasil observasi menemukan bahwa hanya terdapat pegawai ASN berjumlah 3 orang yang bertugas di bagian lintas batas, 2 orang diantaranya bisa berbahasa Visayas dan 1 orang pegawai ASN tidak bisa berbahasa dengan lancar. Kondisi SDM yang demikian tentunya berpengaruh mengingat tidak adanya sistem *shift* yang diterapkan, sehingga petugas dapat terserang efek mengantuk dan kelelahan di tengah bertugas dan bahkan dapat mempengaruhi kesehatannya akibat beban kerja yang tinggi, terlebih karena harus *standby* 1x24 jam setiap hari. Selain itu, faktor bahasa juga turut berpengaruh terutama pelintas batas yang masuk tidak jarang tidak mampu menggunakan bahasa Indonesia, sehingga petugas dituntut mampu menggunakan bahasa lokal Filipina. Adapun masalah terkait keterbatasan SDM ini juga nampak dalam hasil wawancara bersama informan 2 selaku petugas lintas batas, sebagai berikut.

"...ada keterbatasan sumber daya...misalnya jika ada beberapa pegawai yang berangkat ke ibu Kota Kabupaten, maka pelayanan yang ada kurang maksimal..."

PEMBAHASAN

Dari serangkaian uraian pada bagian deskripsi hasil penelitian telah dipahami bahwa pelayanan lintas batas di Kecamatan Marore telah diimplementasikan dengan cukup baik berdasarkan asas-asas pelayanan, yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, tidak diskriminatif, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Selain itu, telah dipahami pula bahwa

terdapat sejumlah faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan lintas batas ini, yakni kondisi geografis dan cuaca/iklim, kelembagaan, sarana prasarana pendukung layanan, serta SDM. Terkait temuan-temuan ini, terdapat sejumlah hal yang dirasa perlu untuk mendapatkan pembahasan lebih lanjut, sebagai berikut.

Pertama, terkait aspek akuntabilitas. Sekalipun dari hasil penelusuran data dapat dikatakan bahwa implementasi pelayanan publik dari aspek ini telah cukup baik, namun ketika dikaitkan dengan faktor kelembagaan, hal ini menurut peneliti memiliki masalah dan implikasi yang tidak sederhana.

Ketiadaan bagian dan pejabat khusus dalam struktur kelembagaan Pemerintah Kecamatan Marore menjadikan tidak adanya dasar legal pelaksanaan tugas pokok dan fungsi layanan lintas batas, sehingga secara administratif tidak jelas siapa yang sebenarnya memiliki tanggung jawab atas tugas tersebut dan nantinya hal apa yang harus dipertanggungjawabkan. Padahal menurut Ndraha (2003), akuntabilitas itu tidaklah sederhana. Setidaknya di dalamnya harus terdapat secara jelas terkait siapa yang bertanggung jawab, apa yang harus dipertanggungjawabkan, bagaimana hal tersebut dipertanggungjawabkan, dan kepada siapa pertanggungjawaban tersebut dilakukan. Hal ini juga sejalan dengan Kumorotomo

(Mukhilda, 2008), yang menyatakan bahwa akuntabilitas birokrasi terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani masyarakat harus dipertanggungjawabkan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat. Dengan tidak adanya legalitas terkait bagian lintas batas dalam struktur organisasi Pemerintah Kecamatan Marore, tentu saja sulit mempetanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi tersebut secara legal administratif.

Kedua, terkait dengan keseimbangan hak dan kewajiban. Sekalipun dari deskripsi hasil penelitian telah dipahami bahwa implementasi pelayanan lintas batas dari aspek ini telah cukup baik, namun bila dianalisis lebih jauh, ternyata terdapat ketidakseimbangan antara hak dan kewajiban bila ditinjau dari posisi pihak pelaksana, yang juga merupakan konsekuensi dari tidak adanya bagian lintas batas dalam struktur organisasi Pemerintah Kecamatan Marore. Karena hal ini, tidak saja insentif operasional terkait pelayanan lintas batas tidak dapat dimasukkan dalam perencanaan anggaran, tetapi juga hal ini berpotensi menjadi temuan, baik oleh inspektorat maupun Badan Pemeriksa Keuangan, ketika ada anggaran pemerintah yang digunakan untuk keperluan pelayanan lintas batas, kecuali Pemerintah Kecamatan Marore dan tim BCA melakukannya dengan "cara lain yang merupakan celah administratif" dalam pemerintahan. Sekalipun demikian, tidak seimbang antara

hak petugas layanan dalam bentuk honor/insentif dengan beban kerjanya merupakan hal yang seyogyanya tidak boleh terjadi dalam dunia birokrasi, terlebih rezim pemerintahan saat sangat menekankan perencanaan anggaran yang berbasis kepada program atau tugas pokok dan fungsi kelembagaan. Selain itu, secara inheren, hal ini tentunya tidak manusiawi, mengingat Sinambela (Ardiansyah, 2014), yang menekankan bahwa keseimbangan hak dan kewajiban mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Berdasarkan hal ini, hak pegawai ASN sebagai pemberi layanan juga seharusnya menjadi prioritas.

Ketiga, terkait kondisi geografis dan cuaca/iklim selaku faktor yang berpengaruh dalam pelayanan lintas batas. Secara inheren, hal ini di satu sisi merupakan potensi/penyebab utama sejumlah permasalahan yang menurut peneliti menghambat implementasi pelayanan lintas batas di Kecamatan Marore. Hal ini sebagaimana yang telah dikemukakan sebelumnya, bahwa tidak saja berimplikasi pada waktu pelayanan yang tidak konsisten, menunjukkan perlunya meningkatkan sarana prasarana layanan akibat pemadaman listrik, tetapi juga turut membuat petugas layanan kewalahan akibat keterbatasan SDM.

Di sisi lain, hal ini merupakan salah satu keunikan dari temuan dalam penelitian ini. Dari

sejumlah hasil kajian yang peneliti lakukan terkait pelayanan lintas batas, terdapat sejumlah temuan yang mirip, diantaranya kajian yang melihat aspek kelembagaan, SDM, dan sarana prasana sebagai faktor yang mempengaruhi pelayanan lintas batas (Firdaus, 2018; Mamujaja et al., 2017; Sahudiyono & Pinto, 2019; Tefa & Thaal, 2019), serta kajian yang melihat aspek kepuasan pelayanan pas lintas batas dengan beberapa indikator yang mirip, yakni transparansi, akuntabilitas, dan kondisional (Bebiana, 2016). Selain itu, terdapat pula kajian lintas batas yang relatif berbeda dengan temuan penelitian ini, seperti kajian yang melihat implementasi pelayanan lintas batas berdasarkan standar pelayanan (Supardi A, 2017), kualitas pelayanan lintas batas berdasarkan SERVQUAL (Lingga et al., 2021), dan kajian evaluasi penerapan *good governance* di daerah perbatasan (Villanueva et al., 2022). Kebanyakan studi tentang wilayah perbatasan justru berkaitan dengan pengembangan kawasan/wilayah perbatasan seperti kajian (Tiya et al., 2019) dan kajian terkait perdagangan/perekonomian lintas batas, seperti kajian (Timisela, 2015).

Khusus untuk temuan aspek geografis dan cuaca/iklim sebagai faktor yang berpengaruh dalam pelayanan, sejumlah kajian yang peneliti lakukan terkait hal tersebut hanya menemukan bahwa faktor geografis dipahami sebagai jarak dalam hubungannya dengan aspek pelayanan, seperti dalam kajian (Harahap, 2021). Bahkan,

dalam sejumlah artikel yang telah ditelusuri, kondisi geografis dipandang sebagai aspek yang mempengaruhi minimnya akses kesehatan masyarakat, terutama yang berada di daerah terpencil (kanalpengetahuan.fk.ugm.ac.id), atau terkait akses pelayanan pendidikan (lemhanas.go.id). Kebanyakan kajian jika mempesoalkan faktor geografis, maka justru diarahkan pada aspek pembangunan, seperti pada kajian (Adinugroho et al., 2016).

Dari sejumlah kajian di atas, nampak bahwa temuan aspek geografis dan cuaca/iklim selaku faktor yang berpengaruh dalam pelayanan lintas batas pada penelitian ini merupakan suatu keunikan dan secara relatif mengandung unsur *novelty*.

Implikasi Penelitian

Sejumlah temuan yang telah dideskripsikan dan dibahas pada bagian sebelumnya menghasilkan sejumlah implikasi, baik secara teoritik, maupun praktik. Secara teoritik, temuan penelitian yang menyatakan bahwa faktor geografis wilayah perairan dan cuaca/iklim yang tidak menentu di suatu wilayah (terutama di kawasan perbatasan), sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik (khususnya pelayanan lintas batas dalam penelitian ini). Tentunya hal ini menarik untuk ditindaklanjuti melalui studi lanjutan, baik di lokus yang sama, maupun di lokus lainnya guna lebih memahami pengaruh kondisi geografis dan cuaca/iklim terhadap pelayanan. Selain itu,

temuan penelitian ini kian menguatkan sejumlah temuan hasil penelitian sebelumnya yang juga mengambil lokus di wilayah perbatasan, yakni bahwa implementasi pelayanan lintas batas cenderung kurang baik (Merlansa et al., 2019), terutama dari aspek kelembagaan, SDM, dan sarana prasarana (Bebiana, 2016; Firdaus, 2018; Lingga et al., 2021; Sahudiyono & Pinto, 2019; Tefa & Thaal, 2019).

Secara praktik, temuan penelitian ini memiliki beberapa implikasi. *Pertama*, kondisi geografis yang unik dengan cuaca/iklimnya yang tidak menentu menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah di kawasan perbatasan, khususnya pemerintah di Kecamatan Marore untuk beradaptasi dengan hal tersebut, dengan menciptakan model pelayanan yang adaptif dan inovatif. Dalam rangka kepentingan jangka pendek, Pemerintah Kecamatan Marore dapat menerapkan model pelayanan dengan sistem *shift* bagi petugas lintas batas. Jika hal ini dilakukan, maka setidaknya dibutuhkan 3 orang petugas lintas batas yang berjaga bergantian *shift* guna melakukan pelayanan, sehingga tidak ada alasan terjadinya waktu kekosongan pelayanan dalam 24 jam. Selain itu, petugas yang berjaga juga harus mengetahui bahasa lokal setempat maupun bahasa lokal Filipina Selatan Visayas, sehingga memudahkan proses komunikasi dalam pelayanan.

Kedua, keadaan cuaca/iklim yang tidak menentu yang berakibat pada seringnya

pemadaman listrik juga dapat mempengaruhi proses layanan, sehingga guna mengoptimalkan pelayanan, perlu adanya penambahan sarana dan prasarana dengan pengadaan tenaga surya atau mesin genset sebagai alternatif saat terjadi pemadaman listrik.

Ketiga, pelayanan lintas batas merupakan salah satu fungsi signifikan Kecamatan Kepulauan Marore, namun belum dimasukkan secara formal dalam struktur kelembagaan, sehingga tidak ada pula penempatan pejabat setingkat kepala seksi/petugas khusus yang membawahi bagian tersebut. Oleh karena itu, Pemerintah Kecamatan Marore perlu mengupayakan legalitas formal terkait petugas khusus yang menangani pelayanan lintas batas dalam struktur kelembagaannya. Hal ini selain menjadi dasar pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pelayanan lintas batas, juga memberikan jaminan insentif bagi petugas lintas batas karena dapat dimasukkan dalam perencanaan anggaran. Dengan adanya insentif, petugas pelayanan lintas batas di satu sisi akan lebih termotivasi dalam melaksanakan tugasnya dan di sisi lain tidak ada lagi alasan ketika tidak melaksanakan tugas pelayanan yang dibebankan padanya.

Keempat, guna kepentingan jangka panjang, Pemerintah Kecamatan Marore perlu mempertimbangkan model layanan satu atap dalam bentuk Pos lintas Batas Negara (PLBN). Jika PLBN ini dibuat, maka petugas akan selalu

standby dan masyarakat dapat mengakses pelayanan secara terpusat, sehingga alur informasi dan pelayanan dapat selesai pada pos tersebut. Selain itu, ke depannya perlu mendesain model pelayanan lintas batas secara *online* hanya saja jaringan internet di Kecamatan Kepulauan Marore belum dapat dimanfaatkan secara maksimal.

KESIMPULAN

Pertama, terkait dimensi implementasi pelayanan lintas batas di Kecamatan Marore, telah dipahami bahwa dari aspek transparansi, pelayanan telah dilakukan secara transparan, dalam artian hal-hal terkait pelayanan telah diinformasikan secara jelas, disosialisasikan secara massif dan terbuka, serta masyarakat merasakan adanya kemudahan dalam pelayanan. Dari aspek akuntabilitas, pelayanan telah diselenggarakan secara akuntabel berdasarkan standar pelayanan dalam Perda No. 4 Tahun 2013, yang kemudian ditekankan dalam 15 poin kesepakatan yang menjadi pedoman tim BCA, dan SOP BCA, sehingga terdapat jaminan pertanggungjawaban atas implementasi pelayanan lintas batas. Dari aspek kondisional, pelayanan diimplementasikan dengan mempertimbangkan situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan serta responsif terhadap saran dan keluhan yang datang dari masyarakat dalam pelayanan. Dari aspek tidak diskriminatif, pelayanan yang diimplementasikan tidak membeda-bedakan masyarakat yang dilayani dan bahkan sedapat

mungkin memahami kesulitan yang dialami masyarakat, sehingga setiap orang mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan. Dari aspek keseimbangan hak dan kewajiban, baik pihak implementor maupun pelintas batas selaku pengguna layanan memahami hak dan kewajibannya dalam pelayanan. Di satu sisi pelaksana telah berusaha sedapat mungkin melaksanakan tugasnya sekalipun di tengah berbagai keterbatasan, sementara masyarakat pengguna layanan pun memahami hal-hal yang harus dipenuhi dalam mengakses layanan. Berdasarkan hal ini, dapat dipahami bahwa pelayanan lintas batas di Kecamatan Kepulauan Marore Kabupaten Sangihe Sulawesi Utara telah diimplementasikan dengan cukup baik berdasarkan asas-asas pelayanan.

Kedua, terdapat empat faktor utama yang mempengaruhi implementasi pelayanan lintas batas di Kecamatan Marore, yakni kondisi geografis dan cuaca/iklim, kelembagaan, sarana prasarana pendukung layanan, dan sumber daya manusia (SDM) aparatur. Jika hal ini dapat diatasi ke depannya, maka pelayanan lintas batas yang diimplementasikan dapat lebih berhasil dan berkualitas.

REFERENSI

- Adinugroho, G., Arifa'ilah, I., Elvina, S., Inriyatni, I. S., & Aisyah, A. T. (2016). Pola Spasial Indeks Kesulitan Geografis dan Pengaruhnya Terhadap Pembangunan Kabupaten Gunungkidul. *Plano Madani: Jurnal Perencanaan Wilayah Dan Kota*, 5(2), 158–170. <https://journal3.uin-alauddin.ac.id/index.php/planomadani/article/view/1579>
- Bangun, B. H. (2017). Konsepsi dan pengelolaan Wilayah Perbatasan Negara: Perspektif Hukum Internasional. *Tanjung Pura Law Journal*, 1(1), 52–63. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/tlj/article/view/18331/15483>
- Bebiana, D. N. (2016). Penyelenggaraan Pembuatan Surat Pas Lintas Batas Pihak Imigrasi di Desa Jasa Kecamatan Ketungau Hulu Kabupaten Sintang. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 5(1), 1–11. <http://jurmafis.untan.ac.id/index.php/publika/article/view/976>
- Firdaus, I. (2018). Optimalisasi Pos Lintas Batas Tradisional dalam Pelaksanaan Fungsi Keimigrasian. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 12(1), 57–71. <https://ejournal.balitbangham.go.id/index.php/kebijakan/article/view/337>
- Furqoni, M. (2014). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. *Publika*, 2(3). <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/9158>
- Harahap, N. (2021). *Pengaruh Letak Geografis dan Kualitas Pelayanan terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan oleh Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tapanuli Selatan*. <https://repository.usu.ac.id/handle/123456789/37057>
- Kairupan, J. K. (2015). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(35). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/11386>

- Lauma, R., Pangemanan, S., & Sampe, S. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governanace Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *Jurnal Eksekutif*, 3(3). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/23855>
- Lingga, N. M., Rusdiono, R., & Rochmawati, I. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk, Wilayah Perbatasan Indonesia Malaysia, Kabupaten Sambas. *PubliKA Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(1). <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2738250>
- Mamuaja, B. R., Mamentu, M., & Singkoh, F. (2017). Pelaksanaan Kebijakan Border Crossing Agreement (BCA) oleh Kantor Imigrasi di Kabupaten Kepulauan Sangihe. *JURNAL EKSEKUTIF*, 2(2). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/17436>
- Merlansa, B., Linggi, R. K., & Burhanudin, B. (2019). Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (PLB) Krayan Indonesia-Ba' Kelalan Malaysia di Kantor Imigrasi Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 7(2), 769–780. [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/05/01_format_artikel_ejournal_mulai_hlm_ganjil_05-16-19-11-03-53\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/05/01_format_artikel_ejournal_mulai_hlm_ganjil_05-16-19-11-03-53).pdf)
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Sage.
- Ndraha, T. (2003). *Kybernologi: Ilmu Pemerintahan Baru* (Jilid I). PT. Rineka Cipta.
- Neneng, S. M. (2017). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *JIPSI - Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6. <https://repository.unikom.ac.id/51314/>
- Sahudiyono, S., & Pinto, F. (2019). Pelayanan Dan Pengawasan Terhadap Pelintas Batas Di Pos Lintas Batas Darat Mota'ain Perbatasan Negara Indonesia–Timor Leste. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 17(2), 10–27. <http://jurnal.amy.ac.id/index.php/MIBJ/article/view/206>
- Sellang, K., Jamaluddin, J., & Mustanir, A. (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media.
- Supardi A, V. (2017). Kinerja Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Imigrasi Pos Pemeriksaan Lintas Batas Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(4). <http://jurmafis.untan.ac.id/index.php/governance/article/view/1415>
- Tefa, G., & Thaal, F. P. (2019). Kinerja Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Terpadu Wini di Kawasan Perbatasan RI-RDTL Kabupaten Timor Tengah Utara Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Pemerintahan Dan Keamanan Publik (JP Dan KP)*, 1(1), 11–24. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JPKP/article/view/711>
- Timisela, S. G. (2015). Dampak Perdagangan Lintas Batas Terhadap Perekonomian Masyarakat Lokal (Studi Kasus: Wilayah Perbatasan RI-PNG di Distrik Muara Tami). *Jurnal Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, 7(2), 35–50. <http://journal.um.ac.id/index.php/jesp/article/view/5329>
- Tiya, S., Yuniarti, E., & Pratiwi, N. N. (2019). Strategi Pengembangan Kawasan Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Badau Sebagai

- Simpul Pengembangan Kawasan Perbatasan di Kabupaten Kapuas Hulu. *JeLAST: Jurnal PWK, Laut, Sipil, Tambang*, 6(2). <https://jurnal.untan.ac.id>
- Tumilantouw, N., Mandagi, M., & Bogar, W. (2020). Optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 5(1), 76–95. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/573>
- Villanueva, J. L. W., Kidokoro, T., & Seta, F. (2022). Cross-Border Integration, Cooperation and Governance: A Systems Approach for Evaluating “Good” Governance in Cross-Border Regions. *Journal of Borderlands Studies*, 37(5), 1047–1070. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/08865655.2020.1855227>