

MANAJEMEN PELAYANAN DI DAERAH 3T (TERDEPAN, TERPENCIL DAN TERTINGGAL) DI KABUPATEN NUNUKAN PROVINSI KALIMANTAN UTARA

Herlawan

NPP. 29.1976

*Asdaf Kabupaten Nunukan, Provinsi Kalimantan Utara
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: herlawanbungin@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The ineffectiveness of Service Management in 3T Region Nunukan Regency, North Kalimantan Province due to exceedingly difficult geographical conditions. **Purpose:** This study to identify and analyze the supporting and inhibiting factors of Service Management in The 3T Region (Frontier, Outermost, and Disadvantaged). in Nunukan Regency, North Kalimantan Province. **Method:** This research uses descriptive qualitative research with an inductive approach. Data collection techniques through interviews, observation, and documentation. This study uses the theory of service management by Zeithaml, Parasuraman, and Berry in Suprajogo. **Result:** The findings obtained in this study by the authors are, the geographical conditions that difficult to access are the cause of the service not being able to run properly, limited personnel resources, and the lack of budget allocation aimed at remote areas **Conclusion:** Service Management in the 3T Region (Frontier, Outermost, and Disadvantaged) in Nunukan Regency, North Kalimantan Province has not yet fully run well.

Keywords: Management, Sebatik Tengah District, Service

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Belum efektifnya Manajemen Pelayanan Di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara dikarenakan keadaan geografis yang sangat sulit. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis manajemen pelayanan di daerah 3T (terdepan, terpencil, dan tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara. **Metode:** Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori manajemen pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Suprajogo **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu, keadaan geografis yang sulit dijangkau menjadi penyebab pelayanan belum bisa berjalan dengan baik, keterbatasan sumber daya aparatur, serta kurangnya pengalokasian anggaran yang ditujukan ke daerah pelosok. **Kesimpulan:** Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara belum sepenuhnya berjalan dengan baik **Kata kunci:** Manajemen, Kecamatan Sebatik Tengah, Pelayanan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan adalah tugas utama bagi setiap aparatur sipil negara, sebagai abdi negara dan masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social. Pelayanan secara umum diartikan kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini pula keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik. Pada dasarnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Di sisi lain pelayanan di Indonesia sendiri masih terkendala karena banyak hal salah satunya yaitu kondisi geografis wilayah yang masih sangat sulit dijangkau karena negara Indonesia sendiri merupakan negara kepulauan, dan salah satu negara kepulauan terbesar di dunia yang letaknya sangat strategis, baik secara ekonomi maupun geopolitik. Gugusan kepulauan yang ada di Indonesia disatukan oleh lautan yang terhampar luas dan beberapa di antaranya berbatasan langsung dengan beberapa negara tetangga, baik darat maupun laut. Tercatat sebanyak 92 pulau merupakan pulau-pulau terdepan yang berbatasan langsung dengan negara tetangga, seperti Malaysia, Singapura, Filipina, Timor Leste, Papua New Guinea, dan Australia (Peraturan Presiden RI Nomor 78 Tahun 2005) dan beberapa di antaranya mempunyai beragam persoalan yang belum terselesaikan hingga saat ini.

Kawasan perbatasan Provinsi Kalimantan Timur (Kaltim) dan Provinsi Kalimantan Utara (Kaltara) mencapai luas wilayah $\pm 44.605,26 \text{ km}^2$, luasan tersebut membentang sepanjang 1.038 km, yaitu dari arah selatan sekitar Lasan Tuyan di Kabupaten Mahakam Ulu, sampai ke arah utara di sekitar Sebatik Kabupaten Nunukan. Garis perbatasan tersebut mencakup 2 provinsi (“setelah pemekaran”), yaitu provinsi Kaltim di Kabupaten Mahakam Ulu dan provinsi Kaltara di Kabupaten Malinau dan Kabupaten Nunukan, dengan 21 kecamatan sebagai ujung tombak yang berbatasan langsung dengan Negara Malaysia (Serawak dan Sabah). Sebagian besar kawasan perbatasan Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara adalah perbatasan darat dengan Malaysia, sedangkan perbatasan laut hanya berada di sekitar Pulau Sebatik dan Nunukan. Posisi astronomis Kabupaten Nunukan adalah berada di antara $115^{\circ}33'00''$ sampai dengan $118^{\circ}03'55''$ Bujur Timur dan antara $3^{\circ}15'00''$ sampai dengan $4^{\circ}24'55''$ Lintang Utara yang merupakan wilayah paling utara dari Provinsi Kalimantan Utara. Jika dilihat dari posisi astronomis tersebut Kabupaten Nunukan berada di kawasan tropis, yang membuat Kabupaten Nunukan selalu disinari matahari sepanjang tahun dan setiap wilayahnya memiliki sumber daya alam yang luar biasa dan curah hujan tinggi yang otomatis akan membuat tanah subur serta flora dan fauna yang sangat beragam.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara. Hal tersebut disebabkan karena keadaan geografis daerah yang sulit terjangkau oleh seluruh masyarakat terkhusus di wilayah pelosok. Aspek lain yang menjadi pertimbangan adalah keterbatasan jumlah aparatur pemerintah sehingga tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang menerima pelayanan. Selain itu kemampuan pegawai juga dirasa belum merata sepenuhnya yang dimana perlu dilakukan pelatihan peningkatan kapabilitas pegawai guna mendorong pelayanan yang baik. Alokasi anggaran yang minim dirasa juga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan belum berjalannya pelayanan yang baik dan optimal bagi masyarakat di wilayah-wilayah pelosok.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, penelitian yang dilakukan oleh Irwansyah (2013) dengan judul “Efektifitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan”. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui bagaimana Efektifitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan. Adapun hasil penelitiannya yaitu Efektifitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Sebatik Barat masih kurang baik ini terlihat dari ketepatan waktu penyelesaian dalam pelayanannya kepada publik, kurang cermatnya aparatur pemerintah dalam melayani masyarakatnya dapat di lihat dari pengurusan dokumen tanah baik itu akte jual beli maupun pelepasan hak, dan di lihat sikap aparat belum sepenuhnya dirasakan masyarakat, terutama berhubungan dengan keramah tamahannya dan ketidakadilan aparat dalam melayani masyarakat. mereka melihat ada sebagian masyarakat lain dapat menyelesaikannya lebih cepat karena adanya hubungan kekerabatan atau pertemanan dengan pegawai Kantor Camat. Selanjutnya penelitian oleh Berly Merlansa (2019) dengan judul “Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (Plb) Krayan Indonesia - Ba’ Kelalan Malaysia Di Kantor Imigrasi Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara”. Tujuan dari penelitian tersebut adalah menganalisis dan mendiskripsikan Bagaimana Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (PLB) Krayan Indonesia – Ba’Kelalan Malaysia Di Kantor Imigrasi Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara. Hasil penelitiannya yaitu Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (PLB) Krayan Indonesia-Ba’Kelalan Malaysia Di Kantor Imigrasi Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara, belum maksimal memberikan kepuasan pelayanan kepada Masyarakat, dalam pelaksanaannya masih ada hambatan-hambatan yang harus di hadapi oleh pihak pelaksana maupun masyarakat, seperti kurangnya informasi mengenai Pelayanan Publik dan kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengikuti prosedur dan peraturan yang berlaku.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni mengenai Manajemen Pelayanan Di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara yang berbeda dari penelitian Irwansyah dan Berly Merlansa. Perbedaan mendasar yang terdapat dalam penelitian ini terletak pada tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dan menganalisis manajemen pelayanan di daerah 3T (terdepan, terpencil, dan tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara dengan menggunakan teori manajemen pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Suprajogo yang tentunya berbeda dari penelitian Irwansyah (2013) dan Berly Merlansa (2019)

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Simangunsong (2017: 83) dalam bukunya berjudul Metodologi Penelitian mengemukakan bahwa setiap penelitian baik kuantitatif maupun kualitatif dalam ilmu pemerintahan sebaiknya selalu berangkat dari masalah bukan judul. Penulis dalam melakukan penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian induktif yang mana pada dasarnya penelitiannya diawali dengan beberapa identifikasi masalah yang di temukan di lingkungan pemerintah daerah.

Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Menurut Simangunsong (2017:231) "Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka". Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya, observasi, wawancara, analisis dokumen atau diskusi terfokus yang telah dituangkan dalam catatan lapangan (transkrip). Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 13 orang informan. Adapun analisisnya menggunakan teori manajemen pelayanan yang digagas oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Suprajogo 2011:124

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara

Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara sebagaimana dilihat dari bagaimana pelaksanaan pelayanan yang akan di kaji melalui beberapa sub tema yaitu, *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) sedangkan untuk melihat faktor-faktor yang ada dapat mempengaruhi manajemen pelayanannya. Kelima Sub tema tersebut akan dideskripsikan sebagai berikut:

3.1.1 Tangibles (bukti fisik)

Bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti fisik terkait apa saja yang dilakukan oleh penyedia layanan atau perusahaan yang dapat berupa fasilitas fisik, situs website, peralatan pekerja, dan penyampaian komunikasi. Dalam melaksanakan penelitian, penulis menggunakan indikator bukti fisik sebagai pedoman dalam menyelesaikan dan menilai permasalahan sesuai dengan rumusan masalah mengenai Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara. Indikator mengenai bukti fisik terbagi menjadi empat yaitu sebagai berikut:

1. Fasilitas fisik

Fasilitas fisik dapat mencakup penampilan fasilitas atau elemen-elemen fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dari penulis, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara berkaitan ketersediaan sarana dan prasarana masih dirasa belum cukup memadai dalam proses berjalannya pelayanan. Memang sudah ada yang bisa dikatakan baik, namun sebagian besar masih sangat perlu untuk dikembangkan. Mungkin terkait sarana prasarana yang ada di kantor kecamatan sudah ada yang baik. Tapi berbeda dengan yang ada dilapangan seperti contoh masih ada desa yang belum teraliri listrik dari PLN serta yang terkait dengan air bersih masyarakat lebih bertumpu pada air hujan yang ditampung melalui tandon air. Belum

ada aliran air bersih dari PDAM.

2. Peralatan

Peralatan merupakan perlengkapan-perengkapan yang digunakan dalam kantor ataupun luar kantor yang berguna untuk kelancaran perusahaan dalam melakukan/ melaksanakan kegiatan-kegiatan administrasinya. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dari penulis, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara terkait standar peralatan yang ada. Peralatan pelayanan yang digunakan sudah berjalan lama, dalam artian mungkin sudah ada beberapa yang fungsi kerjanya sudah tidak bekerja normal seperti biasa.

3. Personil

Personil dalam hal ini dimaksudkan adalah pegawai atau aparatur sipil negara yang ada lingkup kantor pemerintahan. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dari penulis, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara dalam hal jumlah pegawai masih sangat terbatas, bisa dibilang kurang. Hal ini akan mengurangi kelancaran dalam pelayanan. Kekurangan pegawai tentu berdampak besar pada pelayanan. Pekerjaan akan membutuhkan waktu yang lama untuk terselesaikan. Selanjutnya pegawai yang ada juga belum sepenuhnya berstatus PNS, tentu ini juga berdampak dalam prioritas pelayanan.

4. Materi Komunikasi

Komunikasi dapat dimaknai sebagai jalannya proses dimana seseorang maupun sekelompok orang menciptakan serta menggunakan sejumlah informasi agar saling terhubung dengan lingkungan sekitar. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dari penulis, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara dalam hal fasilitas teknologi dan informasi untuk mendukung pelayanan masih dirasa belum optimal. Kita masih bias menemukan wilayah-wilayah yang belum ada jaringan menelpon, namun sudah sebagian besar sudah ada. Terkait sarana internet masih susah untuk diakses, hanya ada beberapa wilayah tertentu yang sudah ada jaringan internetnya, selebihnya belum ada. Untuk alat-alat teknologi yang lain sudah ada di kantor pemerintahan.

3.1.2 Reliability (Kehandalan)

Kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Aspek ini lebih berkaitan kepada kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan. Dengan mutu dan kualitas yang bagus dari sumber daya manusia kita maka pelayanan yang baik akan terlaksana. Aparatur pemerintahan yang ada harus handal dalam bidangnya masing-masing agar tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan. Hal ini juga akan berdampak positif pada efektifnya pelayanan yang diselenggarakan. Dalam melaksanakan penelitian, penulis menggunakan indikator kehandalan sebagai pedoman dalam menyelesaikan dan menilai permasalahan sesuai dengan rumusan masalah mengenai Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara. Indikator mengenai kehandalan terbagi menjadi empat yaitu sebagai berikut:

1. Kinerja Tepat Waktu

Ketepatan waktu akan mempermudah sebuah pekerjaan dan tentu akan memperlancar proses berjalannya pelayanan. Kepuasan pelanggan atau masyarakat akan tercermin bila pelayanan terlaksana tepat waktu. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dari penulis, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara bahwa kinerja pemerintah untuk menyelesaikan setiap program pelayanan sudah diupayakan dengan baik. Tetapi

apabila ditemui dilapangan belum maksimal itu dikarenakan keterbatasan dan aspek geografis wilayah yang sulit mempengaruhi pengoptimalan kinerja pemerintah daerah melalui pemerintah kecamatan.

2. Pelayanan tanpa Kesalahan

Pelayanan merupakan hal wajib untuk dilaksanakan dalam sistem pemerintahan baik di pusat maupun daerah. Pemerintah dituntut untuk bisa menyuguhkan pelayanan yang optimal tanpa adanya kesalahan. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dari penulis, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara sudah didukung dengan pegawai yang telah mengerti akan bidangnya masing-masing terlebih pada pelayanan. Pelayanan dirasa sudah terlaksana dengan benar sesuai standar yang ada. Disamping itu kekurangan jumlah pegawai tentu menjadi masalah dan masih banyak juga pegawai kita yang perlu peningkatan kualitas sumber daya manusianya.

3. Sikap Simpatik

Simpati adalah serangkaian proses interaksi sosial yang timbul dari adanya kejadian tertentu sehingga memunculkan respons terhadap perasaan yang dirasakan oleh individu lain yang sedang menderita serta memerlukan bantuan. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dari penulis, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara harus didukung dengan sikap para pegawai. Pemerintah selalu mengingatkan para pegawai agar menjaga sikap dan etika serta peduli terhadap kebutuhan masyarakat. Karena aparat sipil negara merupakan abdi negara yang berarti pelayan masyarakat.

4. Akurasi Tinggi

Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dari penulis, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara belum seluruhnya optimal dalam menjangkau masyarakat. Ini tentu terjadi karena banyak hal, yang menjadi penyebabnya. Perhatian utama dikarenakan dari kondisi geografis wilayah yang sulit diakses menjadikan pelayanan tidak merata. Contoh kecilnya masih saja ada murid yang susah menjangkau sekolah karena jarak rumah ke sekolah masih jauh, dan itu memerlukan biaya yang tidak sedikit.

3.1.3 Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dalam hal ini daya tanggap ditunjukkan dengan penyelesaian masalah dengan cepat, ketanggapan karyawan dalam memenuhi kebutuhan konsumen, dan keterbukaan merespon saran dan kritik dari konsumen. Sama halnya dalam pemerintahan pegawai harus peka terhadap setiap kebutuhan pelayanan masyarakat. Hal ini tentu diharapkan bisa berjalan dengan baik agar tidak terjadi kesalahan dalam pelayanan kepada masyarakat. Dengan kemampuan yang tanggap dari para pegawai tentu akan menimbulkan dampak yang positif bagi berjalannya sistem pemerintahan. Dalam melaksanakan penelitian, penulis menggunakan indikator daya tanggap sebagai pedoman dalam menyelesaikan dan menilai permasalahan sesuai dengan rumusan masalah mengenai Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara. Indikator mengenai kehandalan terbagi menjadi tiga yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan Cepat

Pelayanan yang cepat tentu hal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, pemerintah sebagai penyedia layanan sudah berupaya dalam mewujudkan hal ini. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dari penulis, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan di Daerah 3T

(Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara masih kurang optimal dalam menjangkau seluruh masyarakat yang ada di wilayah 3T (terdepan terpencil, dan tertinggal). Dari aspek kecepatan masih kurang karena untuk menjangkau wilayah tersebut butuh waktu yang tidak lama dikarenakan factor wilayah yang sulit aksesnya. Hal sebaliknya pun seperti itu masyarakat untuk menerima pelayanan yang ada di kantor kecamatan akan membutuhkan waktu yang lama.

2. Pelayanan Tepat

Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses ikut menentukan kualitas dari suatu pelayanan public. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dari penulis, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara belum sepenuhnya tepat sasaran, karena masih ada wilayah yang warga masyarakatnya masih susah untuk menerima pelayanan.

3. Informasi yang Jelas

Informasi sangat dibutuhkan orang untuk menambah wawasan, memperbarui pengetahuan, dan sebagai bahan beropini. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dari penulis, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara keterkaitan dengan penyebaran informasi dianggap sangat rawan akan memunculkan permasalahan di lingkungan masyarakat. Pemerintah tidak bisa mengontrol semua informasi yang beredar, untuk itu diharapkan masyarakat lebih bijak dalam menanggapi semua jenis informasi yang beredar. Terlebih banyaknya spekulasi-spekulasi yang muncul dari negara tetangga.

3.1.4 Assurance (Jaminan)

Jaminan adalah adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada pelayanan perusahaan. Dalam pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, dengan adanya kepastian pelayanan akan berjalan lancar sesuai harapan. Dalam melaksanakan penelitian, penulis menggunakan indikator jaminan sebagai pedoman dalam menyelesaikan dan menilai permasalahan sesuai dengan rumusan masalah mengenai Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara. Indikator mengenai jaminan terbagi menjadi lima yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi

Proses pelayanan kepada publik memerlukan komunikasi yang baik antara pemerintah sebagai yang pihak yang memberi pelayanan dengan masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dari penulis, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara terkait pelayanan di bidang komunikasi didukung dengan adanya pembangunan tower jaringan menelpon untuk membantu masyarakat dalam memperoleh informasi namun untuk akses jaringan internet masih sangat terbatas.

2. Kredibilitas

Kredibilitas merupakan suatu sikap yang perlu dimiliki setiap orang. Hal ini berkaitan dengan rasa percaya terhadap seseorang ataupun Lembaga. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dari penulis, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara sudah dilaksanakan penuh dengan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang ada.

3. Keamanan

Keamanan adalah keadaan aman dan tenang. Keamanan tidak hanya mencegah rasa sakit atau cedera, tapi keamanan juga dapat membuat individu aman dalam aktifitasnya, mengurangi stres dan meningkatkan kesehatan umum. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dari penulis, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara untuk memberikan jaminan keamanan itu menjadi urusan atau wewenang pemerintah pusat. Pemerintah daerah hanya berkordinasi dengan instansi vertikal yang ada di daerah apabila ada permasalahan yang muncul. Selanjutnya itu menjadi urusan pemerintah pusat.

4. Kompetensi

Kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standarisasi yang diharapkan. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dari penulis, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara kualitas pegawai sekarang sudah berpengalaman semua, tapi harus selalu mengikuti pelatihan dan pembinaan untuk meningkatkan kemampuannya, serta harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi.

5. Sopan Santun

Sopan santun merupakan unsur penting dalam kehidupan bersosialisasi sehari-hari, karena dengan menunjukkan sikap santunlah, seseorang dapat dihargai dan disenangi dengan keberadaannya sebagai makhluk sosial dimanapun tempat ia berada. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dari penulis, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara oleh para pegawai sudah dilaksanakan dengan pemenuhan asas etika dan sopan santun. Masyarakat merasa dilayani dengan baik dan ramah.

3.1.5 Empathy (Empati)

Empati didefinisikan sebagai respons afektif dan kognitif yang kompleks pada distress emosional orang lain. Empati termasuk kemampuan untuk merasakan keadaan emosional orang lain, merasa simpatik dan mencoba menyelesaikan masalah, dan mengambil perspektif orang lain. Dalam melaksanakan penelitian, penulis menggunakan indikator empati sebagai pedoman dalam menyelesaikan dan menilai permasalahan sesuai dengan rumusan masalah mengenai Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara. Indikator mengenai empati terbagi menjadi tiga yaitu sebagai berikut:

1. Memiliki Pengertian dan Pengetahuan tentang Pelanggan

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan, tentu harus paham dan mengerti tentang hal-hal yang dibutuhkan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dari penulis, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara pemahaman terhadap karakteristik masyarakat merupakan cara yang akan mempermudah pemerintah untuk mengambil kebijakan yang baik dalam pelayanan. Jadi pemerintah memang harus mengerti karakteristik

2. Memahami Kebutuhan Pelanggan secara Spesifik

Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan adalah misi penting bagi bisnis yang ingin menciptakan produk yang di butuhkan oleh pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dari penulis, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara pemerintah sudah berupaya untuk memahami setiap kebutuhan masyarakat di wilayah perbatasan, tapi perlu diketahui akses yang sulit masih berdampak pada proses tersebut.

3. Memiliki Waktu Pelayanan yang Nyaman bagi Pelanggan

Ketepatan waktu dalam pelayanan sangatlah penting untuk mendongkrak kinerja pegawai dalam pelayanan. Pegawai harus hadir setiap saat pada jam kerja yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dari penulis, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara terkait dengan pelayanan publik dilaksanakan setiap hari baik di kantor organisasi perangkat daerah maupun yang ada di kecamatan-kecamatan. Pemerintah akan menindak tegas apabila ada pegawai yang tidak hadir pada saat proses pelaksanaan pelayanan.

3.2. Upaya-Upaya Mengatasi Faktor-Faktor Penghambat Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara

Upaya-upaya mengatasi faktor penghambat Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara dilihat dari upaya langsung dan tidak langsung.

3.2.1 Upaya Langsung

Upaya langsung merupakan suatu upaya secara langsung dilakukan dalam mengatasi faktor penghambat Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara yang mana dalam hal ini faktor penghambat yang diperoleh berdasarkan analisa peneliti dari data primer, data sekunder, hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dari penulis, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara telah dilaksanakan berbagai upaya seperti pembangunan infrastruktur pelayanan dalam segala bidang, pelatihan dan pembinaan guna meningkatkan indeks kualitas pegawai serta kebijakan pemberian subsidi ongkos barang dan penumpang bagi pelaku perjalanan. Ini merupakan upaya untuk melayani masyarakat yang aksesnya susah ke daerah ibukota Kabupaten.

3.2.2 Upaya Tidak Langsung

Upaya tidak langsung merupakan upaya secara tidak langsung dilakukan dalam mengatasi faktor-faktor penghambat Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara yang dimana faktor penghambat yang diperoleh berdasarkan analisis peneliti dari data primer, data sekunder, hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dari penulis, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara, dilakukan upaya lain yaitu dorongan atau dukungan dari pemerintah daerah kepada pemerintah kecamatan untuk melaksanakan pelayanan dengan mengalokasikan anggaran meskipun terbatas. Upaya lain yaitu membangun sinergi yang baik agar komunikasi tetap selalu terjalin, serta berkoordinasi dengan pemerintah pusat.

3.3. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan manajemen pelayanan di daerah 3T (terdepan, terpencil dan tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara memberikan dampak positif di berbagai lapisan masyarakat terutama yang ada di wilayah pelosok ataupun wilayah perbatasan. Penulis membahas bagaimana sistem manajemen pelayanan yang dilaksanakan sekarang apakah sudah berjalan sesuai yang diharapkan. Hal ini pun selaras dengan penelitian Irwansyah terkait efektifitas pelayanan pelayanan publik pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan (2013), dimana pada target penelitian karena secara bersamaan hendak membahas terkait pelayanan kepada masyarakat yang ada di wilayah perbatasan. Dari kedua penelitian ini dapat diketahui bahwa pelayanan belum berjalan secara optimal

dikarenakan berbagai aspek yang menjadi penghambat pemerintah dalam memberikan pelayanan yang prima

IV. KESIMPULAN

1. Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara

a. Tangibles (Bukti Fisik)

1. Fasilitas fisik

Berkaitan ketersediaan sarana dan prasarana masih dirasa belum cukup memadai dalam proses berjalannya pelayanan. Memang sudah ada yang bisa dikatakan baik, namun sebagian besar masih sangat perlu untuk dikembangkan. Mungkin terkait sarana prasarana yang ada di kantor kecamatan sudah ada yang baik. Tapi berbeda dengan yang ada dilapangan seperti contoh masih ada desa yang belum teraliri listrik dari PLN serta yang terkait dengan air bersih masyarakat lebih bertumpu pada air hujan yang ditampung melalui tandon air. Belum ada aliran air bersih dari PDAM.

2. Peralatan

Terkait standar peralatan yang ada dan yang digunakan sudah berjalan lama, dalam artian mungkin sudah ada beberapa yang fungsi kerjanya sudah tidak bekerja normal seperti biasa.

3. Personil

Dalam hal jumlah pegawai masih sangat terbatas dan bisa dibilang kurang, sehingga berdampak pada kelancaran pelayanan.

4. Materi komunikasi

Dalam hal fasilitas teknologi dan informasi untuk mendukung pelayanan masih dirasa belum optimal. Kita masih biasa menemukan wilayah-wilayah yang belum ada jaringan menelpon, namun sudah sebagian besar sudah ada. Terkait sarana internet masih susah untuk diakses, hanya ada beberapa wilayah tertentu yang sudah ada jaringan internetnya, selebihnya belum ada. Untuk alat-alat teknologi yang lain sudah ada di kantor pemerintahan.

b. Reliability (Kehandalan)

1. Kinerja Tepat Waktu

Kinerja pemerintah untuk menyelesaikan setiap program pelayanan sudah diupayakan dengan baik. Tetapi apabila ditemui dilapangan belum maksimal itu dikarenakan keterbatasan dan aspek geografis wilayah yang sulit mempengaruhi pengoptimalan kinerja pemerintah daerah melalui pemerintah kecamatan.

2. Pelayanan tanpa Kesalahan

Pekerjaan sudah didukung dengan pegawai yang telah mengerti akan bidangnya masing-masing terlebih pada pelayanan. Pelayanan dirasa sudah terlaksana dengan benar sesuai standar yang ada. Disamping itu kekurangan jumlah pegawai tentu menjadi masalah dan masih banyak juga pegawai kita yang perlu peningkatan kualitas sumber daya manusianya.

3. Sikap Simpatik

Pelayanan harus didukung dengan sikap para pegawai. Pemerintah selalu mengingatkan para pegawai agar menjaga sikap dan etika serta peduli terhadap kebutuhan masyarakat. Karena aparat sipil negara merupakan abdi negara yang berarti pelayan masyarakat

4. Akurasi Tinggi

Pelayanan belum seluruhnya optimal dalam menjangkau masyarakat. Ini tentu terjadi

karena banyak hal, yang menjadi penyebabnya. Perhatian utama dikarenakan dari kondisi geografis wilayah yang sulit diakses menjadikan pelayanan tidak merata. Contoh kecilnya masih saja ada murid yang susah menjangkau sekolah karena jarak rumah ke sekolah masih jauh, dan itu memerlukan biaya yang tidak sedikit

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

1. Pelayanan Cepat

Pelayanan masih kurang optimal dalam menjangkau seluruh masyarakat yang ada di wilayah 3t (terdepan, terpencil, dan tertinggal). Dari aspek kecepatan masih kurang karena untuk menjangkau wilayah tersebut butuh waktu yang tidak lama dikarenakan factor wilayah yang sulit aksesnya. Hal sebaliknya pun seperti itu masyarakat untuk menerima pelayanan yang ada di kantor kecamatan akan membutuhkan waktu yang lama

2. Pelayanan Tepat

Pelayanan belum sepenuhnya tepat sasaran, karena masih ada wilayah yang warga masyarakatnya masih susah untuk menerima pelayanan.

3. Informasi yang Jelas

Keterkaitan dengan penyebaran informasi dianggap sangat rawan akan memunculkan permasalahan di lingkungan masyarakat. Pemerintah tidak bisa mengontrol semua informasi yang beredar, untuk itu diharapkan masyarakat lebih bijak dalam menanggapi semua jenis informasi yang beredar. Terlebih banyaknya spekulasi-spekulasi yang muncul dari negara tetangga

d. Assurance (Jaminan)

1. Komunikasi

Terkait pelayanan di bidang komunikasi didukung dengan adanya pembangunan tower jaringan menelpon untuk membantu masyarakat dalam memperoleh informasi namun untuk akses jaringan internet masih sangat terbatas

2. Kredibilitas

Pelayanan sudah dilaksanakan penuh dengan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang ada.

3. Keamanan

Untuk memberikan jaminan keamanan itu menjadi urusan atau wewenang pemerintah pusat. Pemerintah daerah hanya berkordinasi dengan instansi vertikal yang ada di daerah apabila ada permasalahan yang muncul. Selanjutnya itu menjadi urusan pemerintah pusat

4. Kompetensi

Kualitas pegawai sudah berpengalaman semua, tapi harus selalu mengikuti pelatihan dan pembinaan untuk meningkatkan kemampuannya, serta harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi.

e. Empathy (Empati)

1. Memiliki Pengertian dan Pengetahuan tentang Pelanggan

Pemahaman terhadap karakteristik masyarakat merupakan cara yang akan mempermudah pemerintah untuk mengambil kebijakan yang baik dalam pelayanan. Jadi pemerintah memang harus mengerti karakteristik warga masyarakat.

2. Memahami Kebutuhan Pelanggan secara Spesifik

Pemerintah sudah berupaya untuk memahami setiap kebutuhan masyarakat di wilayah perbatasan, tapi perlu diketahui akses yang sulit masih berdampak pada proses pelayanan tersebut

3. Memiliki Waktu Pelayanan yang Nyaman bagi Pelanggan

Terkait dengan pelayanan publik dilaksanakan setiap hari baik di kantor organisasi

perangkat daerah maupun yang ada di kecamatan-kecamatan. Pemerintah akan menindak tegas apabila ada pegawai yang tidak hadir pada saat proses pelaksanaan pelayanan.

2. Upaya mengatasi faktor penghambat dalam Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara

a. Upaya Langsung

Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara telah dilaksanakan berbagai upaya seperti pembangunan infrastruktur pelayanan dalam segala bidang, pelatihan dan pembinaan guna meningkatkan indeks kualitas pegawai serta kebijakan pemberian subsidi ongkos barang dan penumpang bagi pelaku perjalanan. Ini merupakan upaya untuk melayani masyarakat yang aksesnya susah ke daerah ibukota Kabupaten

b. Upaya secara tidak langsung

Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara, dilakukan upaya lain yaitu dorongan atau dukungan dari pemerintah daerah kepada pemerintah kecamatan untuk melaksanakan pelayanan dengan mengalokasikan anggaran meskipun terbatas. Upaya lain yaitu membangun sinergi yang baik agar komunikasi tetap selalu terjalin, serta berkoordinasi dengan pemerintah pusat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kabupaten saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Suprajogo 2011:124

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Bupati Kabupaten Nunukan beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A.S. Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

<https://kaltim.bps.go.id/news/2015/03/25/3/potret-wilayah-perbatasan.html>

Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan Teoristik-Legalistik- Empirik-Inovatif*. Bandung: ALFABETA CV.

Irwansyah. 2013. *Efektifitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Universitas Mulawarman

Merlansa, Berly. 2019. *Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (Plb) Krayan Indonesia - Ba' Kelalan Malaysia Di Kantor Imigrasi Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Universitas Mulawarman

Suprajogo, Tjahyo. 2011. *Manajemen Pelayanan Public Dalam Pardigma Baru Pemerintahan Konsep, Design dan Implementasi*. Bandung

Sutrisno. 2014. *Manajemen Perbatasan*. Bandung

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta : ANDI.

