

**MODEL KERJASAMA PELAYANAN PEMERINTAHAN
BERBASIS *CUSTOMER SERVICE***
(STUDI KASUS PELAYANAN ADMINISTRATIF DI KAWASAN PERBATASAN
KABUPATEN BENGKAYANG KALIMANTAN BARAT)

Iwan Satibi

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pasundan
Bandung, Jawa Barat, Indonesia**

iwana.satibi@unpas.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini diilhami oleh adanya problem krusial terkait dengan pelayanan publik di kawasan perbatasan yang belum efektif, khususnya yang bersentuhan dengan pelayanan administrative. Performa pelayanan pemerintahan yang ditampilkan saat ini masih terkesan berbasis provider, ketimbang mempertimbangkan kebutuhan dan kepentingan masyarakat perbatasan. Pada sisi lain, lemahnya kerjasama yang dibangun juga menjadi salah satu kendala dalam mewujudkan kualitas pelayanan pemerintahan. Menguatnya problem tersebut kemudian berimplikasi pada rendahnya tingkat kesejahteraan masyarakat yang ada diperbatasan, khususnya yang ada di Kabupaten Bengkayang. Beranjak dari peta permasalahan tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mendesain sebuah model kerjasama pelayanan pemerintahan yang berbasis customer service. Sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis, melalui pendekatan kualitatif. Hasil penelitian telah mengungkap bahwa pelayanan pemerintahan di kawasan perbatasan, khususnya pelayanan yang bersifat administrative belum sepenuhnya mampu memberikan penguatan terhadap peningkatan taraf hidup masyarakat. Hal ini disebabkan oleh masih lemahnya integrasi pelayanan yang dilaksanakan aparat serta terbatasnya aksesibilitas kawasan perbatasan. Hasil penelitian juga menemukan fakta bahwa kerjasama pelayanan pemerintahan, baik dalam lingkup satuan kerja perangkat daerah, maupun kerjasama dengan negara tetangga, khususnya Malaysia dinilai belum sepenuhnya berjalan dengan efektif. Oleh karena itu, hasil penelitian menyimpulkan bahwa untuk mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat yang ada dikawasan perbatasan dibutuhkan adanya model kerjasama pelayanan pemerintahan secara terintegratif, yang tidak hanya dilakukan secara internal (baca: satuan kerja perangkat daerah), tetapi juga membutuhkan kerjasama antar kawasan dengan negara tetangga. Selain itu, penelitian ini juga menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pemerintahan di Kawasan Perbatasan sangat ditentukan oleh adanya pergeseran paradigma berpikir (mind set) dari semua pemangku kepentingan untuk menempatkan kawasan perbatasan sebagai “garda terdepan” atau etalase yang mencerminkan performa bangsa ini dimata negara lain, bahkan dunia internasional. Dengan demikian, kawasan perbatasan tidak lagi diposisikan sebagai “halaman belakang” yang dinilai kurang strategis, tetapi benar-benar mendapatkan perhatian yang serius dari semua pemangku kepentingan, khususnya pemerintah.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Provider dan *Customer Service*.

ABSTRACT

This research is inspired by the existence of a crucial problem related to ineffective public services in border areas, especially those dealing with administrative services. The performance of government services displayed today still seems provider-based, rather than considering the needs and interests of border communities. On the other hand, the weak cooperation that has been built is also an obstacle in realizing the quality of government services. The strengthening of this problem then has implications for the low level of welfare of the people on the border, especially those in Bengkayang Regency. Moving on from the problem map, this study aims to design a customer service-based government service cooperation model. While the research method used is descriptive analytical, through a qualitative approach. The results of the study have revealed that government services in border areas, especially administrative services, have not been fully able to provide reinforcement to increase the standard of living of the community. This is due to the weak integration of services carried out by the apparatus and the limited accessibility of border areas. The results of the study also found that government

service cooperation, both within the scope of regional work units, as well as cooperation with neighboring countries, especially Malaysia, was deemed not fully effective. Therefore, the results of the study conclude that to support the improvement of the welfare of people in border areas, an integrated government service cooperation model is needed, which is not only done internally (read: regional work units), but also requires cooperation between regions and neighboring countries. . In addition, this study also concludes that improving the quality of government services in the Border Area is largely determined by a shift in the paradigm of thinking (mind set) of all stakeholders to place the border area as a "front line" or a storefront that reflects the performance of this nation in the eyes of other countries. even the international world. Thus, the border area is no longer positioned as a "backyard" which is considered less strategic, but it really gets serious attention from all stakeholders, especially the government.

Keywords: *Public Service, Provider and Customer Service.*

PENDAHULUAN

Paradigma masa lalu yang menempatkan kawasan perbatasan sebagai "halaman belakang", secara empirik telah membawa implikasi yang cukup serius bagi perkembangan pembangunan di kawasan tersebut. Kendati pemerintah saat ini sudah memberikan "angin segar" melalui serangkaian paket kebijakan pembangunan kawasan perbatasan, namun secara faktual kawasan perbatasan kondisinya masih tertinggal, baik dari sisi sosial, politik maupun ekonomi. Itulah sebabnya kemudian, hingga saat ini kehidupan masyarakat di kawasan perbatasan belum mampu menampilkan performa integritas bangsa yang tinggi dan memiliki peradaban yang maju. Menguatnya fenomena tersebut, disebabkan oleh sistem politik di masa lampau yang cenderung sentralistik dan sangat menekankan stabilitas keamanan, ketimbang mendorong tumbuhnya sektor pembangunan. Selain itu, jika dilihat dalam perspektif historis hubungan Indonesia dengan beberapa negara tetangga pernah dilanda konflik, sehingga kawasan perbatasan kurang mendapatkan apresiasi yang memadai dari pemerintah. Secara faktual, kawasan perbatasan sesungguhnya merupakan "garda terdepan" yang menjadi etalase sebuah negara. Oleh karena itu, pemerintah sejatinya memiliki *awareness* (baca : perhatian serius) terhadap keberadaan kawasan perbatasan, dengan menempatkan kawasan perbatasan sebagai salah satu prioritas utama dalam pembangunan. Tidak dipungkiri bahwa sudah sekian lama penanganan kawasan perbatasan lebih didominasi oleh pandangan untuk mengamankan perbatasan dari potensi ancaman dari luar (*external threat*) dan cenderung memposisikan kawasan perbatasan sebagai sabuk keamanan (*security belt*). Oleh karena itu, tidak mengherankan jika denyut nadi kehidupan kawasan perbatasan lebih banyak bernuansa keamanan ketimbang pertumbuhan sektor ekonomi, sosial, budaya dan yang lainnya.

Fakta empiris menunjukkan adanya beberapa problem yang dihadapi oleh masyarakat Indonesia yang berada di kawasan perbatasan, khususnya yang berada di perbatasan Kabupaten Bengkayang Kalimantan Barat. Diantara sekian banyak masalah yang dihadapi, terdeteksi adanya beberapa masalah yang cukup krusial, antara lain; **Pertama**, terjadinya kesenjangan pembangunan dengan negara tetangga. Dalam konteks ini kehidupan masyarakat di kawasan perbatasan dinilai masih miskin infrastruktur dan tidak memiliki aksesibilitas yang memadai, sementara kawasan perbatasan negara tetangga relatif cukup baik. Oleh karena itu, masyarakat Indonesia yang berada di kawasan perbatasan pada umumnya sangat dipengaruhi oleh kondisi sosial ekonomi di negara tetangga. Implikasinya, banyak masyarakat Indonesia yang berkiblat ke wilayah negara tetangga. **Kedua**, minimnya sarana dan prasarana. Pada posisi ini ketersediaan sarana dan prasarana, baik sarana dan prasarana wilayah maupun fasilitas sosial ekonomi masih jauh dari memadai. Kondisi semacam ini menyebabkan sebagian masyarakat perbatasan menjadi kesulitan untuk berinteraksi dengan pihak luar, terbatasnya jaringan jalan dan angkutan perhubungan darat maupun laut masih sangat terbatas. **Ketiga**, masih relatif tingginya angka kemiskinan dan jumlah keluarga pra-sejahtera. Hal ini dapat dicermati dari tingginya jumlah keluarga prasejahtera di kawasan perbatasan serta kesenjangan sosial ekonomi dengan masyarakat di wilayah perbatasan negara tetangga. Hal ini disebabkan oleh akumulasi berbagai faktor, seperti rendahnya kualitas sumberdaya manusia, minimnya infrastruktur pendukung, rendahnya produktivitas masyarakat dan belum optimalnya pemanfaatan sumberdaya alam di kawasan perbatasan. **Keempat**, belum disepakatinya garis batas dengan negara tetangga secara menyeluruh. Beberapa

segmen garis batas baik di darat maupun di laut, ternyata belum disepakati secara menyeluruh oleh negara-negara yang berbatasan dengan wilayah NKRI. Permasalahan yang sering muncul di perbatasan darat adalah pemindahan patok-patok batas yang implikasinya menyebabkan kerugian bagi negara secara ekonomi dan lingkungan. Namun secara umum, titik koordinat batas negara di darat pada umumnya sudah disepakati. Permasalahan batas yang perlu diprioritaskan penanganannya saat ini adalah perbatasan laut, dimana garis batas laut, terutama Batas Landas Kontinen (BLK) dan batas Zona Ekonomi Eksklusif (ZEE), sebagian besar belum disepakati bersama negara-negara tetangga. Belum jelas dan tegasnya batas laut antara Indonesia dan beberapa negara tertentu serta ketidaktahuan masyarakat, khususnya nelayan, terhadap batas negara di laut menyebabkan terjadinya pelanggaran batas oleh para nelayan Indonesia maupun nelayan asing. **Kelima**, terbatasnya jumlah aparat serta sarana dan prasarana. Dalam konteks ini, seringkali muncul masalah-masalah pelanggaran hukum, penciptaan ketertiban dan penegakan hukum. Luasnya wilayah, serta minimnya prasarana dan sarana telah menyebabkan belum optimalnya aktivitas aparat keamanan dan kepolisian. Pada posisi yang sama, pertahanan dan keamanan negara di kawasan perbatasan saat ini juga masih perlu ditangani melalui penyediaan jumlah personil aparat keamanan dan kepolisian serta prasarana dan sarana pertahanan dan keamanan yang memadai. **Keenam**, terbatasnya jumlah sarana dan prasarana perbatasan (PLB, PPLB, dan fasilitas CIQS). Keberadaan Pos Lintas Batas (PLB) dan Pos Pemeriksaan Lintas Batas (PPLB) beserta fasilitas Bea Cukai, Imigrasi, Karantina, dan Keamanan (CIQS) sebagai gerbang yang mengatur arus keluar masuk orang dan barang di kawasan perbatasan sangat penting. Sebagai pintu gerbang negara, sarana dan prasarana ini diharapkan dapat mengatur hubungan sosial dan ekonomi antara masyarakat Indonesia dengan masyarakat di wilayah negara tetangganya. **Ketujuh**, kelembagaan dan kewenangan pengelolaan yang belum optimal. Pengelolaan kawasan perbatasan belum dilakukan secara terpadu dengan mengintegrasikan seluruh sektor terkait. Sampai saat ini, permasalahan beberapa kawasan perbatasan masih banyak ditangani secara *ad hoc*, sementara (temporer) dan parsial serta lebih didominasi oleh pendekatan keamanan (*security*) melalui beberapa kepanitiaan (*committee*), sehingga belum memberikan hasil yang optimal. Komite-komite kerjasama penanganan masalah perbatasan yang ada saat ini antara lain *General Border Comitee (GBC) RI – Malaysia*, *Joint Border Committee (JBC) RI – Papua New Guinea*; dan *Joint Border Committee RI-UNMISSET (Timor Leste)*. **Kedelapan**, kerjasama antar negara belum optimal. Kerjasama-kerjasama bilateral, sub regional, maupun regional memberikan suatu peluang besar bagi pengembangan kawasan perbatasan. Kerjasama regional dan sub-regional yang ada saat ini seperti ASEAN, Indonesia Malaysia Singapura–*Growth Triangle (IMS-GT)*, Indonesia Malaysia Thailand–*Growth Triangle (IMT-GT)*, *Australia Indonesia Development Area (AIDA)*, maupun Brunei Indonesia Malaysia Phillipines – *East Asian Growth Area* pada umumnya meliputi provinsi-provinsi di wilayah perbatasan di Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan kerjasama perdagangan dan investasi. Namun demikian, tampaknya bentuk-bentuk kerjasama ini belum memiliki keterkaitan dengan pembangunan kawasan perbatasan yang tertinggal dan terisolir. Hal ini sebenarnya sangat penting, karena berkembangnya kawasan perbatasan akan mendukung pertumbuhan ekonomi di kawasan secara keseluruhan.

Dari berbagai permasalahan yang muncul dalam pengelolaan wilayah perbatasan, nampaknya yang perlu menjadi prioritas penanganan yaitu upaya mengatasi kesenjangan ekonomi dengan negara tetangga dengan meningkatkan pertumbuhan di wilayah-wilayah perbatasan. Dari sekian banyak wilayah perbatasan yang ada di berbagai wilayah Indonesia, terdapat satu wilayah perbatasan yang berpotensi tumbuh dengan cepat yaitu Kecamatan Jagoi Babang di Kabupaten Bengkayang Kalimantan Barat. Mengingat kawasan perbatasan merupakan pintu gerbang dalam upaya menjadikan ASEAN sebagai satu kawasan dengan pergerakan bebas barang, jasa, investasi, tenaga kerja terampil, dan aliran modal yang lebih bebas, maka suatu model kerjasama layanan pemerintahan merupakan aspek penting dalam meningkatkan pelayanan pemerintahan di kawasan perbatasan. Konteks inilah yang kemudian menjadi urgensi dalam mendesain sebuah model kerjasama pelayanan pemerintahan, dengan harapan mampu memperbaiki kondisi dan tingkat kesejahteraan masyarakat di kawasan perbatasan. Asumsi di atas juga mengisyaratkan bahwa model kerjasama pelayanan pemerintahan di kawasan perbatasan, tidak hanya didasarkan pada pertimbangan yang sifatnya politis dan administratif semata, tetapi juga harus mempertimbangkan aspek kemaslahatan masyarakat secara substantif.

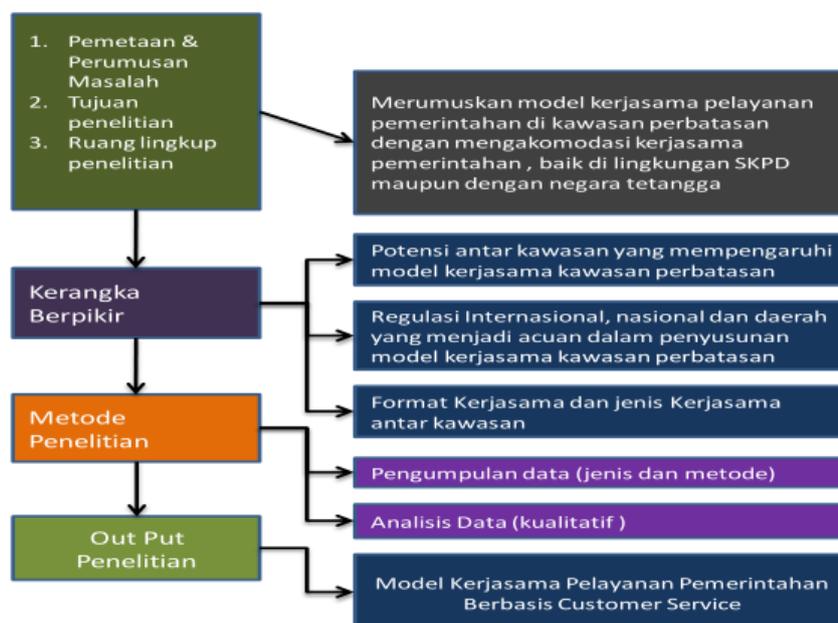
Dengan perkataan lain, model kerjasama pelayanan yang didesain sejatinya mampu melihat fakta empiris kebutuhan masyarakat di kawasan perbatasan. Itulah sebabnya hasil kajian ini mengungkap sebuah model kerjasama pelayanan pemerintahan di kawasan perbatasan yang berbasis *customer service* dengan mengakomodasi kerjasama pemerintahan, baik diantara Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait maupun dengan negara tetangga, khususnya negara Malaysia.

METODE

Beranjak dari peta permasalahan serta tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan dalam kajian ini adalah pendekatan kualitatif. Adapun data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, antara lain; data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh peneliti melalui penelitian lapangan yang berasal dari para informan secara langsung di lapangan dengan melakukan wawancara secara mendalam yang berkaitan dengan kerjasama pelayanan di wilayah perbatasan, khususnya di Kalimantan Barat. Adapun informan yang dimaksud, antara lain para pejabat Badan Nasional Pengelola Perbatasan (BNPP) dan para pejabat Pemerintah Kabupaten Bengkayang. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan melakukan studi dokumentasi dan literasi sesuai dengan fokus penelitian, antara lain; dokumen dari pemerintah (baca: pusat dan daerah), jurnal, majalah, surat kabar, dan buku teks. Data skunder ini meliputi berbagai hal, antara lain keadaan geografis dan demografis, berbagai kebijakan, keadaan sosial, ekonomi, pendidikan dan budaya daerah.

Kemudian secara umum, langkah metodologis dari kajian ini meliputi langkah-langkah sebagai berikut : *Pertama*, perumusan masalah, tujuan dan sasaran dari suatu kajian. Perumusan permasalahan harus didasarkan pada latar belakang yang jelas dan argumentasi yang kuat bahwa permasalahan tersebut perlu diselesaikan. *Kedua*, kajian teoritis mengenai permasalahan yang akan dikaji, atau sering disebut juga sebagai kerangka berpikir. *Ketiga*, metode kajian dan analisis yang digunakan. Pada tahap ketiga ini, digambarkan mengenai metode kajian secara umum yang meliputi bagaimana pengumpulan data dilaksanakan, sumber datanya siapa dan lembaga apa, dan bagaimana menganalisis data yang telah dikumpulkan. *Keempat*, keluaran kajian berupa rekomendasi kebijakan. Adapun konstruksi metode penelitian yang digunakan secara komprehensif dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

Gambar 1.
Metode Kajian

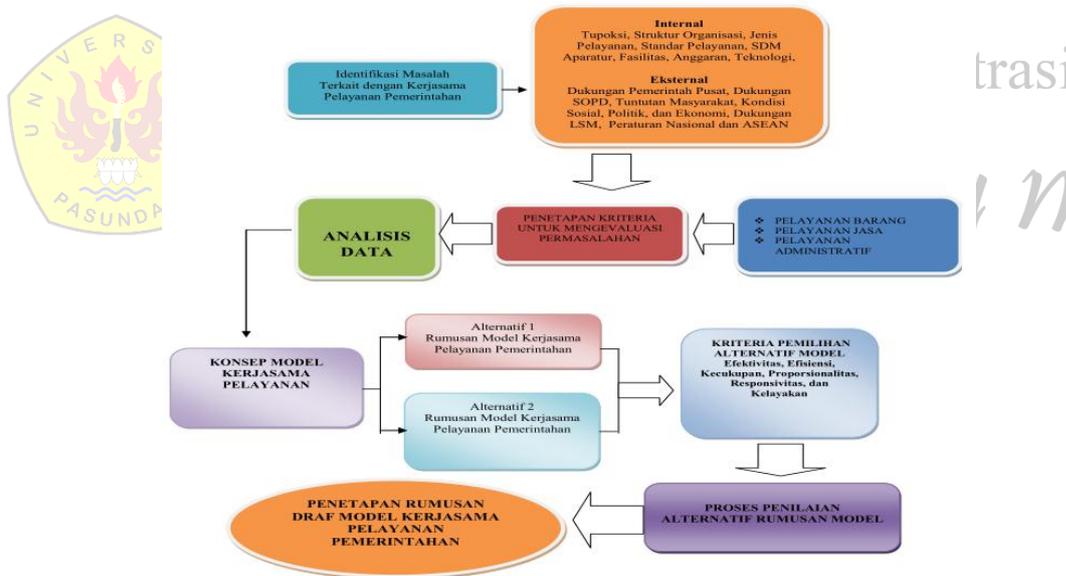


Adapun proses penyusunan model kerjasama pelayanan pemerintahan kawasan perbatasan, dilakukan melalui langkah-langkah yang sistematis sebagaimana dijelaskan di bawah ini:

1. Melakukan identifikasi masalah yang dihadapi oleh Badan Nasional Pengelola Perbatasan dan Pemerintah Daerah (baca: Kabupaten Bengkayang), khususnya yang terkait dengan kerjasama pelayanan pemerintahan selama ini. Tujuannya adalah untuk memetakan dan menstrukturkan permasalahan, sehingga bisa ditemukan pokok masalah yang mendasar dengan harapan dapat menetapkan sebuah model kerjasama pelayanan pemerintahan yang efektif dan efisien serta dapat diterima oleh semua pihak.
2. Menetapkan kriteria untuk mengevaluasi permasalahan. Kriteria-kriteria yang akan digunakan dijabarkan dari tujuan kebijakan yang akan dicapai.
3. Menetapkan pilihan alternatif pemecahan masalah sebagai alternatif rumusan model kerjasama pelayanan pemerintahan.
4. Menilai seluruh alternatif model kerjasama yang akan dirumuskan. Penilaian ini bertujuan untuk mendapatkan pilihan alternative yang paling baik dan paling memuaskan dari sekian banyak alternatif pilihan yang ada.
5. Memilih satu alternatif model kerjasama. Alternatif yang dipilih ini merupakan usulan keputusan yang diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi pihak-pihak yang terkait.

Adapun proses atau langkah-langkah untuk menyusun rumusan model kerjasama pelayanan di wilayah perbatasan, dapat dijelaskan sebagaimana terlihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 2.
Proses Penyusunan Model Kerjasama Pelayanan



PEMBAHASAN

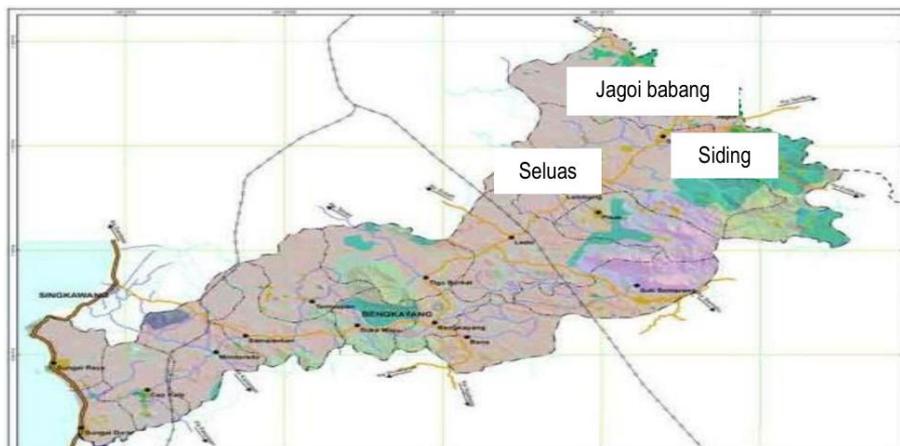
Sesuai dengan konteks penelitian, maka pada bagian ini akan dibahas secara komprehensif tentang analisis model kerjasama pelayanan pemerintahan di kawasan perbatasan Kabupaten Bengkayang Provinsi Kalimantan Barat. Adapun hasil penelitian dan pembahasan secara komprehensif dapat dijelaskan sebagai berikut: Secara substantive, pelayanan administrasi pemerintahan merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, termasuk masyarakat yang ada di kawasan perbatasan. Dalam konteks ini, pelayanan administrative dapat diwujudkan melalui status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Adapun dokumen-dokumen yang dimaksud, antara lain; Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi

(SIM), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/ Penguasaan Tanah dan sebagainya. Secara umum pelayanan administratif dapat dibedakan menjadi dua kelompok pelayanan, yaitu pelayanan perizinan dan non-perizinan. Pelayanan perizinan meliputi: *pertama*, pelayanan administrasi pertanahan, yang terdiri dari: izin lokasi, izin mendirikan bangunan, permohonan izin peruntukan lahan. *Kedua*, pelayanan administrasi izin usaha, yang terdiri dari: Izin Usaha Industri, Izin Usaha Perdagangan, Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan, Izin Usaha Rumah Makan, Izin Usaha Salon Kecantikan, Izin Usaha Hotel Tanda Bunga Melati, Izin Usaha Pondok Wisata, Tanda Daftar Industri, Tanda Daftar Perusahaan, Izin Prinsip, Izin Usaha Huller, dan Izin Usaha Biro Perjalanan. *Ketiga*, pelayanan pajak daerah dan Izin Reklame. *Keempat*, Pelayanan Izin Gangguan (Ho).

Adapun pelayanan non-perizinan, antara lain meliputi; *pertama*, pelayanan ketenagakerjaan, yang terdiri dari kartu tanda pencari kerja. *Kedua*, pelayanan kependudukan, yang terdiri dari : Pembuatan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Pengangkatan Anak, Akta Pengakuan dan Pengesahan Anak, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Paspor dan lain-lain. Secara empiris, terungkap bahwa pelayanan administrasi pemerintahan merupakan salah satu jenis pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat secara umum, termasuk masyarakat yang ada di kawasan perbatasan. Namun demikian, fakta empiris memperlihatkan bahwa jauhnya jarak antara wilayah perbatasan dengan Ibu Kota Kabupaten menjadi permasalahan yang cukup krusial bagi masyarakat yang ada diperbatasan. Itulah sebabnya kemudian dibutuhkan adanya bentuk unit pelayanan terpadu yang mampu mendekatkan masyarakat pada pelayanan administrasi pemerintah. Urgensitas pembukaan unit pelayanan administrasi pemerintahan yang bersifat terpadu di wilayah perbatasan tersebut, didasarkan pada pertimbangan sebagai berikut: *pertama*, jarak tempuh masing-masing kecamatan di wilayah perbatasan menuju ibu kota kabupaten untuk mengurus pelayanan administrasi pemerintahan sangat jauh. *Kedua*, biaya perjalanan yang harus dikeluarkan oleh masyarakat di wilayah perbatasan untuk mengurus pelayanan administrasi pemerintahan relative mahal. *Ketiga*, masih terbatasnya sarana transportasi menuju ibu kota kabupaten.

Hasil kajian mengungkap bahwa pembukaan unit pelayanan administrasi terpadu di kawasan perbatasan ini bertujuan untuk : *pertama*, meningkatkan akses pelayanan kepada masyarakat khususnya di wilayah kecamatan perbatasan. *Kedua*, mengurangi proses penyelesaian pelayanan sehingga waktu yang dibutuhkan lebih cepat. *Ketiga*, mengurangi biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk mengurus pelayanan administrasi pemerintahan. *Keempat*, menunjang kesejahteraan masyarakat. Untuk menterjemahkan tujuan di atas, secara kelembagaan ternyata dibutuhkan adanya kerjasama diantara berbagai pemangku kepentingan, dalam hal ini instansi terkait dengan pelayanan administratif. Itulah sebabnya kemudian pembukaan unit pelayanan administrative terpadu di wilayah perbatasan, juga membutuhkan adanya kesadaran kolektif dari semua institusi pemerintahan untuk membangun adanya sinergitas dalam rangka mendorong terwujudnya model pelayanan yang terintegratif tersebut. Secara yuridis, model kerjasama yang dibangun sesungguhnya didasarkan pada berbagai landasan peraturan, antara lain: Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Sesuai dengan konteks kajian, ditemukan fakta bahwa ruang lingkup pembukaan unit pelayanan administrasi terpadu ini, ditujukan untuk mencakup 3 kecamatan yang merupakan kecamatan perbatasan dan kecamatan yang berdekatan dengan perbatasan, khususnya di wilayah Kabupaten Bengkayang Provinsi Kalimantan Barat. Hasil penelitian menemukan bahwa wilayah-wilayah kecamatan perbatasan dan berdekatan dengan perbatasan yang dapat dilayani oleh Unit Pelayanan Administrasi Terpadu ini, antara lain meliputi; Kecamatan Jagoi Babang, Kecamatan Siding dan Kecamatan Seluas. Kemudian untuk memetakan posisi ketiga kecamatan tersebut, dapat dilukiskan pada gambar (peta) di bawah ini:

Gambar 3. Cakupan Kecamatan, Jumlah Penduduk dan Jarak



Sumber: Pemerintah Kabupaten Bengkayang, Tahun 2016

Adapun potret jumlah penduduk dan jarak ketiga kecamatan dengan ibu kota Kabupaten Bengkayang dapat dilihat pada tabel di bawah :

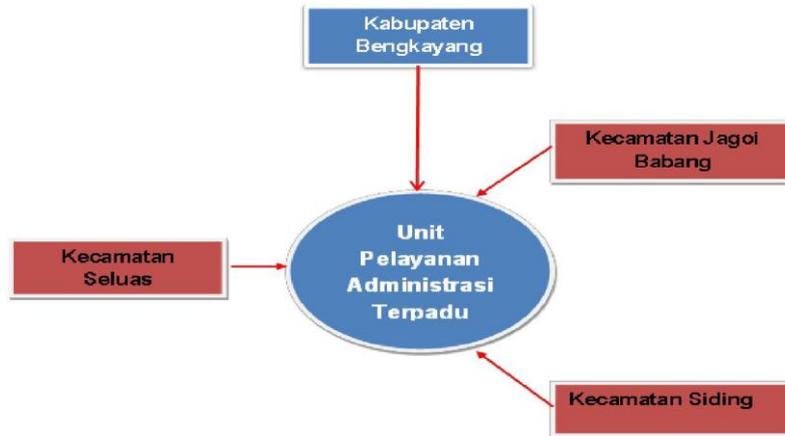
Tabel 1.
Jumlah Penduduk dan Jarak Menuju Ibu Kota

KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK	JARAK MENUJU IBU KOTA KABUPATEN	JARAK MENUJU KEC. JAGOI BABANG
Jagoi Babang	9.019 jiwa	89,96 km	0 km
Siding	6.312 jiwa	103,68 km	27 km
Seluas	19.000 jiwa	76,08 km	21 km

Sumber : Pemerintah Kabupaten Bengkayang, Tahun 2016

Mencermati tabel di atas, dapat diketahui bahwa jarak dari ketiga kecamatan tersebut menuju Ibu kota Kabupaten Bengkayang tergolong relative jauh. Hal ini dapat dicermati dari proses perjalanan yang dapat menghabiskan waktu antara 4 sampai 5 jam perjalanan dalam keadaan normal. Kondisi tersebut, mengindikasikan bahwa masyarakat yang ada diperbatasan secara faktual memang menghadapi kendala terkait dengan aksesibilitas pada saat memerlukan pelayanan administrasi pemerintahan. Fakta empiris ini pula yang mengilhami pemikiran tentang pentingnya membangun kerjasama diantara berbagai pemangku kepentingan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dengan pelayanan administrasi pemerintahan. Berdasarkan hasil kajian diperoleh argumentasi bahwa lokasi Pembukaan Unit Pelayanan Administrasi Terpadu yang menjadi kebutuhan masyarakat di perbatasan Kabupaten Bengkayang, tampaknya lebih tepat jika dibangun di Kecamatan Jagoi Babang. Pemilihan tempat tersebut, didasarkan pada pertimbangan, antara lain: *pertama*, Kecamatan Jagoi Babang merupakan kecamatan yang memiliki pintu perlintasan menuju wilayah Kuching Malaysia dengan intensitas interaksi masyarakat yang cukup dinamis, setelah Entikong. *Kedua*, Kecamatan Jagoi Babang memiliki akses infrastruktur jalan yang lebih memadai dibandingkan dengan kecamatan lain. *Ketiga*, jarak tempuh menuju Kecamatan Jagoi Babang tidak begitu jauh. Adapun konstruksi model ketiga kecamatan dalam konteks pembukaan Unit Pelayanan Terpadu secara terintegratif dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 4.
 Pembukaan Unit Pelayanan Administratif Terpadu secara Terintegratif



Pembahasan Model Kerjasama Pelayanan

Pada bagian ini akan diungkap dua perspektif model kerjasama pelayanan, baik secara internal (antar satuan kerja perangkat daerah), maupun model kerjasama pelayanan dengan pihak luar negeri, dalam hal ini dengan negara tetangga Malaysia serta standar kinerja pelayanan yang akan diterapkan. Adapun pembahasan secara komprehensif terkait dengan fokus bahasan tersebut dapat dilihat pada uraian di bawah ini.

Model Kerjasama Pelayanan Pemerintahan Antar SKPD

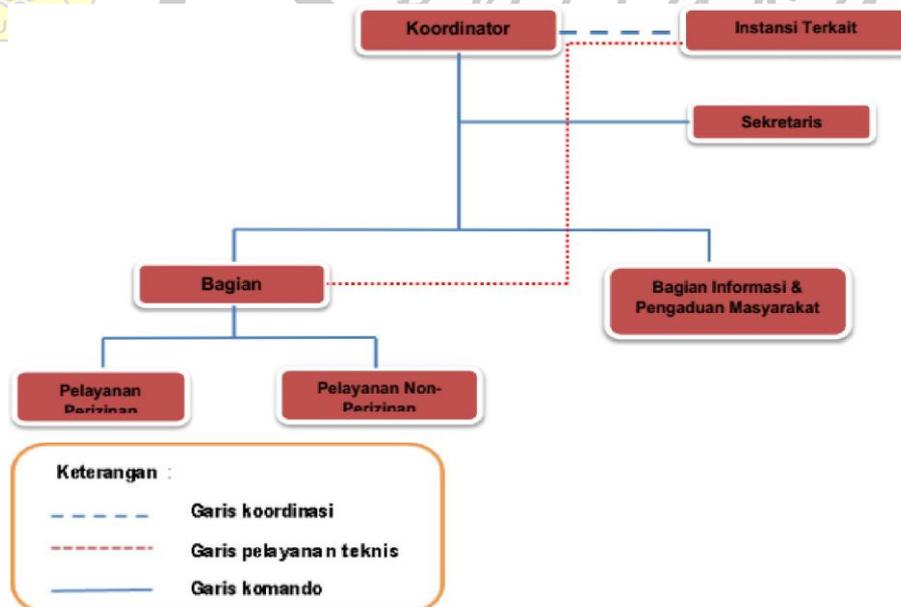
Berdasarkan hasil penelitian, maka identifikasi kebutuhan jenis pelayanan administrasi yang dapat dilimpahkan ke lokasi Unit Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Jagoi Babang, antara lain; meliputi ; *pertama*, pelayanan administrasi kependudukan, yang secara teknis membutuhkan kerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. *Kedua*, pelayanan administrasi pertanahan, yang secara teknis membutuhkan adanya kerjasama dengan BPN, Bappeda dan Dinas Pekerjaan Umum. *Ketiga*, pelayanan administrasi izin usaha yang secara teknis membutuhkan kerjasama dengan Dinas Koperasi, UMKM, dan Perindustrian Perdagangan. *Keempat*, pelayanan pajak daerah yang secara teknis membutuhkan kerjasama dengan Dinas Pendapatan Daerah. *Kelima*, pelayanan ketenagakerjaan yang secara teknis jelas sangat membutuhkan kerjasama dengan Dinas Tenaga Kerja. *Keenam*, pelayanan izin gangguan (Ho) yang secara teknis harus bekerjasama dengan Kantor Lingkungan Hidup. Kemudian secara teknis, konstruksi model pelayanan administrative yang melibatkan berbagai instansi di lingkungan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten Bengkayang, dapat dilukiskan pada gambar di bawah ini:



Gambar 5
 Model Kerjasama Antar Instansi Terkait

Mencermati model di atas, dapat diketahui bahwa instansi terkait yang dibutuhkan dalam kerjasama pembukaan Unit Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Jagoi Babang, sesungguhnya memiliki peran dan fungsi sesuai dengan kewenangannya masing-masing. Adapun peran masing-masing instansi, terkait dengan Unit Pelayanan Administrasi Terpadu, dapat dijelaskan sebagai berikut: *pertama*, peran Dinas Kependudukan, melayani semua hal yang terkait dengan administrasi kependudukan, antara lain meliputi: melayani pembuatan akta kelahiran, melayani pembuatan akta kematian, pengangkatan anak, akta pengakuan dan pengesahan anak, akta perkawinan, dan akta perceraian. *Kedua*, peran Dinas Tenaga Kerja, melayani permohonan kartu tanda pencari kerja. *Ketiga*, peran Kantor Lingkungan Hidup, melayani permohonan perizinan gangguan (Ho). *Keempat*, peran Dinas Koperasi, UMKM, dan Perindustrian Perdagangan, melayani permohonan pelayanan perizinan Izin Usaha Industri, Izin Usaha Perdagangan, Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan, Izin Usaha Rumah Makan, Izin Usaha Salon Kecantikan, Izin Usaha Hotel Tanda Bunga Melati, Izin Usaha Pondok Wisata, Tanda Daftar Industri, Tanda Daftar Perusahaan, Izin Prinsip, Izin Usaha Huller, Izin Usaha Biro Perjalanan. *Kelima*, peran Dinas Pendapatan, melayani permohonan perizinan Izin Reklame. *Keenam*, peran Dinas Pekerjaan Umum, melayani Permohonan Perizinan Izin Mendirikan Bangunan.

Hasil kajian mengungkap bahwa dalam konteks penyediaan pelayanan pemerintahan yang bersifat administrative, memang tidak mudah untuk dilaksanakan. Hal ini bukan saja terkait dengan banyaknya instansi yang terlibat, terbatasnya aksesibilitas, tetapi juga terkait dengan keterbatasan sumberdaya, baik sumber daya aparat maupun sumber daya anggaran. Selain itu, persoalan lemahnya komitmen dan perilaku aparat yang cenderung pragmatis juga menjadi salah satu faktor lain yang ikut menjadi kendala dalam mewujudkan pelayanan pemerintahan yang terintegratif. Fakta lain juga terungkap, masih adanya ego sektoral dari masing-masing satuan kerja perangkat daerah (SKPD), yang ingin menempatkan posisi masing-masing sebagai —superiorl dalam memerankan tugasnya. Selain itu, hasil kajian mendeteksi masih lemahnya sinergitas para pemangku kepentingan, baik dari pemerintah pusat maupun aktor di daerah dalam menyamakan persepsi tentang siapa bertugas apa, siapa bertanggung jawab apa, dan siapa berwenang apa. Berdasarkan hasil kajian, dapat diketahui bahwa struktur organisasi unit pelayanan administrasi terpadu, secara komprehensif dapat dilukiskan sebagai berikut:



Gambar 6
Struktur Organisasi Unit Pelayanan Administrasi Terpadu

Model Kerjasama Pelayanan Pemerintahan Dengan Pihak Luar Negeri

Kerjasama pelayanan pemerintahan di kawasan perbatasan, sesungguhnya tidak hanya melibatkan pemangku kepentingan di lingkungan internal pemerintah daerah dan pemerintah pusat, tetapi juga dapat dilakukan dengan pemerintah negara tetangga. Hasil kajian memperlihatkan bahwa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat perbatasan di Kabupaten Bengkayang Kalimantan Barat terkait dengan pelayanan pemerintahan yang bersifat administrative, juga dibutuhkan adanya kerjasama dengan pihak luar negeri, dalam hal ini Negara Malaysia. Urgensi kerjasama pelayanan pemerintahan di kawasan perbatasan ini, didasarkan pada beberapa pertimbangan yang sangat substantive, antara lain; *pertama*, adanya ketergantungan antar kawasan, dimana masyarakat yang berada di kawasan perbatasan seringkali melakukan interaksi secara dinamis, baik karena menyangkut persoalan ekonomi (perdagangan), kesehatan, pendidikan, maupun terkait dengan aspek lainnya. Fakta empiris semacam ini, kemudian mendorong pentingnya persyaratan administrative yang dibutuhkan ketika masyarakat akan melewati border (baca : pintu perbatasan). *Kedua*, terkait dengan masalah keamanan dan konflik yang mungkin bisa terjadi, akibat dinamika interksi masyarakat yang semakin intens (baca: keluar masuk antar negara). *Ketiga*, terkait dengan regulasi atau kebijakan antar negara yang mengatur tentang kerjasama, atau komitmen kedua belah pihak dalam konteks pengaturan lintas batas kedua Negara. *Keempat*, terkait dengan jenis kerjasama pelayanan yang dirumuskan oleh kedua Negara, khususnya terkait dengan pelayanan administrative.

Jika mencermati model di atas, maka secara substantive dapat dikemukakan bahwa untuk mendesain model kerjasama pelayanan pemerintahan di kawasan perbatasan harus mempertimbangkan beberapa faktor, antara lain; *pertama*, pemetaan masalah yang menyelumuti kehidupan masyarakat yang ada di kawasan perbatasan, khususnya yang bersentuhan dengan masalah pelayanan pemerintahan dalam konteks administratif. Hal ini sangat penting untuk diperhatikan, agar model pelayanan pemerintahan yang didesain benar-benar menyentuh kebutuhan dan kepentingan mereka. Dengan perkataan lain, pelayanan pemerintahan yang di rumuskan bukan hanya sekedar —menggugurkan kewajiban", karena ada perintah undang-undang atau peraturan, tetapi benar-benar senafas dengan denyut nadi kehidupan masyarakat. Sehingga marwah pelayanan pemerintahan sejalan dengan kriteria atau parameter yang diinginkan oleh masyarakat. Hal inilah yang mengilhami argumentasi, bahwa setiap pelayanan pemerintahan benar-benar bebasikan —customer service", bukan hanya bersifat *provider*. Hasil kajian, memperlihatkan masih adanya *mind set* (cara berpikir) dari sebagian aparat (para pemangku kepentingan) yang hanya menempatkan esensi pelayanan pemerintahan sebagai tugas rutin atau kewajiban semata.

Kedua, mendesain model kerjasama pelayanan pemerintahan dengan pihak lain (baca : Negara Malaysia), sejatinya juga memperhatikan karakteristik geografis, demografis, sumber daya alam, sumber daya manusia, budaya, potensi ekonomi, politik dan budaya. Hal ini juga sangat penting untuk diperhatikan oleh para pemangku kepentingan mengingat berbagai variabel tersebut, secara empirik telah menjadi pertimbangan, bahkan barometer bagi negara tetangga Malaysia dalam menentukan desain kerjasama yang akan dirumuskan. Hasil temuan memperlihatkan, berbagai faktor tersebut tampaknya kurang mendapatkan "*awareness*", bahkan terkesan sedikit terabaikan, sehingga menempatkan posisi bangsa ini sebagai inferior dimata Negara tetangga. Hal ini dapat dicermati dari berbagai interaksi masyarakat dalam menggulirkan sistem perdagangan (interaksi ekonomi), pelayanan kesehatan, dan pelayanan pendidikan.

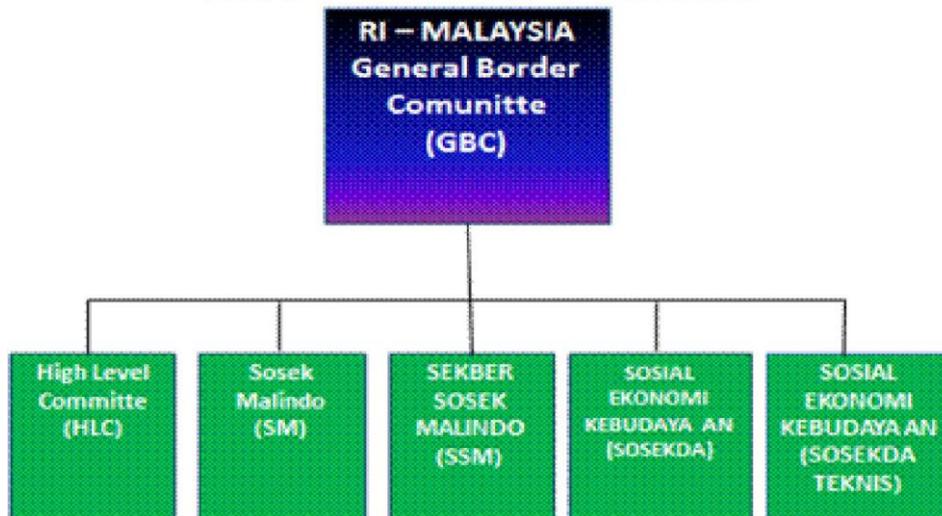
Ketiga, kerjasama yang dibangun dengan negara tetangga sejatinya juga mempertimbangkan aspek ketergantungan antar pemerintahan. Dalam konteks ini, kerjasama pelayanan pemerintahan yang dibangun didasarkan pada kebutuhan dan kepentingan masing-masing pihak. Pada posisi ini, kedua belah pihak sudah selayaknya memiliki posisi yang sepadan dan saling menguntungkan. Fakta empiris, memperlihatkan kecenderungan posisi tawar Negara Malaysia tampaknya masih mendominasi. Hal ini dapat dicermati dari pembukaan *border crossing pass* (pintu perbatasan) yang ada di Jagoybabang yang terus "menanti kerendahan hati" Pemerintah Malaysia, padahal pembangunan infrastruktur, baik jalan maupun bangunan yang mendukung terhadap kebutuhan Pos Lintas Batas Negara sudah cukup lama dibangun.

Keempat, kerjasama pelayanan pemerintahan juga membutuhkan adanya sejumlah regulasi atau peraturan yang dapat dijadikan sebagai payung hukum atau justifikasi dalam melakukan kerjasama tersebut. Salah satu payung hukum yang menjadi dasar kerjasama, antara lain; **Forum Kerjasama Sosek Malindo Tingkat Daerah Kalbar-Sarawak**. Kerjasama dibidang keamanan daerah perbatasan telah dimulai sejak tahun 1967 yaitu dengan ditandatangani persetujuan dalam bidang keamanan dan di daerah-daerah perbatasan. Kemudian persetujuan ini diubah dan disempurnakan pada tahun 1972, dan selanjutnya pada tahun 1984 persetujuan tersebut telah direvisi kembali, disesuaikan dengan tuntutan perkembangan yang dihadapi. Semula tujuan utama persetujuan kerjasama perbatasan tersebut adalah untuk menumpas ancaman komunis di daerah perbatasan Indonesia-Malaysia, terutama di daerah perbatasan Kalbar-Sarawak yang kemudian sejak tahun 1984 kerjasama keamanan itu diperluas hingga mencakup semua jenis ancaman, ideologi, politik, ekonomi, dan sosial budaya. Demikian pula dengan daerah operasinya turut diperluas hingga keseluruhan daerah perbatasan darat, laut dan udara.

Pola kerjasama sebagaimana tersebut sesuai dengan pendekatan yang dilakukan oleh Indonesia di bidang pembangunan nasional, dimana berhasilnya pembangunan ekonomi diperlukan jaminan keamanan. Dari sisi kerjasama perdagangan *Basic Arrangement on Border Crossing* (Pengaturan Dasar mengenai Lintas Batas) yang disepakati dan ditanda tangani oleh kedua negara tanggal 26 Mei 1967, isinya terkait dengan pergerakan barang-barang ke dalam dan ke luar area perbatasan kedua negara. Sejalan dengan konteks ini, maka kedua negara membuat suatu prosedur untuk mengatur pelaksanaan perdagangan lintas batas antara kedua negara sebagai pertimbangan dalam pengaturan dasar hubungan ekonomi dan perdagangan yang telah disepakati oleh pemerintah Republik Indonesia dan Pemerintah Malaysia, pada 11 Mei 1967. Klasifikasi Perdagangan Lintas Batas antar Indonesia dan Malaysia, yaitu *pertama* Perdagangan Lintas Batas Darat, merupakan kegiatan perdagangan yang melintasi atas keluar masuk wilayah darat kedua Negara. *Kedua*, Perdagangan Lintas Batas Laut, merupakan kegiatan perdagangan yang melintasi atas keluar masuk wilayah laut kedua Negara. Barang-Barang yang diperdagangkan di Kawasan Perbatasan antara lain mencakup, Pihak Indonesia, pertanian dan produk lainnya di kawasan perbatasan Indonesia, kecuali mineral, minyak, dan bijih besi dan pihak Malaysia, barang-barang yang dikonsumsi sehari-hari termasuk pelengkapannya, peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan untuk industri di kawasan perbatasan Indonesia.

Setiap orang yang masuk kualifikasi perdagangan lintas batas, yaitu Tak seorang pun diperbolehkan melakukan kegiatan perdagangan diantara perbatasan Sabah (Malaysia) dan Kaltim (Indonesia), kecuali penduduk yang berdomisili di kawasan perbatasan kedua Negara dan memiliki Paspur yang berlaku atau Kartu Lintas Batas yang dikeluarkan berdasarkan *Basic Arrangement on Border Crossing* (Pengaturan Dasar mengenai Lintas Batas) yang ditandatangani oleh kedua belah pihak tanggal 26 Mei 1967. Selain itu, tak seorang pun diperbolehkan melakukan kegiatan perdagangan lintas batas di laut kecuali penduduk yang berdomisili di kawasan tertentu perbatasan kedua negara dan memiliki Paspur yang berlaku atau Kartu lintas batas laut atau dokumen perjalanan khusus yang disepakati oleh kedua pihak. Juga untuk seseorang yang membawa barang ke kawasan perbatasan Malaysia dalam hal ini yang berasal dari perbatasan Indonesia harus memiliki sertifikat yang dikeluarkan oleh lembaga yang berwenang di Indonesia terkait dengan nilai barang-barang tersebut. Dalam seluruh perjanjian kerjasama yang dilakukan oleh kedua belah pihak baik Indonesia maupun Malaysia memiliki bagan perjanjian. Adapun bagan tersebut dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

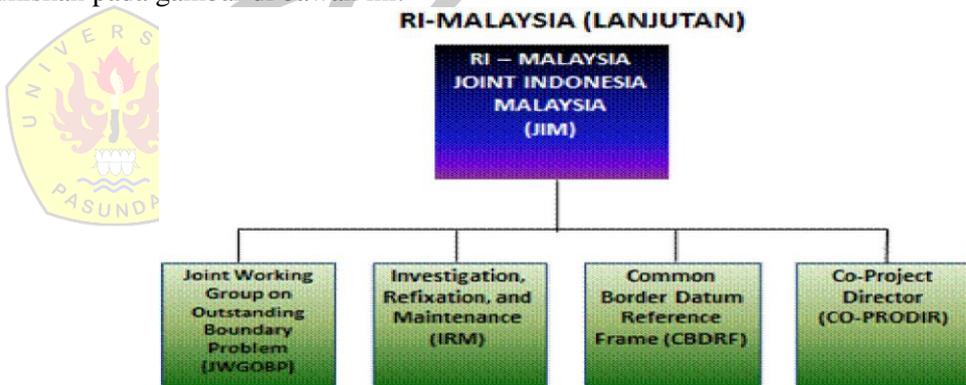
BAGAN PERUNDINGAN RI-MALAYSIA



Gambar 8.

Bagan Perundingan Indonesia - Malaysia

Kemudian dalam rangka menyempurnakan kerjasama perbatasan, antara pemerintah Indonesia dengan Malaysia, maka dilakukan perundingan lanjutan yang dikenal dengan *Joint Indonesia Malaysia* atau disingkat dengan JIM. Adapun struktur lanjutan dari perundingan yang dimaksud dapat dilukiskan pada gambar di bawah ini:



Gambar 9

Joint Indonesia Malaysia (JIM)

Kelima, kerjasama pelayanan pemerintahan yang dibangun oleh kedua Negara juga harus mempertimbangkan aspek manfaat yang akan diraih. Dalam konteks kajian ini terdeteksi, setidaknya ada tiga manfaat yang akan diraih, antara lain; (a) *Sharing of Experiences*. Melalui kerjasama yang dibangun, masing-masing pihak akan dapat berbagi pengalaman, sehingga kawasan perbatasan tidak perlu mengalami apa yang mungkin menjadi kesalahan yang pernah dilakukan oleh masing-masing pihak. Selain itu, pengalaman negara lain (baca: yang bekerjasama) dalam menjalankan sebuah kebijakan dapat menjadi acuan untuk bertindak bagi kemajuan kawasan perbatasan yang dinilai membutuhkan sentuhan pembangunan. (b) *Sharing of Benefits*. Melalui kerjasama yang dibangun, masing-masing pihak diharapkan dapat saling berbagi keuntungan. Pengelolaan bersama pada potensi wilayah perbatasan akan menghasilkan keuntungan dan manfaat yang dapat dirasakan bersama, sehingga wilayah perbatasan dapat merasakan manfaat secara adil dari pengelolaan yang dilakukan. Masing-masing pihak akan merasa diuntungkan dari dilakukannya kerjasama dan diharapkan tidak ada yang dirugikan. (c) *Sharing of Burdens*. Melalui kerjasama yang dibangun, kedua belah pihak dapat bersama-sama menanggung biaya secara proposional dan tidak ada pihak yang terbebani. Dengan perkataan lain, anggaran pengelolaan dan penyediaan prasarana yang besar dapat ditanggung

bersama, sehingga tidak terlalu membebani keuangan dari masing-masing pihak. Selain itu, kerjasama dalam kerangka *intergovernmental network* juga sangat bermanfaat dalam mengidentifikasi masalah bersama dan pertukaran informasi antar wilayah, mengidentifikasi dan pertukaran teknologi atau sumberdaya yang ada di masing-masing Negara, peningkatan kapasitas kawasan perbatasan, pembuatan strategi atau program bersama antar daerah perbatasan, dan bahkan bagi pembuatan kebijakan bersama. *Keenam*, kerjasama pelayanan pemerintahan yang didesain juga hendaknya mempertimbangkan format kerjasama dan format kelembagaan yang menjadi piranti dalam kerjasama tersebut. Format kerjasama, antara lain meliputi; prinsip, kelembagaan dan struktur, keuangan, sistem pendukung, regulasi, koordinasi, penyelesaian konflik dan pengukuran kinerja. Sedangkan format kelembagaan, meliputi; lembaga kerjasama, forum koordinasi dan monitoring dan evaluasi. Ketujuh, kerjasama pelayanan pemerintahan yang dirumuskan pada akhirnya harus mempertimbangkan aspek *out put* yang dihasilkan. Dalam konteks pelayanan publik, kerjasama yang dibangun tersebut sejatinya harus memperhatikan esensi pelayanan publik, yakni memberikan pelayanan pemerintahan yang berbasis pada masyarakat (*customer service*).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian yang telah dijelaskan di atas, maka penulis dapat menyimpulkan esensi hasil penelitian sebagai berikut:

1. Hasil Penelitian menemukan bahwa untuk mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat yang ada dikawasan perbatasan dibutuhkan adanya model kerjasama pelayanan pemerintahan secara terintegratif, yang tidak hanya dilakukan secara internal (baca: satuan kerja perangkat daerah), tetapi juga membutuhkan kerjasama antar kawasan dengan negara tetangga.
2. Hasil penelitian ini juga mengungkap bahwa peningkatan kualitas pelayanan pemerintahan di Kawasan Perbatasan sangat ditentukan oleh adanya pergeseran paradigma berpikir (*mind set*) dari semua pemangku kepentingan untuk menempatkan kawasan perbatasan sebagai "garda terdepan" atau etalase yang mencerminkan performa bangsa ini dimata negara lain, bahkan dunia internasional. Dengan demikian, kawasan perbatasan tidak lagi diposisikan sebagai "halaman belakang" yang dinilai kurang strategis, tetapi benar-benar mendapatkan perhatian yang serius dari semua pemangku kepentingan, khususnya pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Dokumen tentang Perundingan Republik Indonesia -Malaysia, *General Border Comunitte (GBC)* Tahun 1967
- Dokumen tentang Perundingan Republik Indonesia -Malaysia, *Joint Indonesia-Malaysia (JIM)* Tahun 1975
- Renstra Pemerintah Kabupaten Bengkayang, Tahun 2016
- Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014, *Tentang Pemerintahan Daerah*,
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 *Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*.