

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kawasan perbatasan merupakan daerah terluar yang langsung berbatasan dengan negara tetangga. Dimana selama ini, kawasan perbatasan termasuk daerah tertinggal, terluar, dan terdepan (Daerah 3T). Kawasan perbatasan sebagai halaman depan suatu negara perlu mendapat perhatian serius dari pemerintah baik pusat maupun daerah. Sebab kawasan perbatasan selama ini memiliki banyak permasalahan, baik dalam ekonomi, infrastruktur, pendidikan, kesehatan, keamanan, dan sosial, serta masalah dalam hal pelayanan publik. Jika dibandingkan dengan negara tetangga, kawasan perbatasan mengalami kesenjangan yang sangat tertinggal.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2005 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN 2015-2019) telah menetapkan pengembangan kawasan perbatasan negara sebagai salah satu program prioritas pembangunan nasional. Arah kebijakan Pengembangan Kawasan Perbatasan dalam RPJMN 2015-2019 di Wilayah Pulau Kalimantan difokuskan untuk meningkatkan peran sebagai halaman depan negara yang maju dan berdaulat dengan negara Malaysia di perbatasan darat dan laut (Bappenas, 2015).

Masalah kawasan perbatasan juga menjadi prioritas kebijakan Jokowi-JK dalam masa jabatan sebagai pemimpin negara Indonesia yang tertuang dalam Nawacita 3 yaitu: *“Membangun Indonesia dari Pinggiran dengan Memperkuat Daerah-Daerah dan Desa Dalam Kerangka Negara Kesatuan”*.

Namun, saat ini pelayanan publik yang layak masih dirasa cukup jauh bagi masyarakat perbatasan. Selama ini kawasan perbatasan terkenal sebagai halaman belakang negara, sehingga menjadi wilayah yang terabaikan, dan pertumbuhan pelayanan publik lebih tersentral pada pulau Jawa. Sehingga dapat

dikatakan bahwa pelayanan publik di Indonesia memang masih tergolong “payah dan parah”, apalagi pada kawasan perbatasan meskipun saat ini sudah ada peningkatan secara perlahan.

Kalimantan Utara (Kaltara) merupakan provinsi termuda yang terbentuk pada tanggal 25 Oktober 2012 berdasarkan Undang Undang Nomor 20 Tahun 2012. Pembentukan Kaltara merupakan salah satu bentuk pelaksanaan otonomi daerah berdasarkan UU No. 32 Tahun 2004, tujuannya adalah agar daerah dapat mengatasi permasalahan dengan cepat, serta untuk meningkatkan pelayanan publik dan ketahanan perbatasan.

Kalimantan Utara yang memiliki dua daerah darat yang berbatasan langsung dengan Malaysia, yaitu Kabupaten Malinau dan Kabupaten Nunukan. Menyandang predikat sebagai provinsi baru, Kaltara menghadapi banyak permasalahan, salah satunya dalam bidang pelayanan publik. Selama ini, masyarakat perbatasan Kaltara lebih mengandalkan Malaysia dibandingkan dengan negara mereka sendiri yaitu Indonesia, sebab Malaysia lebih mudah dijangkau. Ketergantungan tersebut dapat dilihat dari masyarakat yang justru mengakses fasilitas pelayanan, baik pendidikan, kesehatan, dan ekonomi di Malaysia. Sehingga bagi masyarakat kawasan perbatasan Kaltara mata uang ringgit menjadi alat pembayaran yang sah ketimbang rupiah.

Masalah pelayanan publik yang terjadi pada kabupaten Malinau dan Kabupaten Nunukan salah satunya disebabkan oleh keterbatasan infrastruktur, terutama yang menghubungkan kawasan perbatasan dengan pusat pemerintahan. Hal tersebut membuat masyarakat sulit mengakses pelayanan publik negeri sendiri. Terlebih lagi karena wilayah yang luas serta sarana prasarana transportasi dalam mobilisasi yang sulit, menyebabkan masyarakat lebih memilih Malaysia untuk memenuhi kebutuhannya. Berdasarkan hal di atas maka peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian mengenai Pelayanan Publik Dikawasan Perbatasan Kalimantan Utara (Studi Pelayanan Pendidikan, Kesehatan, dan Infrastruktur)

B. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui permasalahan pelayanan publik yang terjadi pada Kabupaten Malinau dan Nunukan sebagai kawasan yang berbatasan langsung dengan Malaysia.

C. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diantaranya:

1. Mendapatkan gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur di daerah perbatasan Provinsi Kalimantan Utara.
2. Memberikan masukan mengenai pelayanan publik terpadu dan terintegrasi di daerah perbatasan Provinsi Kalimantan Utara.
3. Membuat standar operasional prosedur (SOP) mengenai prinsip dan pelaksanaan pelayanan publik yang terpadu dan terintegrasi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah (BUMN/BUMD) dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kepmenpan No.63/KEPMEN/PAN17/2003).

Adapun menurut Pamudji (1998), pelayanan adalah berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa. Dalam kehidupan sehari-hari, kita tidak asing dengan istilah "*publik sevice*" dan "*publik utilitis*". Kedua istilah tersebut merupakan istilah populer yang diterjemahkan sebagai pelayanan publik. Sehingga pelayanan publik tidak hanya mencakup pemberian layanan yang tidak kasat mata, tetapi juga berhubungan dengan fasilitas publik seperti instastruktur, air bersih (PAM), penerangan (PLN), dan lain-lain, yang mana semua hal tersebut harus disediakan oleh pemerintah untuk kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan Kepmenpan No.63/KEPMEN/PAN17/2003, pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan prima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan.

Adapun menurut Ratminto dan Atik (2005), pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik yang baik merupakan suatu kewajiban bagi pemerintah dalam memberikan pelayan. Sebab masyarakat saat ini sangat kritis dan semakin sadar akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Masyarakat berani mengungkapkan rasa kekecewaan mereka terhadap pelayanan publik yang mereka terima. Oleh sebab itu, penyediaan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat merupakan kewajiban pemerintah pusat maupun daerah.

Namun, penyediaan pelayanan publik yang berkualitas sulit tercapai oleh pemerintah, karena disebabkan oleh beberapa faktor (Zeithaml, et.al., 1990), yaitu:

- a. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
- b. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
- c. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
- d. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

2. Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik

Penyediaan pelayanan publik yang baik akan menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Jika masyarakat puas akan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, maka akan memberikan manfaat yang baik bagi kedua belah pihak, diantaranya tujuan dari penyediaan pelayanan publik tercapai, citra dimana masyarakat menjadi lebih baik, hubungan pemerintah dan masyarakat menjadi harmonis, masyarakat menjadi loyal terhadap pelayanan publik negeri sendiri.

Menurut Schnaars (1991), masyarakat merasa puas atau tidak terhadap suatu pelayanan publik yang disediakan pemerintah, dapat diidentifikasi sebagai berikut:

a. Prior Expectation

Masyarakat pada mulanya sudah membentuk harapan sebelum memakai atau mendapatkan pelayanan publik. Komponen ini merupakan manfaat yang dicari konsumen terhadap pelayanan publik. Harapan terbentuk berdasarkan pengalaman dalam penggunaan pelayanan publik.

b. Product Performance

Komponen ini menunjukkan hasil yang dicapai oleh suatu pelayanan publik dalam kenyataannya. Dengan kata lain merupakan proses dan masyarakat dalam mengukur hasil (kenyataan) yang dicapai oleh suatu pelayanan publik yang disediakan pemerintah.

c. *Confirmation/Diconjirmation*

Masyarakat akan membandingkan penghargaan sebelumnya dengan kinerja pelayanan publik yang sebenarnya dimana terdapat tiga kemungkinan. Pertama, *confarmation satisfaction*, bila penghargaan masyarakat persis sama dengan kinerjanya pelayanan publik yang sebenarnya, sehingga masyarakat merasa puas. Kedua, *diconfirmation satisfaction*, bila kinerja pelayanan publik yang sebenarnya melebihi harapan sebelumnya melebihi harapan sebelumnya, masyarakat sangat merasah puas dan mungkin akan diceritakannya kepada orang lain (*diconfirmation positive*). Ketiga, *disconfirmation dissatisfaction*, bila kinerja pelayanan publik yang sebenarnya lebih buruk dan pada pengharapan sebelumnya dan masyarakat merasah tidak puas.

Adapun kriteria yang dapat digunakan untuk menilai sejauhmana kualitas penyediaan pelayanan publik oleh pemerintah, sehingga pelayanan publik tersebut dapat dikatakan baik atau buruk (Zeithaml, et.al., 1990), yaitu:

- a. *Tangible*: terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- b. *Reliable*: terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness* yaitu kemauan untuk membantu masyarakat bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- d. *Competence*: tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- e. *Courtesy* merupakan sikap aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.

- f. *Credibility* yaitu sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security* yaitu pelayanan yang diberikan harus aman.
- h. *Access* yaitu masyarakat mudah mendapatkan pelayanan publik.
- i. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi masyarakat, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. *Understanding the customer* yaitu melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

BAB III

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kepustakaan (*library research*), yang dimaksud dengan studi kepustakaan adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, tesis dan disertasi, peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, buku tahunan, ensiklopedia, dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lain.

Studi kepustakaan merupakan suatu kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari suatu penelitian. Teori-teori yang mendasari masalah dan bidang yang akan diteliti dapat ditemukan dengan melakukan studi kepustakaan. Selain itu seorang peneliti dapat memperoleh informasi tentang penelitian-penelitian sejenis atau yang ada kaitannya dengan penelitiannya. Dan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Dengan melakukan studi kepustakaan, peneliti dapat memanfaatkan semua informasi dan pemikiran-pemikiran yang relevan dengan penelitiannya. Untuk melakukan studi kepustakaan, perpustakaan merupakan suatu tempat yang tepat guna memperoleh bahan-bahan dan informasi yang relevan untuk dikumpulkan, dibaca dan dikaji, dicatat dan dimanfaatkan (Roth 1986). Seorang peneliti hendaknya mengenal atau tidak merasa asing dilingkungan perpustakaan sebab dengan mengenal situasi perpustakaan, peneliti akan dengan mudah menemukan apa yang diperlukan. Untuk mendapatkan informasi yang diperlukan peneliti mengetahui sumber-sumber informasi tersebut, misalnya kartu katalog, referensi umum dan khusus, buku-buku pedoman, buku petunjuk, laporan-laporan penelitian, tesis, disertasi, jurnal, ensiklopedi, dan bahan-bahan khusus lain. Dengan demikian peneliti akan memperoleh informasi dan sumber yang tepat dalam waktu yang singkat. Kemudian alasan peneliti memilih penelitian ini dengan metode kepustakaan

karena keterbatasan akan dana penelitian. Lebih lanjut data-data penelitian yang dikumpulkan akan dianalisis secara deskriptif yaitu data yang terkumpul dijabarkan dalam bentuk penjelasan kata-kata (Moleong, 2008).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sebagai provinsi baru yang resmi terbentuk pada tahun 2012, Kalimantan Utara (Kaltara) masih menghadapi banyak masalah dalam penyediaan pelayanan publik. Apalagi terdapat dua kabupaten Kaltara yang berbatasan langsung dengan Malaysia, yaitu Kabupaten Malinau dan Kabupaten Nunukan.

Menghadapi masalah yang ada, maka Rencana Kerja Pemerintah (RKP) Tahun Anggaran 2016 Kaltara, mengusung Tema “Mempercepat Pembangunan Infrastruktur, guna meletakkan Fondasi Pembangunan yang Berkualitas”. Dimana prioritas pembangunan disusun sebagai penjabaran operasional dari Strategi Pembangunan yang digariskan dalam RPJMN 2015-2019 dalam upaya melaksanakan Agenda Pembangunan Nasional untuk memenuhi Nawa Cita, yaitu:

1. Peningkatan kualitas manajemen pemerintahan dan aparatur.
2. Pembangunan infrastruktur pemerintahan dan infrastruktur irigasi untuk mewujudkan ketahanan pangan.
3. Peningkatan pelayanan pendidikan dan kesehatan.
4. Pengembangan infrastruktur konektivitas antar wilayah, khususnya di wilayah perbatasan.
5. Pengembangan wilayah strategis, tertinggal, pesisir dan pulau-pulau kecil.
6. Pengendalian pemanfaatan ruang.

1. Pelayanan Pendidikan

Pelayanan pendidikan merupakan cerminan kemajuan suatu negara. Sebab, pendidikan tidak hanya mencetak sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas, memiliki pengetahuan dan keterampilan serta menguasai teknologi, tetapi juga dapat menumbuhkan iklim bisnis yang sehat dan kondusif bagi pertumbuhan ekonomi (Schweke, 2004).

Faktanya, pendidikan di kawasan perbatasan Kaltara dapat dikatakan masih kurang. Sebab banyak masyarakat Kabupaten Malinau maupun Nunukan yang lebih memilih menyekolahkan anak mereka di Malaysia. Alasannya adalah infrastruktur pendidikan masih rendah di banding dengan negara tetangga. Selain itu, Malaysia lebih mudah diakses karena jarak yang lebih dekat dan fasilitas jalan yang lebih baik. Hal ini berbanding terbalik dengan kondisi dalam negeri sendiri. Dimana jarak sekolah di wilayah kecamatan cukup jauh, kemudian akses jalan yang rusak dan masih belum beraspal.

Fakta yang terjadi di atas tidak hanya terjadi di Kabupaten Malinau dan Nunukan saja. Sebab kawasan perbatasan Kalimantan Barat juga mengalami masalah serupa. Dimana masyarakatnya lebih memilih Malaysia dibandingkan Indonesia (Gumilang dalam Tim Pusat Studi Pancasila UGM, 2015).

Permasalahan kawasan perbatasan di atas merupakan masalah yang serius bagi negara, sebab jika tidak mendapat perhatian yang serius maka dapat menimbulkan ancaman. Megapa demikian, sebab generasi muda yang menempuh pendidikan di Malaysia lebih mengenal ideologi Malaysia dibanding dengan ideologi negaranya sendiri. Bahkan tidak tertutup kemungkinan, nantinya masyarakat kawasan perbatasan nengagungkan nasionalisme Malaysia.

Berdasarkan hasil pelaksanaan RKPD tahun 2012-2013, aspek kesejahteraan sosial bidang pendidikan Kabupaten Malinau dan Nunukan masih dibawah nilai MGD's tahun 2013 (99%). Diketahui bahwa pada tahun 2013, nilai APS tertinggi untuk jenjang SD/MI adalah Kabupaten Tana Tidung (99,58%), dan nilai terendah di Kabupaten Nunukan (73,15%). Kemudian nilai SPM Kabupaten Nunukan (73,15%) jauh dengan standar SPM (90%) yang telah ditetapkan (RKPD Kaltara, 2016).

APS untuk jenjang SMP/MTs pada tahun 2012 tertinggi adalah Kota Tarakan (99,2%), sedangkan APS terendah lagi-lagi dialami Kabupaten Nunukan (59.36%), begitu pula dalam hal SPM (90%), Kabupaten Nunukan (59,36%) belum dapat melampaui SPM yang ditetapkan. Sedangkan jika dibandingkan

dengan target MDG's (95%), pada tahun 2012 terdapat dua kabupaten yang belum dapat melampaui target MDG's, yaitu Kabupaten Nunukan (59,36%) dan Kabupaten Tana Tidung (94,97%) (RKPD Kaltara, 2016).

Dari hasil pelaksanaan RKPD di atas, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan publik bidang pendidikan Kabupaten Nunukan sangat memprihatinkan jika di bandingkan dengan Kabupaten Malinau yang sudah mampu mencapai nilai ASP dan APM pada jenjang SD/MI dan SMP/MTs.

Lebih lanjut, menurut data Dinas Pendidikan Kabupaten Nunukan Kaltara, beberapa kecamatan yang berada di perbatasan seperti Kec. Sebuku, Kec. Lumbis, Kec. Sembakung, Kec. Sembakung Atulai, Kec. Limbis Ogong, Kec. Tulin Onsoi, Kec. Sabatik Tengah, Kec. Sebatik Utara, Kec. Krayan Induk, dan Kec. Krayan Selatan mengalami kekurangan tenaga pendidik. Jauhnya lokasi, fasilitas pendukung, serta tunjangan yang kurang memadai menyebabkan guru cenderung enggan mengajar pada daerah tersebut (Gumilang dalam Tim Pusat Studi Pancasila UGM, 2015).

Melihat kondisi pendidikan kawasan perbatasan khususnya pada Kabupaten Nunukan, sangat perlu dilakukakan perencanaan yang baik untuk mengatasi masalah pendidikan. Hal ini terlihat dari keseriusan pemerintah Kabupaten Nunukan yang tercermin dalam RKPD tahun 2016, dengan prioritas dan sasaran pembangunan daerah yang menasar pada isu pendidikan, yaitu "Pembangunan pendidikan dihadapkan pada permasalahan sarana pendidikan dan perumahan bagi tenaga pengajar yang ada di daerah pedalaman dan perbatasan masih terbatas".

2. Pelayanan Kesehatan

Kesehatan merupakan kebutuhan mendasar bagi masyarakat. Oleh sebab itu, penyediaan pelayanan publik bidang kesehatan merupakan kebutuhan yang mendasar. Jika masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan, seharusnya pelayanan tersebut mudah untuk diperoleh.

Akan tetapi, pelayanan kesehatan belum dapat dirasakan secara merata oleh masyarakat perbatasan wilayah Kab. Malinau dan Nunukan. Hal ini menyebankan masyarakat lebih melirik negara tetangga. Seperti hanya masalah bidang pendidikan, pada bidang kesehatan pun tak jauh berbeda kondisinya. Masalah yang dihadapi berupa kurangnya dokter atau perawat, rumah sakit dan puskesmas yang jumlahnya masih terbatas pada kawasan perbatasan.

Meskipun demikian, pemerintah Kab. Malinau dan Nunukan terus membenahi pelayanan publik bidang kesehatan mereka demi memberikan pelayanan kesehatan yang prima. Hal ini dapat dilihat pada Kec. Malinau Utara, dimana kualitas pelayanan puskesmas dalam hal memberikan pelayanan kesehatan sudah cukup baik dilihat dari kriteria *tangible, realibility, responsiveness, assurance, emphyaty*. Aparat pemberi layanan publik mempunyai perhatian yang baik kepada pasien yang datang, cepat memberikan pelayanan dan baik dalam memberikan informasi kepada pasien, serta dari segi peralatan, personel dan fasilitas fisik yang ada juga sudah cukup lengkap (Fatrunisah, 2015).

Adapun peran Dinas Kesehatan pada Kec. Krayan Kab. Nunukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sudah cukup baik meskipun belum maksimal (Putra, 2015). Lebih lanjut dalam penelitian Putra (2015), dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan daerah perbatasan, usaha-usaha yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan antara lain dengan: (1) meningkatkan kualitas manajemen yang akuntabel, efektif, dan efisien; (2) meningkatkan kualitas tenaga kesehatan yang di miliki saat ini, seperti melakukan pelatihan-pelatihan terhadap penyakit tertentu juga pendidikan jarak jauh merupakan salah satunya; (3) memenuhi kebutuhan obat dan alat kesehatan. Usaha Dinas Kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan tidak selalu berjalan dengan mulus, sebab ada faktor penghambat yang harus dihadapi yaitu kondisi geografis/lokasi yang sulit dijangkau serta anggaran yang tidak memadai.

Aparat penyedia layanan jangan sudah puas akan kinerja mereka. Sebab, masyarakat akan terus menuntut akan pelayanan kesehatan yang semakin baik.

Oleh sebab itu perlu dilakukan perbaikan secara terus-menerus dalam memberikan pelayanan kesehatan baik dari segi prosedur pelayanan, personel, dan fasilitas fisik.

3. Pelayanan Infrastruktur

Infrastruktur jalan merupakan faktor yang sangat menentukan suatu daerah dikatakan terisolasi dari daerah luar atau tidak. Namun, infrastruktur jalan merupakan momok utama yang dihadapi oleh kawasan perbatasan. Sulitnya akses menuju kawasan perbatasan menjadi faktor utama yang menyebabkan segala bentuk ketertinggalan yang dialami oleh masyarakat perbatasan. Masalah jarak dan medan yang harus dilalui masyarakat jika ingin berpergian merupakan makanan sehari-hari yang hingga saat ini belum ada solusi. Sebagai contoh, waktu tempuh perjalanan dari Desa Labang di Kec. Lombis Ogong Kab. Nunukan untuk menuju ibukota kecamatan memerlukan waktu tempuh antara 8-12 jam. Sedangkan dari desa tersebut untuk menuju Desa Bantul, Sabah, Malaysia hanya memerlukan waktu 5 menit (Gumilang dalam Tim Pusat Studi Pancasila UGM, 2015). Permasalahan akses ini berimbas pada sulitnya masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik negeri sendiri dibandingkan dengan negara tetangga.

Permasalahan infrastruktur jalan di kawasan perbatasan hingga saat ini merupakan masalah yang pelik, sulit untuk dicari jalan keluarnya. Seperti baru-baru ini Gubernur Kaltara menyampaikan perkembangan dan kondisi terkini dihadapan presiden Joko Widodo beserta rombongan dalam kunjungannya ke Kaltara. Permasalahan yang dihadapi adalah pembangunan infrastruktur jalan dan jembatan yang saling terhubung. Sehingga tidak ad lagi tempat di Kaltara yang terisolasi dari akses darat seperti wilayah perbatasan Indonesia-Malaysia yang berada di Kab. Malinau dan Nunukan (www.kaltaraprov.go.id, 2016).

Lebih lanjut menurut Irianto, kebutuhan akan jalan dan jembatan khususnya di wilayah perbatasan perlu dan mendesak, sebab kondisi masyarakat saat perbatasan saat ini hanya bisa dijangkau oleh transportasi udara sehingga

relative terisolasi. Hal ini menyebabkan masyarakat menjadi tergantung pada produk Malaysia (www.kaltaraprov.go.id, 2016).

Lebih lanjut menurut Gumilang (dalam Tim Pusat Studi Pancasila UGM, 2015), minimnya infrastruktur di kawasan perbatasan, terutama jalan raya yang menghubungkan kawasan perbatasan dengan pusat pemerintahan dan ekonomi Indonesia menyebabkan masyarakat perbatasan justru menjangkau Malaysia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Sebab, jalan antar desa di wilayah perbatasan Indonesia masih berupa jalan perintis yang hanya bisa dilalui dengan berjalan kaki atau dengan ketera kerbau dengan jarak tempuh antar desa antara 2-4 kilometer. Masalah-masalah seperti inilah yang membuat distribusi barang kebutuhan masyarakat sulit diperoleh dari produk Indonesia sendiri. Alternatif yang diambil masyarakat perbatasan adalah dengan mengonsumsi barang dari Malaysia sebab akses yang mudah dijangkau. Sehingga mata uang ringgit menjadi alat pembayaran yang sah dibandingkan dengan rupiah.

Kebutuhan akan prasarana jalan dan jembatan untuk membuka akses ke wilayah perbatasan, meliputi jalan parallel dengan garis batas negara, panjangnya mencapai 981 kilometer. Selain itu, akses darat yang menghubungkan antar kecamatan dan desa diperkirakan mencapai 2.017 kilometer. Dimana untuk membangun semua infrastruktur tersebut membutuhkan anggaran sekitar Rp.25,7 triliun. Namun untuk tahun 2016 ini, anggaran yang dialokasikan untuk pembangunan infrastruktur jalan kawasan perbatasan hanya sebesar Rp. 178 milyar (www.kaltaraprov.go.id, 2016). Pertanyaannya adalah kapan semua infrastruktur jalan untuk membuka isolasi kawasan perbatasan dapat selesai terlaksana?

Tak hanya infrastruktur jalan yang menjadi masalah, akan tetapi bidang telekomunikasi serta pembangkit listrik juga mengalami hal serupa. Dimana kawasan perbatasan tidak memiliki jaringan telekomunikasi yang disediakan pemerintah Indonesia. Sehingga jika masyarakat ingin berkomunikasi dengan kerabat, harus menggunakan telepon satelit yang membutuhkan biaya yang

tinggi (Gumilang dalam Tim Pusat Studi Pancasila UGM, 2015). Dalam hal penerangan, masyarakat belum bisa menikmati terangnya kehidupan malam dengan tidak adanya ketersediaan pembangkit listrik.

Kondisi kawasan perbatasan Indonesia berbanding terbalik dengan Malaysia. Malaysia membangun kawasan perbatasan sebagai halaman depan negaranya, hal itu terlihat dari wilayah Sabah yang mana dilakukan pembangun jalan darat, perumahan pegawai pemerintah, serta pembangkit listrik. jika kondisi ini terus dibiarkan, maka dapat mengancam kesatuan wilayah Indonesia.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Masalah penyediaan pelayanan publik yang merata yang dapat dirasakan oleh seluruh rakyat Indonesia masih jauh dari harapan. Sebab, hal itu dapat terlihat dari penyediaan pelayanan publik yang sangat jauh dari harapan pada kawasan perbatasan yang dialami oleh Kabupaten Malinau dan Nunukan. Masalah penyediaan pelayanan publik yang buruk dapat dilihat dari sisi pelayanan pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur.

Penyediaan pelayanan pendidikan masih kurang, apalagi yang dialami oleh Kab. Nunukan. Dimana pada tahun 2012-2013, jenjang SD/MI-SMP/MTs masih di bawah nilai APS dan SPM yang telah ditetapkan. Selain itu, kawasan perbatasan mengalami kekurangan tenaga pendidik, fasilitas sekolah yang kurang, dan akses lokasi yang sulit dan jauh, membuat masyarakat perbatasan memilih menyekolahkan anak mereka di Malaysia.

Dalam penyediaan pelayanan kesehatan juga tidak berbeda jauh dengan masalah pelayanan pendidikan. Masalah yang dihadapi berupa kurangnya dokter atau perawat, rumah sakit dan puskesmas yang jumlahnya masih terbatas pada kawasan perbatasan. Namun, pemerintah daerah terus berusaha dalam memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan dengan meningkatkan jumlah dan kualitas tenaga kesehatan, meningkatkan fasilitas kesehatan, serta meningkatkan persediaan obat dan peralatan.

Kemudian penyediaan infrastruktur merupakan masalah yang perlu mendapat perhatian yang besar dari pemerintah daerah. Sebab, infrastruktur terutama jalan dan jembatan merupakan aspek penting yang akan menghubungkan desa-desa kawasan perbatasan dengan pusat kecamatan. Dengan demikian, dapat membuka kawasan perbatasan yang terisolasi, sehingga

memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik negeri sendiri daripada mengandalkan negara tetangga.

Harapan kedepan yaitu pemerintah daerah fokus mencari solusi terbaik atas masalah-masalah yang terjadi di kawasan perbatasan, terutama masalah penyediaan pelayanan publik bidang pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur. Sehingga masyarakat lebih bergantung kepada negara mereka sendiri. Sangat ironi melihat masyarakat dalam hal untuk mendapatkan pelayanan pendidikan, kesehatan, dan ekonomi lebih mengandalkan Malaysia, sebab akses Malaysia yang sangat mudah.

Indonesia harus bercermin kepada Malaysia dalam membangun kawasan perbatasan. Kawasan perbatasan merupakan halaman depan suatu negara. Namun, selama ini kawasan perbatasan Indonesia terkenal sebagai halaman belakang negara, sehingga menjadi wilayah yang terabaikan. Bertolak belakang dengan Indonesia, Malaysia benar-benar memperlakukan kawasan perbatasan sebagai halaman depan, terlihat dengan pembangunan kawasan perbatasan yang pesat. Oleh sebab itulah, masyarakat Indonesia kawasan perbatasan lebih mudah mengakses Malaysia dibanding dengan negara mereka sendiri, Indonesia.

B. Saran

1. Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara menambah tenaga pendidik dan kesehatan di daerah perbatasan.
2. Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara segera menganggarkan dalam APBD untuk pembangunan infrastuktur didaerah pedalaman dan perbatasan terutama jalan, jembatan, dan listrik serta jaringan seluler (signal handphone).
3. Pemerintah Provinsi Kalimantan Utara membangun kawasan ekonomi perbatasan seperti layaknya Malaysia sehingga kebutuhan masyarakat tidak tergantung akan negara lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Bappenas. 2015. Lampiran Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2015-2019; Buku III Agenda Pembangun Wilayah.
http://www.bappenas.go.id/files/7714/1557/5291/RT_RPJM.N.PDF(Diakses tanggal 29 April 2016).
- Fatrunisah, Aji. 2015. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Malinau Seberang Kecamatan Malinau Utara Kabupaten Malinau. *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2015, 3 (1): 270 – 281. Fisip Unmul.
[http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/04/Jurnal%20Aji%20Fatrunisah%20\(04-27-15-03-12-40\).pdf](http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/04/Jurnal%20Aji%20Fatrunisah%20(04-27-15-03-12-40).pdf). (Diakses tanggal 29 April 2016).
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
<http://www.ombudsman.go.id/index.php/peraturan/peraturan-presiden.html?download=296:keputusan-menteri-pan-no-63-tahun-2003>. (Diakses tanggal 29 April 2016).
- Moleong, Lexi J. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rusda Karya.
- Pamudji, S. 1998. *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Putra, Leo Inra Mariga. 2015. Peran Dinas Keseharan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Daerah Perbatasan (Studi Kasus Di Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan). *eJournal Pemerintahan Integratif*, 2015, 3 (4): 560-569. ejournal.pin.or.id.
[http://ejournal.pin.or.id/site/wp-content/uploads/2016/04/leo_inra_peran_dinas_kesehatan_2016%20\(04-18-16-02-38-36\).pdf](http://ejournal.pin.or.id/site/wp-content/uploads/2016/04/leo_inra_peran_dinas_kesehatan_2016%20(04-18-16-02-38-36).pdf). (Diakses tanggal 29 April 2016).
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Provinsi Kalimantan Utara Tahun 2016.
<http://bappeda.kaltaraprov.go.id/sites/default/files//dokumen/v.RKPD%202016%20OK1.pdf>. (Diakses tanggal 29 April 2016).

Schnaars, Steven P. 1991. *Marketing Strategy: A Customer Driven Approach*. New York: The Free Press.

Schweke, William. 2004. *Smart Money, Education and Economic Development*. http://www.epi.org/publication_smart_money. (Diakses tanggal 29 April 2016).

Tim Pusat Studi Pancasila UGM, 2015. *Membangun Kedaulatan Bangsa Berdasarkan Nilai-Nilai Pancasila: Pemberdayaan Masyarakat dalam Kawasan Terluar, Terdepan, dan Tertinggal (3T)*. Kumpulan Makalah Call For Paper Kongres Pancasila VII. Yogyakarta: Pusat Studi Pancasila UGM.

www.kaltaraprov.go.id. 2016. *Kebutuhan Jalan dan Jembatan Mendesak-Gubernur:Ini Menyangkut Harkat dan Martabat Bangsa*. <http://www.kaltaraprov.go.id/newsview/819/kebutuhan.jalan.dan.jembatan.mendesak.gubernur.ini.menyangkut.harkat.dan.martabat.bangsa.html>. (Diakses tanggal 29 April 2016).

Zeithaml Valarie A-Parasuraman A.and Berry, Leonard L. 1990. *Delivering Service Quality: Banlancing Customer Perceptinon and Expectations*. New York. The Pree Press.