

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI POS LINTAS BATAS NEGARA  
(PLBN) ARUK, WILAYAH PERBATASAN INDONESIA MALAYSIA,  
KABUPATEN SAMBAS**

**Oleh :**

**NETTI MAYASARI LINGGA<sup>1\*</sup>**

NIM. E1011141077

Dr.H.Rusdiono, M.Si<sup>2</sup>, Dr.Ir.Hj.Ida Rochmawati, M.Si<sup>2</sup>

**\*Email: [e1011141077@student.untan.ac.id](mailto:e1011141077@student.untan.ac.id)**

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Publik di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk, wilayah perbatasan Indonesia-Malaysia, kabupaten sambas. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian Deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori dari Parasuraman, Zeithmal, dan Berry yang mengatakan ada lima indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan (dalam Tjiptono,2017: 158-159) yang terdiri dari : 1) *Reliability*, ditunjukkan dari ketepatan petugas dalam menyampaikan informasi belum cukup baik serta petugas tidak cukup detail menjelaskan setiap prosedur. 2) *Responsiveness*, dilihat dari tanggapan terhadap pelintas belum cukup baik disebabkan karena kurangnya jumlah petugas sehingga berdampak lambatnya pelayanan. 3) *Assurance*, kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keramahan petugas masih kurang dalam memberikan pelayanan. 4) *Empathy*, rasa peduli untuk memberikan perhatian yang berbeda beda kepada pelintas terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. 5) *Tangibles*, kondisi fisik dan sumber daya manusia belum maksimal dengan hal hal yang terlihat dalam pelayanan seperti kerapian, kebersihan fasilitas, dan penampilan petugas. Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan terkait penelitian ini yaitu dalam indikator *Reliability* perlunya memberikan pelatihan yang berkualitas kepada setiap petugas. Dalam indikator *Responsiveness*, sikap saling membantu dan saling mengisi bagian yang kosong tanpa melalaikan tugas utamanya. Dalam indikator *Assurance*, dengan cara mengupayakan pelayanan yang tidak memberatkan pelintas dan mudah dipahami. Dalam indikator *Empathy*, meningkatkan hubungan dan menjalin komunikasi yang bagi serta mengetahui kebutuhan pelintas. Dalam indikator *Tangibles*, meningkatkan penyediaan fasilitas fisik, perlunya memperhatikan ketersediaan ruang tunggu serta perlu adanya penambahan petugas dan perubahan sistem pemeriksaan yang lebih modern.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Perbatasan Indonesia Malaysia.

## ABSTRACT

This research aims to analyze the quality of public services at the Aruk National Border Crossing Post (PLBN), the Indonesia-Malaysia border area, Sambas district. The research method used is a qualitative method with descriptive research type. This study uses the theory of Parasuraman, Zeithmal, and Berry which says there are five indicators that affect service quality (in Tjiptono, 2017: 158-159) which consists of: 1) Reliability, officers are not good at conveying information and are not sufficiently detailed to explain each procedure. 2) Responsiveness, the response to the passer is not good due to the lack of the number of officers, which results in slow service. 3) Assurance, the quality of service related to the knowledge and friendliness of officers is still lacking in providing services. 4) Empathy, a sense of care to give different attention to the passers to the needs that are in need of service. 5) Tangibles, physical conditions and human resources have not been maximized, which can be seen in services such as neatness, cleanliness of facilities, and appearance of officers. Researchers convey several suggestions, namely in the Reliability indicator, it is necessary to have quality training for every officer. In the Responsiveness indicator, it is necessary to have an attitude of mutual help and to fill in the fields where there are no officers without neglecting their main task. In the Assurance indicator, it is necessary to strive for services that are not burdensome for passers and are easy to understand. In the Empathy indicator, it is necessary to improve relationships and establish good communication and know the needs of the passer. In the Tangibles indicator, it is necessary to increase the provision of physical facilities, the need to pay attention to the availability of waiting rooms and the need for additional officers and changes to a more modern inspection system.

Keywords: Quality of Public Services, Borderlands of Indonesia Malaysia.



PONTIANAK

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	1
ABSTRAK .....	2
DAFTAR ISI .....	3
A. PENDAHULUAN.....	4
1. Latar Belakang .....	4
2. Identifikasi Masalah .....	5
3. Fokus Penelitian .....	6
4. Rumusan Penelitian .....	6
5. Tujuan Penelitian .....	6
6. Manfaat Penelitian .....	6
B. KAJIAN PUSTAKA .....	7
1. Konsep Manajemen Publik .....	7
2. Konsep Kualitas Pelayanan.....	7
3. Alur Pikir Penelitian .....	9
C. METODE PENELITIAN .....	9
D. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN .....	10
1. Reliability.....	11
2. Responsiveness.....	12
3. Assurance .....	13
4. Empathy .....	14
5. Tangibles .....	15
E. PENUTUP .....	16
1. Kesimpulan .....	16
2. Saran .....	18
F. REFERENSI .....	19

## A. Pendahuluan

### 1. Latar Belakang Penelitian

Kondisi perlintasan pada kawasan perbatasan sangatlah beragam. Keberfungsian Pos Lintas Batas Negara (PLBN) berperan sangat penting dalam pengelolaan birokrasi serta manajemen pelayanan pada setiap perlintasan warga Negara Indonesia dan warga Negara asing. Kemampuan pengelolaan dalam memberikan pengetahuan kepada setiap warga Negara Indonesia mengenai keberfungsian PLBN Aruk merupakan suatu tugas yang diberikan oleh BNPP kepada Kepala Bidang Pengelolaan PLBN di setiap Pos Lintas Batas Negara.

Dari observasi yang telah dilakukan keberfungsian PLBN Aruk dan prosedur pelayanan perlintasan barang dan orang, mayoritas masyarakat tidak mengetahuinya. Pada sistem pelayanan yang diterapkan di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk banyak barang yang dibawa oleh pelintas ternyata mendahului dari pelintasnya dimana yang seharusnya barang dan pelintas harus bersamaan. Para pelintas juga masih banyak yang memiliki kendala baca tulis ketentuan barang, sehingga banyak barang bawaan melebihi

kapasitasnya. Ini menandakan bahwa banyaknya pelintas yang tidak mengetahui prosedur atau aturan dalam setiap pemeriksaan perlintasan yang ditetapkan oleh Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk.

Keberadaan Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk sebagai entitas baru dalam penataan kawasan perbatasan cukup banyak memberi manfaat bagi aktivitas lintas batas Negara. Dari data yang diperoleh pada laporan bulanan Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk, rata rata mobilitas warga antara kedua Negara berkisar 9000 (Sembilan ribu) orang per bulan pada Tahun 2018. Perlintasan terjadi setiap harinya pada tahun 2018 mencapai 300 hingga 500 orang per hari. jumlah ini jauh meningkat pada tahun 2019 dimana dari data yang diperoleh pada laporan bulanan Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk, rata rata mobilitas warga antara kedua Negara berkisar 15.000 (lima belas ribu) orang per bulan dengan perlintasan yang terjadi setiap harinya 1000 orang per hari. Peningkatan jumlah pelintas ini akan meningkat lagi pada hari Raya Idul Fitri, Hari Raya Natal, Tahun Baru, Festival Cap Gome Serta

Atraksi Seni Budaya yang rutin diadakan setiap tahunnya.

Dari data tersebut semakin meningkatnya jumlah dan tidak stabilnya pelintas akan membuat semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk. Hal ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut pegawai harus memberi pelayanan untuk lebih cekatan dalam bekerja. Berdasarkan hasil wawancara saat melaksanakan observasi di bagian pelayanan umum memberikan informasi bahwa terdapat kekosongan petugas pelayanan di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk. Contohnya saja pada pemeriksaan imigrasi yang menyediakan 4 pos pemeriksaan keimigrasian hanya terdapat dua pemeriksaan administrasi perlintasaan yang dapat beroperasi yang kemudian menyebabkan terjadinya penumpukan pelintas dalam hal pemeriksaan keimigrasian.

Hal serupa juga terjadi pada pemeriksaan barang oleh Beacukai yang hanya ada satu pos pemeriksaan custom stand, sehingga menghambat pemeriksaan barang perlintas dan

menyebabkan penumpukan pemeriksaan. Dari fenomena tersebut perlu adanya keandalan pegawai yang merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam menyelesaikan pelayanan. Pada hal ini juga daya tanggap pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan agar dapat memberikan respon dan kesigapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

## 2. Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Tidak adanya informasi dari pihak Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk, mengenai prosedur pemeriksaan yang ditetapkan
2. Kekosongan petugas pelayanan sehingga menyebabkan pelayanan perlintasaan yang lebih lama.

3. Lamanya waktu pemeriksaan yang dilakukan pada setiap lintas orang di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk

### 3. Fokus Penelitian

Berdasarkan identifikasi permasalahan di atas, maka yang akan menjadi fokus utama dalam penelitian ini yaitu faktor faktor pada belum optimalnya pelayanan lintas orang pada Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk di Wilayah Perbatasan Indonesia-Malaysia, Kabupaten Sambas.

### 4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan fokus penelitian diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: Mengapa kualitas pelayanan Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk di wilayah perbatasan Indonesia-Malaysia, Kabupaten Sambas belum terlaksana secara optimal ?

### 5. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti dalam penelitan ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara jelas indikator reliabilitas, daya tanggap, jaminan,

empati dan bukti fisik dalam kualitas pelayanan publik di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk, Wilayah Perbatasan Indonesia-Malaysia, Kabupaten Sambas

### 6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis adalah untuk menambahkan ilmu pengetahuan yang telah ada. Selain itu dapat mengembangkan pemahaman yang berkaitan dengan Ilmu Administrasi Publik secara khususnya dalam bagian Pelayanan Publik. Sehingga pada kesempatan lebih lanjut pelayanan dapat dilaksanakan dengan lebih baik.

2. Secara praktis adalah supaya dapat memberikan bahan masukan dan kajian bagi instansi terkait terutama pada pelaksanaan pelayanan pemeriksaan karantina, imigrasi serta beacukai di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk yang merupakan bagian penting dalam menjaga kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia

(NKRI). Sedangkan bagi peneliti sendiri sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1 di Universitas Tanjungpura, Fakultas Ilmu Social dan Ilmu Politik, Prodi Ilmu Administrasi Publik.

## **B. Kajian Pustaka**

### **Konsep Manajemen Publik**

Manajemen merupakan sebuah proses untuk mengatur sesuatu yang dilakukan sekelompok orang atau sebuah organisasi untuk mencapai tujuannya. Secara etimologi, kata manajemen diambil dari Bahasa Prancis kuno yaitu *management* yang artinya adalah seni dalam mengatur dan melaksanakan. Manajemen dapat juga didefinisikan sebagai upaya perencanaan, pengkoordinasian, pengorganisasian dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efisien dan efektif. Menurut Hasibuan (2012,1) mengatakan bahwa “manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.” Sedangkan menurut Terry (2006,1) manajemen merupakan suatu

proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya”.

Yahya (2006,1) mendefinisikan manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan usaha usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan definisi-definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu ilmu, seni, dan proses mengelola sumber daya yang dimiliki dalam upaya perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dari kesimpulan tersebut juga mengarah pada 4 fungsi utama manajemen yaitu *Planning, Organizing, Actuating, Controlling* atau yang di singkat POAC.

### **Konsep Kualitas Pelayanan**

Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono, 2000 : 51) mendefinisikan kualitas sebagai: ”Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,

manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Mengamati kedua defenisi tersebut terlihat bahwa walaupun terdapat perbedaan, namun secara perspektif juga terdapat kesamaan. Kesamaan tersebut terletak pada konsepsi kualitas sebagai kondisi yang dapat memenuhi apa yang seharusnya. Hanya saja, oleh Tjiptono apa yang seharusnya tersebut disebut sebagai memenuhi persyaratan atau spesifikasi tertentu.

Sekarang ini kegiatan pelayanan tidak terlepas dari kualitas pelayanan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dan tepat akan mempengaruhi konsumen untuk membuat keputusan, sehingga dibutuhkan strategi kualitas pelayanan yang baik. Menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry yang dikutip oleh Tjiptono, (2017: 158-159) ada beberapa indikator yang menjadi dasar kualitas pelayanan terhadap pelayanan yaitu:

1. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyediaan layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka segera.

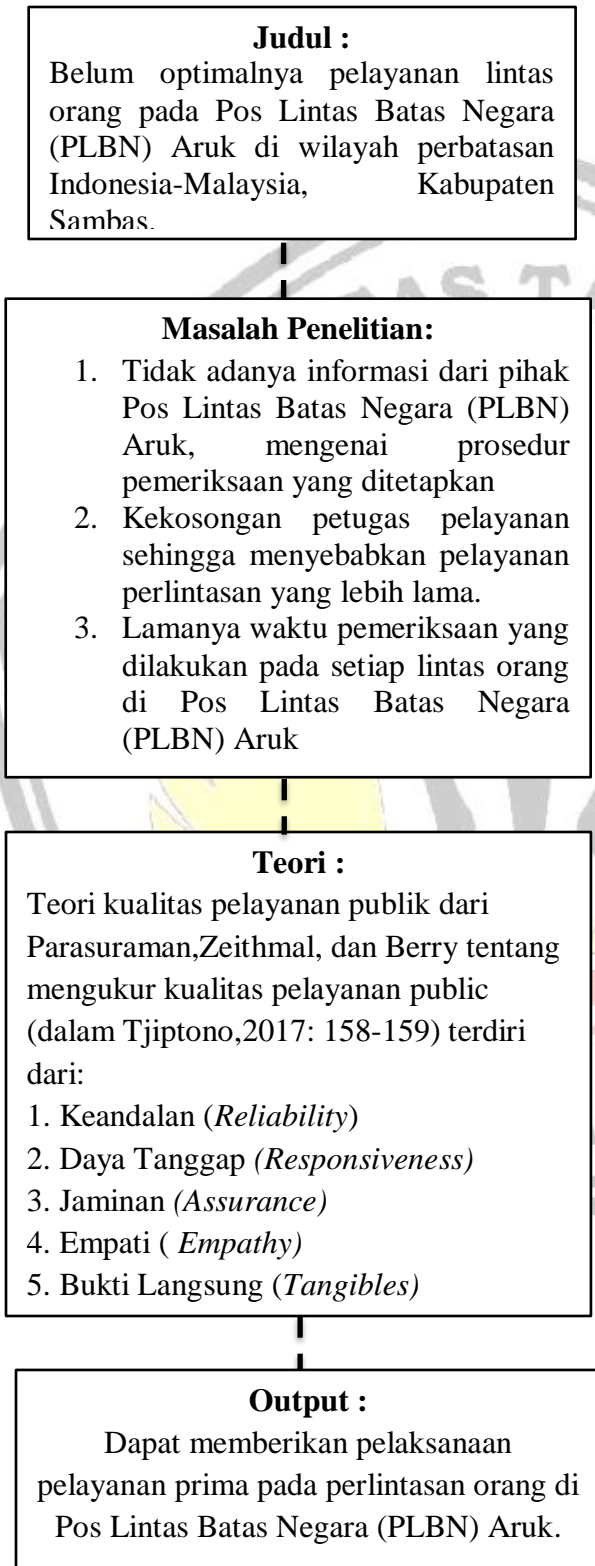
3. Jaminan (*Assurance*) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*)

4. Empati (*Empathy*) berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*) berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan



## Kerangka Pikir



## C. Metode Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian sebagaimana yang telah dikemukakan dapat diketahui bahwa penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis deskriptif, sehingga pemecahan masalahnya dilakukan dengan menggambarkan apa yang termuat didalam tujuan penelitian berdasarkan fakta dilapangan. Menurut Moleong (2006,18) penelitian deskriptif adalah untuk memberikan gambaran secara rinci mengenai suatu keadaan, gejala, atau objek tertentu pada saat penelitian dilakukan berdasarkan fakta yang nampak atau sebagaimana mestinya. Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pertimbangan agar bisa mendeskripsikan keadaan, gejala dan masalah yang terjadi pada pelayanan lintas orang di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk wilayah perbatasan Indonesia-Malaysia Kabupaten Sambas.

Berdasarkan fokus yang sudah dikaji, maka terdapat satu lokasi penelitian. yaitu pada Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk, peneliti mencari informasi terkait pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada para

pelintas di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk. Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk ini dipilih karena merupakan institusi yang berwenang untuk melaksanakan pelayanan pemeriksaan administrasi, barang, orang dan kendaraan yang akan keluar dan masuk wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Adapun subyek dalam penelitian ini adalah :

1. Kepala Pos Linta Batas Negara (PLBN) Aruk
2. Staf/petugas Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk
3. Warga Negara Indonesia yang melintasi Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk
4. Warga Negara Malaysia yang melintasi Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Hasil Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk, wilayah perbatasan Indonesia-Malaysia, Kecamatan Sajiangan Besar, Kabupaten Sambas. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pembahasan yang

diperoleh dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data yaitu teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara yang dilakukan terhadap informan yaitu Kepala Bidang Pengelolaan Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk, para pegawai/staf pelayanan, dan pelintas batas yang melintas di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk. Sementara itu dokumentasi dilakukan oleh peneliti dengan mempelajari dokumen resmi yang berkaitan dengan yang diteliti serta mengambil foto selama berlangsungnya pelayanan perlintas di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk.

Pada bagian penulisan ini, peneliti menyesuaikan dengan latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, hingga pada tujuan penelitian, dengan ini penelitian yang dilakukan akan ditujukan pada suatu kinerja dari petugas dalam melakukan pelayanan perlintasan orang di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk. Dalam menganalisis kualitas pelayanan perlintasan orang pada Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk, peneliti menggunakan lima indikator kualitas pelayanan yang merujuk pada teori

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Melalui teori tersebut peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk kepada para pelintas apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk tersebut.

## **Pembahasan**

### **1. Reliabilitas (*reliability*)**

Pada pernyataan dimensi reliabilitas, peneliti mencoba menganalisis data yang berkenaan dengan kepastian pelaksanaan pelayanan lintas orang di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk. Sebuah pelayanan yang baik akan terlihat dari kepastian pelayanan yang diinformasikan secara tepat, selain itu pelayanan yang baik juga diindikasikan pada prosedur pelayanan yang jelas dan tidak berbelit-belit. Oleh karena itu konsistensi pelayanan merupakan sebuah kondisi yang hadir dalam setiap penyelenggaraan pelayanan.

Dalam realitanya Kepala Pengelolaan Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk selaku atasan hanya

mendengar laporan hasil pelayanan yang diberikan oleh bawahan/petugas. Dalam hal ini, sebagai atasan tentu perlu mengetahui dengan jelas mengenai pemahaman yang dimiliki oleh petugas/bawahan, tentang prosedur pelayanan yang berlaku, serta fungsi dan tanggung jawab petugas dari setiap bidang pelayanan di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk. Keandalan petugas dalam memberikan pelayanan juga tidak tergolong baik, hal ini dapat dilihat dari keinginan petugas dalam menyampaikan informasi tidak dengan baik, cara berkomunikasi tidak jelas kepada masyarakat. Dengan demikian dapat mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada para pelintas tidak begitu baik.

Selain menilai pemahaman dari petugas mengenai prosedur pelayanan, peneliti juga melakukan wawancara mengenai ketepatan pelayanan dan penyampaian informasi prosedur pelayanan. Dari wawancara peneliti dengan beberapa pelintas, ada beberapa kendala salah satunya yaitu penyampaian informasi yang sedikit sulit dikarenakan adanya pelintas yang tidak

bisa baca tulis sehingga memerlukan waktu yang lama untuk dapat menyampaikan prosedur dan pemeriksaan

Kendala yang dihadapi petugas selama memberikan pelayanan seperti ini tentu saja harus memiliki solusi dan tindakan untuk dapat menyelesaikan kendala tersebut. Pada penelitian ini peneliti berasumsi bahwa solusi serta tindakan yang dapat dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut adalah dengan memberikan pelayanan secara maksimal dan persiapan matang dalam melayani para pelintas ketika terjadi pelonjakan pelintas serta saling membantu antara petugas sehingga bisa terlayani dengan baik.

## **2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan indikator daya tanggap (*responsiveness*) yaitu melihat dari tanggung jawab yang dimiliki petugas

tentang tugas dan fungsinya sebagai pemberi layanan kepada masyarakat.

Dari hasil wawancara peneliti dengan kepala pengelolaan Kepala Pengelolaan Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk dapat diketahui bahwa untuk pelayanan, petugas di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk berusaha melayani sesuai SOP, hanya saja kurangnya petugas pelayanan menjadi factor penghambat kelancaran pelayanan di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk. Cepat atau lambatnya petugas menanggapi atau merespon para pelintas tergantung pada seberapa banyaknya pelintas yang melintas pada hari itu

Dari hasil wawancara peneliti dengan Kepala Pengelolaan Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk, dapat dilihat dari kinerja petugas yang kurang tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pelintas. Dilihat dari kinerja petugas yang merangkap untuk melakukan pelayanan. Hal ini disebabkan karena jumlah petugas yang kurang ditambah lagi jika para pelintas sama sekali tidak mengetahui prosedur perlintasan yang mengharuskan pelintas lain harus menunggu lebih lama.

Selain itu peneliti juga melakukan observasi dan wawancara terkait tanggapan para pelintas mengenai respon petugas dalam memberikan pelayanan di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk, guna untuk mengetahui dengan jelas mengenai kualitas pelayanan dalam indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang diberikan oleh petugas kepada para pelintas. Dalam hal ini, daya tanggap yang ingin peneliti teliti adalah keinginan petugas memberikan pelayanan dengan cepat. Daya tanggap (*Responsiveness*) yang peneliti ukur dalam pelayanan lintas orang di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk ini meliputi bagaimana keinginan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat

peneliti menyimpulkan bahwa untuk kualitas pelayanan di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk dengan indikator daya tanggap (*responsiveness*), untuk daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat belum optimal, petugas juga belum mampu memaksimalkan waktu pelayanan yang ditentukan. Dalam hal ini kurangnya petugas di Pos Lintas

Batas Negara (PLBN) Aruk menyebabkan pelayanan yang tidak maksimal, Sehingga masyarakat harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan pelayanan.

### 3. Jaminan (*Assurance*)

Dapat diketahui bahwa keamanan pada saat pemeriksaan sepertinya belum sepenuhnya bisa terjamin. Peneliti melihat bahwa kemampuan yang dimiliki petugas masih belum menjanjikan dan terpercaya. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang tidak yakin dengan pemeriksaan terutama pemeriksaan barang.

Dalam memberikan pelayanan kepada pelintas, seharusnya pihak pos lintas batas Negara (PLBN) Aruk mempersiapkan petugasnya dengan membekali pengetahuan dan kemampuan teknis yang memadai. Hal ini dimaksudkan agar pelintas yakin dengan pemeriksaan yang dilaksanakan. Dengan keyakinan dari pelintas itu sendiri akan meringankan tingkat kekhawatiran para pelintas dan akan mempermudah kinerja petugas. Berdasarkan fakta dilapangan petugas

tidak menjelaskan mengenai prosedur perlintasan kepada para pasien sebagaimana yang di ungkapkan oleh petugas

prosedur dalam perlintasan di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk kepada pelintas masih belum maksimal. Penjelasan mengenai tahap tahap pemeriksaan salah satu bentuk jaminan yang harus diberikan kepada para pelintas untuk memberikan rasa aman sehingga menghilangkan kekhawatiran pelintas. Setiap pemeriksaan pasti mempunyai prosedur yang berbeda, seseorang yang melintas tentu ingin merasakan pelayanan yang aman dan nyaman ketika melakukan pemeriksaan.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait jaminan (*assurance*) yaitu melihat dari kepastian waktu dalam menjalankan tugasnya selaku pelayanan publik bagi para pelintas. Sebagai pihak yang melaksanakan fungsinya sebagai pelayan masyarakat yang keluar masuk Wilayah Kesatuan Republik Indonesia, maka para petugas yang ada di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk harus memiliki disiplin waktu terhadap

kepastian waktu, seperti pelaksanaan yang tepat waktu.

#### 4. Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*) merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian petugas untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik.

Beberapa pelintas tersebut dapat diketahui bahwa pendapat mereka mengenai keramahan petugas dalam memberikan pelayanan berbeda beda. Hal ini tentunya disebabkan oleh sikap dan pelayanan oleh masing masing petugas yang berbeda beda. Masih terdapat petugas yang kurang ramah dan cuek dalam memberikan pelayanan sehingga menurunnya rasa kepuasan pelintas terhadap pelayanan di pos lintas batas Negara (PLBN) Aruk. Pada empati (*emphaty*) telah jelas ditekankan bahwa

petugas dan pelintas harus saling menghargai dengan tutur bahasa yang baik, ekspresi yang sopan, ramah, dan simpati.

Dalam memberikan pelayanan kepada pelintas, petugas pos lintas batas Negara (PLBN) Aruk berusaha untuk memberikan pendekatan atau perhatian kepada para pelintas. Pendekatan yang dilakukan yaitu bertanya mengenai keperluan pelintas untuk keluar negeri mulai dari keberangkatan dan kepulangan. Petugas juga selalu mengingatkan untuk tetap menjaga kemandirian selama dan ketika keluar dari Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk.

berbeda dengan yang dikatakan petugas. Sikap perhatian dan kepedulian petugas kurang kepada para pelintas di pos lintas batas Negara (PLBN) Aruk membuat para pelintas tidak leluasa dalam proses pemeriksaan. Seharusnya kemudahan dalam berkomunikasi dengan petugas merupakan suatu kenyamanan bagi para pelintas yang melintas dan keluar masuk Negara kesatuan republik Indonesia, sehingga mereka bisa menyampaikan setiap keluhan yang bisa menjadi tolak ukur

untuk membuat pelayanan di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk menjadi lebih baik. Ini sangat penting karena akan berjangka panjang dalam pelayanan yang ada di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk.

## 5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Pada penyelenggara pelayanan pemeriksaan yang dilaksanakan di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk tidak terlepas dari kebutuhan fasilitas sarana dan prasarana sebagai pendukung dan penunjang proses pelayanan. Dengan adanya fasilitas yang memadai yang dimiliki oleh suatu instansi akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pelintas. diketahui bahwa fasilitas di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk masih kurang, dikarenakan adanya alat pemeriksaan yang rusak di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk. Sedangkan untuk gedung dan ruang pelayanan sudah cukup bagus hanya saja tidak adanya ruang tunggu tersendiri bagi para pelintas.

Pada Bukti Fisik (*Tangibles*), peneliti juga bermaksud membahas

mengenai sumber daya manusia, karna bagi peneliti sumber daya manusia ini akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, jika sumber daya manusia kurang maka akan mempengaruhi pelayanan yang lainnya sehingga pelayanan yang diberikan akan terkesan lambat. Namun pada penelitian ini peneliti melihat terdapat kekurangan pada sumber daya manusia di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk. Masing masing petugas mempunyai tugas dan tanggung jawab rangkap sehingga tidak maksimal dalam pengelolaan dalam setiap pemeriksaan

Sumber daya manusia di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk masih kurang, dimana dipemeriksaan karantina yang masih kurang dan pemeriksaan beacukai juga merangkap tugas, sehingga untuk tugas pokok dan tanggung jawabnya saja masih belum maksimal apalagi harus merangkap tugas lainnya. Peneliti menyimpulkan bahwa untuk petugas di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk ini tergolong kurang. Untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal, cepat, tepat dan terpercaya tentu saja harus didukung dengan fasilitas

yang baik serta jumlah petugas yang cukup. Jika jumlah petugas kurang tentu saja membuat petugas lain ikut terlibat dan tanggung jawab jadi akhirnya pelayanan yang diberikan Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk belum maksimal.

Selain fasilitas fisik, perlengkapan dan jumlah petugas, kebersihan dan kerapian tempat pelayanan juga termasuk dalam bukti fisik (*tangibles*). Kebersihan dan kerapian tempat pelayanan merupakan aspek yang mempengaruhi kenyamanan yang dirasakan pengguna layanan. Dari hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan pelintas mengenai kebersihan dan kerapian di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk sudah tergolong baik.

## **E. PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

1. Indikator Reliabilitas (*reliability*), petugas dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya pelintas yang bingung dengan pelayanan tidak begitu terlihat antara petugas dan pelintas yang saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukkan dari ketepatan



petugas dalam menyampaikan informasi tidak cukup baik dan petugas juga tidak cukup detail menjelaskan setiap prosedur.

2. Indikator Daya Tanggap

(*Responsiveness*), pada indikator ini kualitas pelayanan yang di berikan petugas Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk untuk tanggapan terhadap pelibtas belum cukup baik. Hal ini disebabkan karena jumlah petugas yang kurang sehingga berdampak terhadap cepat atau lambatnya pelayanan yang diberikan terhadap pelintas. Petugas juga merangkap beberapa tugas sehingga waktu pelayanan tidak maksimal.

3. jaminan atau kepastian (*assurance*),

khususnya keamanan pemeriksaan di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk belum menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman dan percaya bagi pelintas, hal ini dibuktikan dengan adanya keluhan pelintas terkait tidak percayannya pada pemeriksaan barang terhadap beacukai. Selain itu pengetahuan petugas untuk menjelaskan belum memadai dimana petugas tidak

menjelaskan dengan baik terkait hal ini. Hanya saja untu ketepatan waktu di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk bisa dikatakan selalu tepat waktu.

4. Indikator empati (*Empathy*), dapat

diketahui bahwa pendapat mereka mengenai keramahan petugas dalam memberikan pelayanan berbeda beda. Hal ini tentunya disebabkan oleh sikap dan pelayanan oleh masing masing petugas yang berbeda beda. Masih terdapat petugas yang kurang ramah dan cuek dalam memberikan pelayanan sehingga menurunnya rasa kepuasan pelintas terhadap pelayanan di pos lintas batas Negara (PLBN) Aruk.

5. Indikator bukti fisik (*Tangibles*),

bahwa untuk kebersihan dan kerapian di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk sudah cukup baik. Untuk kerapian dan kebersihan ruangan itu sangat penting dalam memberikan pelayanan, karena untuk pelayanan di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk merupakan pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Akan tetapi dari sember daya manusia

untuk pelayanan di pos lintas batas Negara (PLBN) Aruk masih dikatakan kurang.

## 2. Saran

A. Dalam indikator Reliabilitas (*reliability*), yaitu dengan cara memberikan pelayanan dan pelatihan yang lebih baik dan berkualitas mengenai prosedur pemeriksaan terhadap petugas sehingga dapat menjelaskan dan menyampaikan informasi kembali kepada pelintas yang tidak mengetahuinya.

B. Dalam indikator daya tanggap (*responsiveness*), adalah dengan cara saling membantu antar petugas dan saling mengisi bagian yang kosong tanpa melalaikan tugas utamanya. Petugas juga harus bekerja sesuai SOP dan peningkatan sikap dan cara berpikir pegawai untuk menjalankan tugasnya dan melayani pelintas dengan sepenuh hati. Peran pemimpin harus lebih ditingkatkan untuk memotivasi dan mengarahkan bawahannya.

C. Dalam indikator jaminan (*assurance*), adalah dengancara mengupayakan dalam menyelenggarakan pelayanan yang

tidak memberatkan dan menyulitkan pelintas yang sederhana dan mudah dipahami. Pemeriksaan harusnya dilaksanakan dengan terbuka agar terciptanya kepercayaan pelintas terhadap pelayanan yang dilakukan

D. Dalam indikator empati (*empathy*), yaitu dengan meningkatkan hubungan dan menjalin komunikasi yang baik seperti memberikan perhatian yang lebih untuk dapat mengetahui kebutuhan pelintas serta menerima kritik dan saran yang dapat membangun. Upaya yang dilakukan juga mengutamakan sikap ramah yang lebih personal dan kekeluargaan seperti halnya dengan memberikan perhatian kepada pelintas.

E. Dalam indicator bukti fisik (*tangibles*), yaitu dengan meningkatkan penyediaan fasilitas pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan. Perlunya juga penambahan sumber daya manusia dalam meningkatkan suatu kualitas pelayanan di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk serta perlu adanya perhatian dari pemerintah mengenai keterbatasan sarana dan

prasarana yang dibutuhkan Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk dalam mendukung suatu pelayanan kepada para pelintas.

## F. REFERENSI

### Buku Bacaan :

- Atik,dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Tjiptono. 2017. *Service Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. 2012. "Manajemen Sumber Daya Manusia". Jakarta : PT Bumi Aksara
- R.Terry, George. 2006. *Prinsip- Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen*

*Pelayanan*.Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.

Sugiono. 2011. *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

### Dokumen :

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Intruksi Presiden No 6 tahun 2015 Tentang Percepatan Pembangunan 7 PLBN Terpadu dan Sarana Prasarana Penunjang Dikawasan Perbatasan.