

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

### *SERVICE MANAGEMENT IN THE 3T AREA (FRONT, REMOTE AND UNDERGROUND) IN NUNUKAN DISTRICT, NORTH KALIMANTAN PROVINCE*

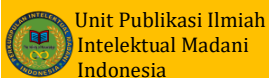
#### **Herlawan<sup>1</sup>**

Institut  
Pemerintahan Dalam  
Negeri, Indonesia<sup>1</sup>  
email:  
[herlawanbungin@gmail.com](mailto:herlawanbungin@gmail.com)

#### **Fernandes**

**Simangunsong<sup>2</sup>**  
Institut  
Pemerintahan Dalam  
Negeri, Indonesia<sup>1</sup>  
email:  
[kisankiel@yahoo.co.id](mailto:kisankiel@yahoo.co.id)

JGPI  
p-ISSN: 2774-907X  
e-ISSN: 2775-0140  
Vol. 2, No. 2, pp. 130-  
141  
Oktober, 2022



**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis manajemen pelayanan di daerah 3T (terdepan, terpencil, dan tertinggal), mengetahui dan menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan di daerah 3T (terdepan, terpencil, dan tertinggal), mengetahui dan menganalisis upaya mengatasi faktor-faktor penghambat manajemen pelayanan di daerah 3T (terdepan, terpencil, dan tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan Teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan di daerah 3T (terdepan, terpencil dan tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara belum sepenuhnya berjalan dengan baik, seperti yang diketahui permasalahan yang kompleks di daerah perbatasan membuat pemerintah daerah belum bisa melaksanakan tugas pelayanan yang baik. Aspek seperti letak geografis wilayah yang sulit sehingga susah di akses, keterbatasan anggaran, keterbatasan sumber daya manusia menjadi faktor penyebabnya. Meskipun hal tersebut pemerintah daerah selalu berupaya untuk melayani masyarakat dengan baik.

**Kata Kunci:** Manajemen Pelayanan, Daerah 3T.

**Abstract:** *This study aims to identify and analyze service management in frontier, remote, and underdeveloped areas, identify and analyze the supporting and inhibiting factors of service management in frontier, remote, and underdeveloped areas, identify and analyze efforts to overcome the inhibiting factors of service management in frontier, remote, and underdeveloped areas in Nunukan Regency, North Kalimantan Province. This study used a qualitative method with data collection techniques using interviews, observation, and documentation. Research data were analyzed using qualitative analysis. The results of the study show that service management in remote, remote and underdeveloped areas in Nunukan Regency, North Kalimantan Province has not been fully running well, as it is known that complex problems in border areas make local governments unable to carry out good service tasks. Aspects such as the geographical location of the area which is difficult to access, budget constraints, limited human resources are the contributing factors. Despite this, the local government always strives to serve the community well.*

**Keywords:** Service Management, 3T Region

## PENDAHULUAN

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok

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

Kawasan perbatasan Provinsi Kalimantan Timur (Kaltim) dan Provinsi Kalimantan Utara (Kaltara) mencapai luas wilayah  $\pm 44.605,26 \text{ km}^2$ , luasan tersebut membentang sepanjang 1.038 km, yaitu dari arah selatan sekitar Lasan Tuyan di Kabupaten Mahakam Ulu, sampai ke arah utara di sekitar Sebatik Kabupaten Nunukan. Garis perbatasan tersebut mencakup 2 Provinsi ("setelah pemekaran"), yaitu Provinsi Kaltim di Kabupaten Mahakam Ulu dan Provinsi Kaltara di Kabupaten Malinau dan Kabupaten Nunukan, dengan 21 kecamatan sebagai ujung tombak yang berbatasan langsung dengan Negara Malaysia (Serawak dan Sabah). Sebagian besar kawasan perbatasan Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara adalah perbatasan darat dengan Malaysia, sedangkan perbatasan laut hanya berada di sekitar Pulau Sebatik dan Nunukan.

Posisi astronomis Kabupaten Nunukan adalah berada di antara  $1150^{\circ} 33' 00''$  sampai dengan  $118^{\circ} 03' 55''$  Bujur Timur dan antara  $3^{\circ} 15' 00''$  sampai dengan  $4^{\circ} 24' 55''$  Lintang Utara yang merupakan wilayah paling utara dari Provinsi Kalimantan Utara. Jika dilihat dari posisi astronomis tersebut Kabupaten Nunukan berada di kawasan tropis, yang membuat Kabupaten Nunukan selalu disinari matahari sepanjang tahun dan setiap wilayahnya memiliki sumber daya alam yang luar biasa dan curah hujan tinggi yang otomatis akan membuat tanah subur serta flora dan fauna yang sangat beragam.

Secara geografis kawasan perbatasan darat berada di pedalaman dan sebagian. Letak strategis yang berada di perbatasan Indonesia dan Malaysia serta potensi sumber daya alam yang melimpah menjadikan Pulau Sebatik sebagai wilayah strategis lintas negara. Dengan kondisi geografis seperti ini menjadikan acuan penulis untuk dapat meneliti di salah satu kecamatan yang ada di Pulau Sebatik yaitu Kecamatan Sebatik Tengah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan yang ada di daerah perbatasan memang sudah benar-benar berjalan sesuai yang diharapkan masyarakat daerah perbatasan, sehingga fokus penelitian ini pada Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil Dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara.

## **METODE**

Simangunsong (2017:22) mengatakan secara umum penelitian diartikan sebagai suatu proses pengumpulan dan analisis data yang dilakukan secara sistematis dan logis untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Simangunsong (2017:211) dalam penelitian kualitatif pada dasarnya tidak berbeda jauh dengan penelitian kuantitatif dalam teknik pengumpulan data karena penelitian kualitatif juga termasuk jenis dari “field research approach” ialah teknik pengumpulan data penelitian yang total dilakukan di lapangan. Lebih lanjut Simangunsong (2017:191) mengatakan bahwa data penelitian kualitatif bersifat deskriptif yang artinya data yang dikumpulkan dapat berupa kata-kata yang tertuang dalam transkrip wawancara yang didukung oleh catatan lapangan, gambar yang dihasilkan dari fotografi, video handycam, dokumen pribadi elektronik, memo-memo pendukung, dan rekaman-rekaman resmi lainnya. Dalam pelaksanaan wawancara, menyiapkan pedoman wawancara penelitian pemerintahan menurut Simangunsong (2017:216) dilakukan dengan contoh pola kerja sebagai berikut : menetapkan informan penelitian, menetapkan rumah tema penelitian, menetapkan item pertanyaan berdasarkan tema, menetapkan klasifikasi pertanyaan berdasarkan informan, menetapkan hasil wawancara berdasarkan informan . Adapun Informan dalam Penelitian ini yaitu : Wakil Bupati Kabupaten Nunukan sebagai informan, Ketua DPRD Kabupaten Nunukan, Sekretaris Daerah Kabupaten Nunukan, Asisten Daerah 1 Bid Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Nunukan, Kepala Bapeda Litbang Kabupaten Nunukan, Kasubbid Perencanaan Pembangunan Daerah Bapeda Litbang Kabupaten Nunukan, Camat Sebatik Tengah, Sekreraris Camat Sebatik Tengah, Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Umum Kecamatan Sebatik Tengah, Tokoh Masyarakat Kecamatan Sebatik

Tengah, Tokoh Pendidikan Kecamatan Sebatik Tengah, Tokoh Pemuda Kecamatan Sebatik Tengah, Tokoh Perempuan Kecamatan Sebatik Tengah. Adapun rumah tema dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 1. Rumah Tema Penelitian**

| Judul  | Tema  | Sub tema                                | Sub-sub tema                    |
|--|---|---|---------------------------------|
| 1  | 2   | 3                                       | 4                               |
| Manajemen Pelayanan Daerah (Terdepan, Terpencil dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara | Manajemen Pelayanan Daerah (Terdepan, Terpencil dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara (Suprajogo 2011:124) | <i>Tangibles</i><br>(Bukti Fisik)       | 1.1.1 fasilitas fisik           |
|  |   |   | 1.1.2 peralatan                 |
|  |   |   | 1.1.3 personil                  |
|  |   |   | 1.1.4 materi komunikasi         |
|  |   | <i>Reliability</i><br>(Kehandalan)      | 1.2.1 kinerja tepat waktu       |
|  |   |   | 1.2.2 pelayanan tanpa kesalahan |
|  |   |   | 1.2.3 sikap simpatik            |
|  |   | <i>Responsiveness</i><br>(Daya Tanggap) | 1.2.4 akurasi tinggi            |
|  |   |   | 1.3.1 pelayanan cepat           |
|  |   |   | 1.3.2 pelayanan tepat           |
|  |   |   | 1.3.3 informasi yang jelas      |
|  |   |   | 1.4.1 komunikasi                |
|  |   | <i>Assurance</i><br>(Jaminan)           | 1.4.2 kredibilitas              |
|  |   |   | 1.4.3 keamanan                  |
| 1.4.4 kompetensi   |   |   |                                 |
| <i>Empathy</i><br>(Empati)   | 1.4.5 sopan santun  |   |                                 |
|  | 1.5.1 memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan   |   |                                 |
|  | 1.5.2 memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik  |   |                                 |
|  | 1.5.3 memiliki waktu pelayanan yang nyaman bagi pelanggan   |   |                                 |
|  | 2.1.1 faktor pendukung internal   |   |                                 |
| Faktor pendukung dan penghambat  | Faktor Pendukung  | 2.1.2 faktor pendukung eksternal        |                                 |
|  |   | 2.2.1 faktor penghambat internal        |                                 |
| Upaya mengatasi faktor penghambat  | Faktor Penghambat   | 2.2.2 faktor penghambat eksternal       |                                 |
|  |   | 3.1.1 upaya langsung                    |                                 |
|  |   | 3.2.2 upaya tidak langsung              |                                 |

## HASIL DAN DISKUSI

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

#### 1. Tangibles (Bukti Fisik)

##### a) Fasilitas Fisik

Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara berkaitan ketersediaan sarana dan prasarana masih dirasa belum cukup memadai dalam proses berjalannya pelayanan. Memang sudah ada yang bisa dikatakan baik, namun sebagian besar masih sangat perlu untuk dikembangkan. Mungkin terkait sarana prasarana yang ada di kantor kecamatan sudah ada yang baik. Tapi berbeda dengan yang ada dilapangan seperti contoh masih ada desa yang belum teraliri listrik dari PLN serta yang terkait dengan air bersih masyarakat

lebih bertumpu pada air hujan yang ditampung melalui tandon air. Belum ada aliran air bersih dari PDAM.

b) Peralatan

Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara terkait standar peralatan yang ada. Peralatan pelayanan yang digunakan sudah berjalan lama, dalam artian mungkin sudah ada beberapa yang fungsi kerjanya sudah tidak bekerja normal seperti biasa.

c) Personil

Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara dalam hal jumlah pegawai masih sangat terbatas, bisa dibbilang kurang. Hal ini akan mengurangi kelancaran dalam pelayanan. Kekurangan pegawai tentu berdampak besar pada pelayanan. Pekerjaan akan membutuhkan waktu yang lama untuk terselesaikan. Selanjutnya pegawai yang ada juga belum sepenuhnya berstatus PNS, tentu ini juga berdampak dalam prioritas pelayanan.

d) Materi Komunikasi

Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara dalam hal fasilitas teknologi dan informasi untuk mendukung pelayanan masih dirasa belum optimal. Kita masih bias menemukan wilayah-wilayah yang belum ada jaringan menelpon, namun sudah sebagian besar sudah ada. Terkait sarana internet masih susah untuk diakses, hanya ada beberapa wilayah tertentu yang sudah ada jaringan internetnya, selebihnya belum ada. Untuk alat-alat teknologi yang lain sudah ada di kantor pemerintahan.

## **2. Reliability (Kehandalan)**

a) Kinerja Tepat Waktu

Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara bahwa kinerja pemerintah untuk menyelesaikan setiap program pelayanan sudah diupayakan dengan baik. Tetapi apabila ditemui dilapangan belum maksimal itu dikarenakan keterbatasan dan aspek geografis wilayah yang sulit mempengaruhi pengoptimalan kinerja pemerintah daerah melalui pemerintah kecamatan.

b) Pelayanan tanpa Kesalahan

Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara sudah didukung dengan pegawai yang

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

c) Sikap Simpatik

Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara harus didukung dengan sikap para pegawai. Pemerintah selalu mengingatkan para pegawai agar menjaga sikap dan etika serta peduli terhadap kebutuhan masyarakat. Karena aparat sipil negara merupakan abdi negara yang berarti pelayan masyarakat.

d) Akurasi Tinggi

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

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

a) Pelayanan Cepat

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

b) Pelayanan Tepat

Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara belum sepenuhnya tepat sasaran, karena masih ada wilayah yang warga masyarakatnya masih susah untuk menerima pelayanan.

c) Informasi yang Jelas

Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara keterkaitan dengan penyebaran informasi dianggap sangat rawan akan memunculkan permasalahan di lingkungan masyarakat. Pemerintah tidak bisa mengontrol semua informasi yang beredar, untuk itu diharapkan masyarakat lebih bijak dalam menanggapi semua jenis informasi yang beredar. Terlebih banyaknya spekulasi-spekulasi yang muncul dari negara tetangga.

#### **4. Assurance (Jaminan)**

a) Komunikasi

Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara terkait pelayanan di bidang komunikasi didukung dengan adanya pembangunan tower jaringan menelpon untuk membantu masyarakat dalam memperoleh informasi namun untuk akses jaringan internet masih sangat terbatas.

b) Kredibilitas

Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara sudah dilaksanakan penuh dengan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang ada.

c) Keamanan

Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara untuk memberikan jaminan keamanan itu menjadi urusan atau wewenang pemerintah pusat. Pemerintah daerah hanya berkordinasi dengan instansi vertical yang ada di daerah apabila ada permasalahan yang muncul. Selanjutnya itu menjadi urusan pemerintah pusat.

d) Kompetensi

Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara kualitas pegawai sekarang sudah berpengalaman semua, tapi harus selalu mengikuti pelatihan dan pembinaan untuk meningkatkan kemampuannya, serta harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi.

#### **5. Empathy (Empati)**

a) Memiliki Pengertian dan Pengetahuan tentang Pelanggan

Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara pemahaman terhadap karakteristik



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

b) Memahami Kebutuhan Pelanggan secara Spesifik

Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara pemerintah sudah berupaya untuk memahami setiap kebutuhan masyarakat di wilayah perbatasan, tapi perlu diketahui akses yang sulit masih berdampak pada proses tersebut

c) Memiliki Waktu Pelayanan yang Nyaman bagi Pelanggan

Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara terkait dengan pelayanan public dilaksanakan setiap hari baik di kantor organisasi perangkat daerah maupun yang ada di kecamatan-kecamatan. Pemerintah akan menindak tegas apabila ada pegawai yang tidak hadir pada saat proses pelaksanaan pelayanan.

## **Faktor Pendukung Dan Penghambat Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara**

### **1. Faktor Pendukung**

a) Faktor Pendukung Internal

Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara faktor yang mendukung pelayanan seperti ketersediaan perangkat yang memadai, kompetensi pegawai yang mumpuni dan profesionalitas pegawai dalam bekerja.

b) Faktor Pendukung Eksternal

Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara faktor pendukung eksternalnya berkaitan dengan partisipasi aktif dari masyarakat, serta adanya bantuan dari pihak swasta yang membantu memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana dala bidang pelayanan.

### **2. Faktor Penghambat**

a) Faktor Penghambat Internal

Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara factor penghambat internalnya berasal



dari kekurangan kemampuan dan jumlah para pegawai pemerintah serta akses yang jauh membuat sulit dijangkau.

#### b) Faktor Penghambat Eksternal

Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara dipengaruhi oleh kebijakan pemerintah pusat terkait pengalokasian anggaran yang semakin tahun semakin menurun ditambah lagi tenaga ahli harus didatangkan dari luar untuk membimbing para pegawai pemerintah.

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

#### **1. Upaya Secara Langsung**

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

#### **2. Upaya Secara Tidak Langsung**

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

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

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

##### **a. Tangibles (Bukti Fisik)**

##### **1) Fasilitas Fisik**

Untuk bisa mengambil kebijakan terkait belum optimalnya sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Sebatik Tengah. Langkah pasti harus diambil oleh pemerintah daerah seperti mengusahakan agar setiap desa bisa

mengakses air bersih, selanjutnya bekerjasama dengan PLN untuk pemerataan aliran listrik yang bisa menjangkau masyarakat.

**2) Peralatan**

Untuk melakukan pembaharuan peralatan pelayanan yang ada. Dengan hal ini standar dari peralatan pelayanan tentu akan meningkat dan berdampak pula pada peningkatan mutu pelayanan yang diharapkan.

**3) Personil**

Bisa memahami kebutuhan penambahan jumlah pegawai yang ada di kecamatan-kecamatan perbatasan seperti Kecamatan Tengah Sebatik. Peningkatan jumlah pegawai tentu akan meningkatkan pula kinerja dalam pelaksanaan pelayanan.

**4) Materi Komunikasi**

Untuk segera mencari solusi terkait pengadaan akses internet. Karena saya rasa semua sistem pemerintahan sekarang bisa terlaksana lewat jaringan. Apabila hal ini teratasi tentu akan sangat membantu pemerintah daerah untuk mensukseskan setiap program dari visi dan misi yang disusun. Pelayanan kepada masyarakat pun akan berlangsung dengan baik.

**b. Reliability (Kehandalan)**

**1) Kinerja Tepat Waktu**

Tetap mendorong pegawai untuk bekerja dengan baik dan ikhlas dalam melayani, serta dengan mengadakan pelatihan untuk para pegawai agar Sumber Daya Manusia yang kita miliki semakin bagus dan tentu itu akan meningkatkan kinerja pemerintah dalam pelayanan.

**2) Pelayanan tanpa Kesalahan**

Dengan peningkatan kualitas sumber daya aparatur para pegawai dan penambahan jumlah pegawai yang bertugas di daerah 3t (terdepan, terpencil dan tertinggal).

**3) Sikap Simpatik**

Pemerintah Daerah untuk mencerminkan sikap yang peduli terhadap kebutuhan masyarakat yang mengedepankan sikap simpati agar dapat menjadi contoh bagi para pegawai dalam melayani masyarakat.

**4) Akurasi Tinggi**

Menurut saya pemerintah daerah untuk fokus menangani permasalahan yang ada di wilayah perbatasan. Kita tentu berharap semua kebijakan dalam hal bidang pelayanan bisa dirasakan oleh setiap masyarakat. Pembukaan jalan untuk akses transportasi darat akan mempermudah masyarakat serta dalam bidang Pendidikan diadakan penambahan armada kendaraan yang bisa mengangkut para pelajar yang tempat tinggalnya jauh dari sekolah.

**c. Responsiveness (Daya Tanggap)**

**1) Pelayanan Cepat**

Membuka isolasi wilayah dalam artian membuka jalur yang dapat menghubungkan wilayah-wilayah di perbatasan agar masyarakat cepat merasakan pelayanan dari pemerintah.

**2) Pelayanan Tepat**

Memahami kebutuhan masyarakat agar nantinya kebijakan yang diambil tidak salah sasaran.

**3) Informasi yang Jelas**

Mengawasi setiap informasi yang beredar dan tentunya memberikan pemahaman kepada masyarakat agar bijak dalam menganggapi setiap informasi yang ada.

**d. Assurance (Jaminan)**

**1) Komunikasi**

Memperbanyak pembangunan dan pengadaan sarana dan prasarana dalam bidang komunikasi agar bisa menunjang masyarakat dalam menerima pelayanan

**2) Kredibilitas**

Melaksanakan pelayanan dengan penuh tanggung jawab yang menjunjung tinggi integritas bagi para pegawai pemerintahan.

**3) Keamanan**

Selalu aktif memantau kegiatan-kegiatan masyarakat. Apabila ada ditemukan hal-hal yang akan merongrong keamana negara untuk segera berkordinasi dengan instansi vertical seperti TNI dan Polri yang selanjutnya dilaporkan ke pemerintah pusat.

**4) Kompetensi**

Dilakukan peningkatan kemampuan dengan mendatangkan tenaga ahli ataupun dengan cara melakukan pelatihan di luar daerah.

**e. Empathy (Empati)**

**1) Memiliki Pengertian dan Pengetahuan tentang Pelanggan**

Diharapkan Pemerintah Daerah ataupun Kecamatan untuk lebih sering berkunjung ke wilayah 3T (terdepan, terpencil dan tertinggal) agar tahu benar kebutuhan mereka dan cara ini juga akan lebih mendekatkan hubungan emosional pemerintah dengan masyarakat.

**2) Memahami Kebutuhan Pelanggan secara Spesifik**

Membuka akses wilayah agar dalam proses pemenuhan kebutuhan pelayanan bisa berjalan baik dan tertuju kepada masyarakat yang benar membutuhkan

**3) Memiliki Waktu Pelayanan yang Nyaman bagi Pelanggan**

Memantau berjalannya pelayanan, memberikan sanksi yang tegas bagi bara pegawai yang nakal tentu solusi yang baik.

**2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara**

**a. Faktor Pendukung**

**1) Faktor Pendukung Internal**

Diperlukan pengadaan sarana dan prasarana serta peningkatan kualitas sumber daya aparatur.

**2) Faktor Pendukung Eksternal**

Untuk semakin gencar mensosialisasikan kepada masyarakat agar ikut berpartisipasi aktif dalam pelaksanaan pelayanan.

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

**a. Upaya Secara Langsung**

Diharapkan kebijakan yang telah diambil bisa tetap berlangsung dan tentunya ditingkatkan guna memberikan pelayan yang prima kepada masyarakat

### **b. Upaya Secara Tidak Langsung**

Sekiranya pemerintah daerah bisa lebih fokus terhadap masyarakat yang ada di wilayah 3t (terdepan, terpencil, dan tertinggal) dengan menambah besaran anggaran yang dialokasikan agar pemerintah kecamatan bisa lebih leluasa melaksanakan pembangunan infrastruktur pelayanan.

### **REFERENSI**

- Simangunsong, Fernandes. 2017. Metodologi Penelitian Pemerintahan, Bandung : Alfabeta.
- Suprajogo, Tjahyo. 2011. Manajemen Pelayanan Publik Dalam Pardigma Baru Pemerintahan Konsep, Design dan Implementasi. Bandung.
- Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945  
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Kewajiban Pelayanan Publik Untuk Angkutan Barang Dari dan Ke Daerah Tertinggal, Terpencil, Terluar, Dan Perbatasan.
- Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2013 Tentang Penyediaan Jasa Perluasan Jangkauan Layanan Telekomunikasi Dan Informatika Pada Program Kewajiban Pelayanan Universal.