

## **KESENJANGAN MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DI PERBATASAN KABUPATEN CIREBON**

**Syaeful Bakhri<sup>1</sup>**

**Cucu Herawati<sup>2</sup>**

1 IAIN Syekh Nurjati Cirebon  
Email: sultan01aulia@yahoo.com

2 STIKES Cirebon  
Email: cucuherawati502@gmail.com

### **ABSTRAK**

Pelayanan publik yang memadai berkumpul dan berpusat pada daerah perkotaan, jarak dan waktu tempuh merupakan salah satu keluhan masyarakat yang tinggal di daerah perbatasan. Pelayanan publik di Kabupaten Cirebon terutama yang berada di daerah perbatasan masih belum maksimal. Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan kesenjangan pelayanan publik yang ada di Wilayah perbatasan Kabupaten Cirebon dan Kota Cirebon.

Metode penelitian ini menggunakan metode kombinasi (*Mixed Methods*), yang menyatukan metode penelitian kualitatif dengan metode kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 280 responden yang berada di wilayah perbatasan Kabupaten Cirebon, dengan teknik pengambilan sampel secara *Purposive Sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa di daerah perbatasan Kota Cirebon dan Kabupaten Cirebon terdapat *gap* antara harapan dengan fenomena di hampir seluruh sektor pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Cirebon, pelayanan pendidikan *gap* sebesar 7,8, pelayanan kependudukan dan catatan sipil *gap* sebesar 9,8, pelayanan infrastruktur jalan *gap* sebesar 5,4, pelayanan sumber air bersih *gap* sebesar 6,8, dan pada pelayanan sampah menunjukkan adanya *gap* sebesar 11.

Gap yang tertinggi ditemukan pada sektor pelayanan sampah sebesar 11. Perlunya Pemerintah Kabupaten Cirebon meningkatkan perhatian serta keseriusannya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di wilayah perbatasan, terutama pada sektor pelayanan sampah dan pelayanan kependudukan dan catatan sipil.

**Kata Kunci:** Kesenjangan, Pelayanan publik, Daerah Perbatasan

### **PENDAHULUAN**

Program pembangunan negara Indonesia ditujukan sebagai upaya perwujudan kesejahteraan kehidupan seluruh masyarakat secara adil, seimbang dan merata hingga ke pelosok baik yang tinggal di daerah daerah perkotaan (*urban area*) ataupun yang tinggal di perdesaan (*rural area*) (Budianta, 2010). Dalam kondisi perkembangan masyarakat yang semakin demokratis, masyarakat terus menuntut adanya perubahan dalam rangka terselenggaranya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah selaku penyedia layanan secara baik dan optimal. Tuntutan ini kemudian di respon oleh pemerintah dengan melakukan berbagai upaya yang mengarah pada terciptanya peningkatan kualitas pelayanan dasar publik di semua bidang (Yusribau, 2014), namun fenomena yang dialami masyarakat adalah masih banyak masyarakat yang menuntut terhadap adanya peningkatan kualitas pelayanan, menginginkan suatu pelayanan yang terjamin serta tidak adanya kesenjangan pelayanan dasar publik antar wilayah Kabupaten/Kota termasuk wilayah perbatasan Kabupaten Cirebon dan Kota Cirebon.

Pelayanan dasar publik yang kurang mendapat perhatian tentu mengecewakan masyarakat, dengan membiarkan masyarakat mengalami ketidakjelasan hingga bertahun-tahun mencerminkan

kepekaan pemerintah akan harapan masyarakat terkait pelayanan publik dinilai masih kurang. Kebijakan pembangunan menjadi acuan pembangunan nasional terkesan bahwa pemerintah sedang menerapkan strategi pembangunan yang sifatnya *top down policy* dan elitis, sehingga menyebabkan sebagian besar program untuk pembangunan di wilayah perbatasan berjalan tidak sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan dasar masyarakat setempat. Masyarakat seringkali tidak diikutsertakan pada saat proses pelaksanaan bahkan perencanaan pembangunan (Sudiar, 2012). Tidak maksimalnya dalam melakukan pelayanan publik diantaranya adalah dapat dilihat pada faktor pendidikan, pengalaman, kompensasi yang diterima pelaku pelayanan serta lingkungan dan fasilitas penunjang pekerjaan (Soputan, Lengkong, & Tulus, 2015).

Lemahnya pelayanan publik dalam hal ketepatan waktu, transparansi biaya, dan kecakapan petugas pelayanan, kurangnya kejelasan biaya dan banyak biaya yang tidak resmi yang timbul sepanjang proses pengurusan perizinan juga banyak dikeluhkan masyarakat (Enceng & Anshori, 2013). Penyelenggaraan urusan pembangunan dan pemberian pelayanan bidang tertentu dengan menggunakan pola kerjasama, berkorelasi positif terhadap upaya meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat. Disamping tujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, model-model kerjasama antar daerah juga dapat menjadi metode yang efektif untuk mengatasi keterbatasan sektor publik, terutama dalam aspek SDM dan Anggaran (Utomo, 2006).

Berdasarkan tipologi kesenjangan wilayah di Provinsi Jawa Barat dari 19 (73%) wilayah kabupaten/kota di Provinsi Jawa Barat termasuk tipe low atau rendah. Dalam (Aprianoor dan Mukhtali, 2015) disebutkan faktor yang berpengaruh terhadap kesenjangan wilayah di Provinsi Jawa Barat yaitu: terdapat perbedaan tingkat kesehatan masyarakat, berbedanya kualitas sumberdaya manusia, perbedaan angka pengangguran, terdapat perbedaan kualitas infrastruktur pada masing-masing wilayah, perbedaan fasilitas pendidikan juga kesehatan, perbedaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan perbedaan jumlah investasi pada berbagai daerah di Jawa Barat. Sementara itu strategi untuk mengurangi kesenjangan wilayah di Provinsi Jawa barat dibagi berdasarkan tipe wilayah, meskipun demikian setiap kabupaten/kota tetap memiliki strategi-strategi yang tentunya disesuaikan dengan kondisi masing-masing wilayahnya. Masalah utama yang harus secepat mungkin dapat terpecahkan terkait kesenjangan wilayah dalam sebuah pembangunan adalah adanya konsepsi yang kuat untuk masa depan pada jangka yang panjang dengan berlandaskan keadilan sosial juga adanya sistem ekonomi politik yang tidak ekstrim dalam memihak wilayah tertentu serta adanya dorongan dengan mobilisasi dari seluruh kelembangan (Wilonoyudho, 2009). Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan kesenjangan pelayanan publik yang ada di Wilayah perbatasan Kabupaten Cirebon dan Kota Cirebon.

**TINJAUAN PUSTAKA****a. Manajemen Pelayanan Publik**

Sebagaimana Putusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mengenai pengertian pelayanan publik adalah merupakan seluruh kegiatan yang menyangkut pelayanan serta dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan maupun pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Sedangkan pihak yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan publik yaitu instansi pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi satuan organisasi atau satuan kerja dalam lingkup departemen, kementerian, lembaga pemerintah (non departemen), kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya baik daerah maupun pusat. Sementara itu menurut (Ratminto & Winarsih, 2006) manajemen pelayanan publik adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni yang dimulai dari penyusunan rencana yang diimplementasikan, dikoordinasikan dan diselesaikan dalam berbagai kegiatan pelayanan demi mencapai tujuan pelayanan yang tegas dan baik sehingga kualitas pelanggan dapat dikendalikan dengan sebagaimana mestinya.

Terdapat tiga hal yang menjadi pertimbangan nilai penting manajemen pelayanan publik adalah pertama dewasa ini pelayanan publik menjadi ranah negara yang kemudian terwakilkan oleh pemerintah dan dilanjutkan berinteraksi kepada lembaga-lembaga non pemerintah. Dalam kaitannya ini terjadi interaksi intensif. Dengan demikian cerminan pelayanan pemerintah langsung dapat dirasakan oleh masyarakat. Kedua, pelayanan publik merupakan tempat dimana aspek penyelenggaraan pemerintahan yang baik dapat diartikulasikan dengan relatif lebih mudah. Ketiga, dalam pelayanan publik didalamnya melibatkan berbagai unsur kepentingan pemerintahan yakni pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha. Sebagaimana Putusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003. Kegiatan pelayanan publik antara lain:

1. Pelayanan barang. Output yang dihasilkan adalah berupa bentuk atau jenis barang yang dapat dipergunakan dan dimanfaatkan oleh publik, antara lain misalnya penyediaan air bersih, penyediaan tenaga listrik, jaringan telepon dan sebagainya.
2. Pelayanan jasa. Output yang dihasilkan adalah berbagai bentuk jasa yang menjadi kebutuhan publik, diantaranya seperti pemeliharaan kesehatan masyarakat, terselenggaranya sarana dan prasarana transportasi, pendidikan dan sebagainya.
3. Pelayanan administratif. Output yang dihasilkan pada pelayanan ini adalah berbagai bentuk dokumen yang bersifat resmi dan menjadi kebutuhan publik, seperti sertifikat kompetensi, sertifikat atas kepemilikan atau keterangan kekuasaan atas suatu barang, status kewarganegaraan dan lain sebagainya.

Secara teoritis, pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Adapun untuk mencapai kepuasan yang dimaksud tersebut pemerintah dituntut untuk memiliki kualitas pelayanan publik yang profesional. (Lijan Poltak Sinambela 2008) membagi azas-azas pelayanan publik kedalam enam azas, diantaranya; (1) transparansi, (2) Akuntabilitas, (3) Kondisional, (4) Partisipatif, (5)

Kesamaan hak dan (6) Keseimbangan hak dan kewajiban. Selain itu, dalam (Afriзал & Sahuri, 2012) dijelaskan mengenai faktor utama penunjang manajemen pelayanan publik adalah pelaksanaan publik yang berorientasikan pada kepentingan masyarakat. Sistem dalam pelayanan publik harus memihak pada kepentingan masyarakat yang dalam hal ini adalah sebagai pengguna jasa. Manajemen pelayanan dinilai baik jika posisi tawar masyarakat atas jasa tersebut mendapat prioritas utama organisasi pelayanan publik, sehingga masyarakat diletakkan pada pusat layanan yang didukung oleh sistem dan kultur pelayanan yang mengutamakan masyarakat serta sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa.

#### **b. Wilayah Perbatasan**

Wilayah atau daerah perbatasan adalah wilayah yang didalamnya terdapat pertemuan antar dua wilayah administrasi yang mana masyarakat dan sumberdaya alam (*natural resources*)-nya dapat menjadi bagian komplementer pada satuan sistem fungsional dalam pengembangan wilayah dengan dukungan sistem prasarana wilayah milik bersama. Adapun sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Bappeda Provinsi D.I Yogyakarta bekerjasama dengan Lembaga Penelitian P4N UGM pada Tahun 1993, bahwa untuk wilayah perbatasan dapat dibagi kedalam 3 (tiga) tipe kelompok (Budianta, 2010), diantaranya adalah;

1. Wilayah perbatasan jalur perifer, ciri-cirinya adalah :
  - a) Kegiatan ekonomi pada wilayah relatif sedang;
  - b) Terlewat oleh sistem jaringan jalan yang merangkai tempat tersebut dengan sistem wilayah yang membawahnya, maupun dengan sistem seberang perbatasan; dan
  - c) Prospek pengembangan sangat dipengaruhi oleh wilayah yang secara langsung terangkai menjadi satu kesatuan wilayah atau sistem jaringan dengan wilayah tersebut.
2. Wilayah perbatasan kontak tinggi, ciri-cirinya adalah :
  - a) Posisi antar wilayah utama;
  - b) Kepadatan penduduk tinggi;
  - c) Intensitas kegiatan ekonomi pada satu sisi atau pada kedua sisi pembatas; dan
  - d) Terdapat aglomerasi penduduk dan pusat pelayanan yang melayani kebutuhan penduduk pada kedua sisi perbatasan.
3. Wilayah buntu, ciri-cirinya adalah :
  - a) Berada pada posisi ujung atau bahkan belum terjangkau oleh sistem jaringan yang merangkai wilayah tersebut dengan pusat pelayanan hirarkhi terendah dalam sistem wilayah yang membawahnya atau dengan perkotaan lain;
  - b) Kepadatan penduduk rendah;
  - c) Terletak pada lahan marginal dengan sifat geologi wilayahnya (seperti: morfologi, tanah, lereng dan batuan); dan
  - d) Proyek pengembangan sangat terbatas karena faktor ekologis.

**c. Permasalahan Daerah Perbatasan**

Berikut merupakan beberapa permasalahan yang secara pokok dan sering dijumpai di batas wilayah/daerah perbatasan menurut (Firmansyah & Effendi, 2014);

1. Belum ada kepastian hukum bagi suatu daerah dalam operasionalisasi pembangunan di wilayah perbatasan.
2. Kaburnya garis perbatasan akibat rusaknya patok-patok di perbatasan antara kedua daerah di perbatasan
3. Kemiskinan akibat keterisolasian kawasan menjadi pemicu tingginya keinginan masyarakat setempat menjadi bagian dari daerah tetangga yang lebih dapat memperbaiki perekonomian masyarakat. Sebab tingkat perekonomian di daerah tetangga lebih menjanjikan.
4. Kurangnya koordinasinya pengelolaan sumberdaya alam antar daerah yang kemudian memungkinkan terjadinya eksploitasi sumberdaya alam yang kurang baik untuk pengembangan masyarakat dan wilayah tersebut.
5. Terdapat orientasi perekonomian masyarakat yang dipicu oleh kesenjangan sarana dan prasarana wilayah antar kedua wilayah daerah yang saling bersampingan.
6. Belum terintegrasinya pengelolaan kawasan lindung lintas daerah dalam program kerjasama antar daerah.
7. Terdapat gangguan hubungan antar wilayah perbatasan akibat terjadinya peristiwa-peristiwa baik yang berhubungan dengan aspek politik, pelanggaran ataupun keamanan dan eksploitasi sumberdaya alam lintas batas daerah baik sumberdaya alam maupun laut.

**d. Tantangan Pengelolaan Daerah Perbatasan**

Kementerian Lingkungan Hidup memperinci bahwa terdapat 9 (Sembilan) tantangan pengelolaan wilayah perbatasan (Taryoto, n.d.);

1. Belum jelasnya tata kelola ruang dan pemanfaatan sumber daya alam;
2. Kenyataan bahwa kawasan perbatasan termasuk sebagai daerah tertinggal dari sisi pembangunan;
3. Terdapatnya kendala geografis yang berupa luasnya wilayah perbatasan dan menyulitkan dalam penanganan khususnya jika ditinjau dari h rentang kendali pelayanan, kebutuhan aparatur, kebutuhan dana, serta kondisi infrastruktur jalan yang relatif sangat terbatas;
4. Ketidakjelasan wewenang dan koordinasi berbagai pihak pada berbagai tingkatan penyelenggara pemerintahan;
5. Kualitas sumber daya manusia (SDM) yang rendah, hal tersebut ditunjukkan dengan rendahnya tingkat pendidikan dan kualitas kesejahteraan penduduk;

6. Kondisi kemiskinan warga wilayah perbatasan, yang ditunjukkan dengan terdapatnya jumlah penduduk miskin 35% dari 45% desa miskin sehingga hal ini cenderung mendorong masyarakat terlibat dalam kegiatan ilegal;
7. Keterbatasan infrastruktur, baik berupa infrastruktur sistem telekomunikasi dan perhubungan, kesehatan, pasar, pendidikan serta fasilitas lainnya seperti pelayanan listrik dan air bersih;
8. Sumber daya alam belum dapat dimanfaatkan secara optimal;
9. Lemahnya penegakan hukum, sehingga berbagai bentuk pelanggaran hukum sering terjadi dikawasan perbatasan. Berbagai permasalahan perubahan batasan antar wilayah, pembakalan liar (*illegal logging*), penyelundupan barang/jasa (*smuggling*), perdagangan wanita dan anak-anak (*human trafficking*) menjadi fenomena kontemporer kejahatan pada lintas perbatasan negara.

#### **e. Ketimpangan Wilayah**

Ketimpangan wilayah adalah ketidakseimbangan struktur spasial didalam wilayah atau antar wilayah. Ketimpangan wilayah adalah perbedaan atau ketidaksamaan karakteristik, fenomena atau kondisi lokasi dan terjadi minimal diantara dua entitas dari struktur wilayah. Ketimpangan harus dinilai dari beberapa aspek seperti sosial, kondisi lokasi, politik dan administrasi, kelembagaan, lingkungan, infrastruktur umum, dan sebagainya (Aprianoor dan Mukhtali, 2015). Adapun faktor-faktor yang menyebabkan ketimpangan adalah meliputi, Perbedaan kondisi demografi; Perbedaan kandungan sumber daya alam; Mobilitas barang dan jasa yang kurang lancar; Perbedaan konsentrasi kegiatan ekonomi daerah; dan alokasi dana pembangunan antar daerah (Sari, Hidayat, & Yogie, 2016). Faktor-faktor penyebab terjadinya kesenjangan terkait faktor sumber daya buatan (ketersediaan sarana dan prasarana sosial ekonomi), biofisik wilayah (sumber daya alam), sumber daya sosial, sumber daya manusia karakteristik struktur ekonomi wilayah dan kebijakan pemerintah daerah, selain itu aspek kelembagaan yang menyangkut aturan dan organisasi yang ada di masyarakat, dinamika social dan politik yakni dengan adanya pemekaran wilayah dan pembentukan daerah otonomi baru juga sangat berpengaruh, serta persoalan aliran dan keluar modal (investasi pemerintah maupun swasta) yang secara langsung dan tidak langsung mempengaruhi kondisi pembangunan (Bappeda & BPS Provinsi Jawa Barat, 2015).

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode kombinasi (*Mixed Methods*), yang menyatukan metode penelitian kualitatif dengan metode kuantitatif (Sugiyono, 2013). Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk mengidentifikasi gambaran aksesibilitas masyarakat, kesenjangan (*gap*) dan pendekatan kualitatif menggunakan analisis SWOT yang bertujuan untuk menggali pemahaman, penilaian para stakeholder terhadap kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman terhadap pelayanan publik dasar di wilayah perbatasan Kabupaten Cirebon. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 280 responden yang berada di wilayah perbatasan Kabupaten Cirebon, dengan teknik pengambilan sampel

secara *Purposive Sampling*. Lokasi penelitian di 4 wilayah kecamatan yang berbatasan langsung dengan Kota Cirebon, meliputi Kecamatan Kedawung, kecamatan gunung jati, kecamatan talun dan kecamatan mundu.

## ANALISIS DAN HASIL

**Tabel 1. Aksesibilitas masyarakat pelayanan publik dasar bidang pelayanan pendidikan**

Variabel	Kinerja	
	Frekuensi	Persen
<b>Kemudahan Akses Terhadap Fasilitas Pendidikan</b>		
Sangat tidak puas	22	7,9
Tidak puas	50	17,9
Cukup puas	129	46,1
Puas	67	23,9
Sangat puas	12	4,3
<b>Ketersediaan Sarana dan Prasarana Fasilitas Pendidikan</b>		
Sangat tidak puas	22	7,9
Tidak puas	54	19,3
Cukup puas	129	46,1
Puas	70	25,0
Sangat puas	5	1,8
<b>Kemampuan petugas pendidikan dalam memberikan pelayanan</b>		
Sangat tidak puas	13	4,6
Tidak puas	54	19,3
Cukup puas	106	37,9
Puas	97	34,6
Sangat puas	10	3,6
<b>Kebijakan Pemerintah Terhadap Pembiayaan Pendidikan</b>		
Sangat tidak puas	18	6,4
Tidak puas	94	33,6
Cukup puas	103	36,8
Puas	55	19,6
Sangat puas	10	3,6
<b>Perbandingan dengan Pelayanan Pendidikan Kota</b>		
Sangat tidak puas	46	16,4
Tidak puas	101	36,1
Cukup puas	70	25,0
Puas	57	20,4
Sangat puas	6	2,1

Hasil Survey, 2018

Berdasarkan tabel 1. aksesibilitas masyarakat pelayanan publik dasar bidang pelayanan pendidikan, hasil penelitian menunjukkan kemudahan akses terhadap fasilitas pendidikan dan ketersediaan sarana dan prasarana fasilitas pendidikan sebagian besar masyarakat menyatakan cukup puas sebesar 46,1%, kemampuan petugas pendidikan dalam memberikan pelayanan sebagian besar masyarakat menyatakan cukup puas sebesar 37,9%, kebijakan Pemerintah terhadap pembiayaan pendidikan sebagian besar masyarakat menyatakan cukup puas sebesar 36,8% dan perbandingan dengan pelayanan pendidikan Kota sebagian besar masyarakat menyatakan tidak puas sebesar 36,1%.

Kesenjangan pelayanan pendidikan memang terjadi di beberapa daerah terutama di daerah-daerah perbatasan, penyebabnya tidak lain adalah adanya perbedaan layanan seperti jumlah sekolah, aksesibilitas, jarak tempuh dan sarana prasarana lainnya yang diberikan antar wilayah sehingga menimbulkan *gap* jumlah partisipasi masyarakat untuk bersekolah. Hal tersebut didukung oleh bukti penelitian empiris yang dilakukan oleh (Perdana, 2015) bahwasanya jarak yang jauh menuju sekolah dapat menurunkan probabilitas anak untuk bersekolah. Selain itu, permasalahan ekonomi juga dinilai menjadi hambatan masyarakat penduduk wilayah perbatasan yang mayoritas berasal pada kalangan menengah ke bawah. Kesulitan-kesulitan masyarakat tersebut dalam mengakses pendidikan tentunya dapat mengakibatkan pada ketimpangan kualitas sumber daya manusia yang selanjutnya berimbas pada kesejahteraan masyarakat di wilayah perbatasan Kabupaten Cirebon.

**Tabel 2. Aksesibilitas pelayanan publik dasar bidang kependudukan dan catatan sipil**

Variabel	Kinerja	
	Frekuensi	Persen
<b>Kemudahan Akses ke Fasilitas Kependudukan dan Catatan Sipil</b>		
Sangat tidak puas	39	13,9
Tidak puas	59	21,1
Cukup puas	112	40,0
Puas	64	22,9
Sangat puas	6	2,1
<b>Sarana dan Prasarana Fasilitas Kependudukan dan Catatan Sipil</b>		
Sangat tidak puas	18	6,4
Tidak puas	67	23,9
Cukup puas	130	46,4
Puas	59	21,1
Sangat puas	6	2,1

#### **Kemampuan Petugas dalam Pelayanan**



Sangat tidak puas	21	7,5
Tidak puas	85	30,4
Cukup puas	100	35,7
Puas	66	23,6
Sangat puas	8	2,9
<b>Waktu dalam Memperoleh Pelayanan</b>		
Sangat tidak puas	38	13,6
Tidak puas	95	33,9
Cukup puas	79	28,2
Puas	47	16,8
Sangat puas	21	7,5
<b>Kemudahan Komunikasi dengan Petugas</b>		
Sangat tidak puas	28	10,0
Tidak puas	96	34,3
Cukup puas	106	37,9
Puas	45	16,1
Sangat puas	5	1,8
<b>Perbandingan dengan Pelayanan oleh</b>		
<b>Pemerintah Kota</b>		
Sangat tidak puas	47	16,8
Tidak puas	95	33,9
Cukup puas	78	27,9
Puas	54	19,3
Sangat puas	6	2,1

Hasil Survey, 2018

Berdasarkan tabel 2. aksesibilitas pelayanan publik dasar bidang kependudukan dan catatan sipil di Wilayah Perbatasan Kabupaten Cirebon, Hasil penelitian menunjukkan kemudahan akses ke fasilitas kependudukan dan catatan sipil diperoleh sebagian besar masyarakat menyatakan cukup puas sebesar 40%, sarana dan prasarana fasilitas Kependudukan dan Catatan Sipil diperoleh sebagian besar masyarakat menyatakan cukup puas sebesar 46,4%, kemampuan petugas dalam pelayanan sebagian besar masyarakat menyatakan cukup puas sebesar 35,7%, waktu dalam memperoleh pelayanan sebagian besar masyarakat menyatakan tidak puas sebesar 33,9%, kemudahan komunikasi dengan petugas sebagian besar masyarakat menyatakan cukup puas sebesar 37,9%, dan perbandingan dengan pelayanan oleh pemerintah Kota sebagian besar masyarakat menyatakan tidak puas sebesar 33,9%.

Pendapat masyarakat tersebut dipacu oleh rendahnya kepekaan pemerintah terhadap harapan dan kebutuhan masyarakat. Tata kelola pemerintah daerah dalam melayani masyarakat perbatasan yang kurang efektif dan efisien melahirkan kesulitan-kesulitan yang baru, sehingga dalam pelaksanaannya

masyarakat harus menempuh jarak yang jauh, juga perlu mengeluarkan biaya dan waktu yang tidak sedikit untuk mengurus administrasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) yang berada di Kabupaten Cirebon. hal tersebut sejalan dengan pendapat (Nuriyanto, 2014) yang mengungkapkan bahwa konsep kebijakan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang cukup bagus dinilai belum sesuai dengan implementasinya, dimana dalam ketentuan tentang sikap penyelenggara pelayanan publik yang professional tidak satupun terdapat ancaman hukuman yang melanggar aturan perilaku pelaksana pelayanan publik, sebagaimana fenomena yang terjadi masih ditemukannya penyelenggaraan pelayanan publik yang buruk seperti adanya pungutan liar (pungli) dan diskriminasi yang masih saja kerap terjadi di tengah masyarakat.

**Tabel 3. Aksesibilitas masyarakat pelayanan publik dasar bidang infrastruktur jalan, sumber air bersih, dan pengelolaan sampah**

Variabel	Frekuensi	Persen
<b>Pelayanan Infrastruktur Jalan</b>		
Kurang baik	148	52,9
Baik	132	47,1
<b>Pelayanan Sumber Air Bersih</b>		
Kurang baik	157	56,1
Baik	123	43,9
<b>Pelayanan Pengelolaan Sampah</b>		
Kurang baik	144	51,4
Baik	136	48,6

Hasil Survey, 2018

Berdasarkan tabel 3. aksesibilitas masyarakat pelayanan publik dasar bidang infrastruktur jalan, sumber air bersih, dan pengelolaan sampah sipil di Wilayah perbatasan Kabupaten Cirebon, hasil penelitian menunjukkan pelayanan infrastruktur jalan diperoleh sebagian besar masyarakat menyatakan kurang baik sebesar 52,9%, pelayanan sumber air bersih diperoleh sebagian besar masyarakat menyatakan kurang baik sebesar 56,1%, dan pelayanan pengelolaan sampah diperoleh sebagian besar masyarakat menyatakan kurang baik sebesar 51,4%.

Diantara ketiga variabel tersebut dapat diketahui sarana pelayanan yang diberikan pemerintah Kabupaten Cirebon terhadap masyarakat di wilayah perbatasan masih berada pada kategori kurang baik terutama pada pelayanan pengelolaan sampah. Kondisi eksisting hingga saat ini pemerintah Kabupaten Cirebon masih belum memiliki TPA yang dapat diterima oleh semua pihak. TPA Ciledug mendatangkan konflik dengan masyarakat sekitar bahkan dengan pemerintah Kabupaten Brebes, sementara TPA Gunungsantri juga masih ada penolakan dari warga sekitar. Terbatasnya sarana infrastruktur jalan, sumber air bersih dan pengelolaan

sampah menjadikan wilayah perbatasan memiliki aksesibilitas yang rendah dan menjadi kurang mendapatkan perhatian jika dibandingkan dengan wilayah sekitar terutama dengan wilayah perkotaan.

**Tabel 4. Analisis GAP pelayanan dasar publik di wilayah perbatasan**

No	Bidang	Kenyataan	Harapan	Gap
1	Pelayanan Pendidikan	14,42	22,19	7,8
2	Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil	16,43	26,25	9,8
3	Pelayanan Infrastruktur Jalan	12,10	17,46	5,4
4	Pelayanan Sumber Air Bersih	16,20	23,02	6,8
5	Pelayanan Sampah	11,51	22,57	11,1

Hasil Survey, 2018

Berdasarkan tabel 4. analisis GAP pelayanan dasar publik di wilayah perbatasan Kabupaten Cirebon, hasil penelitian menunjukkan adanya gap antara harapan yang diinginkan masyarakat dengan kenyataan kinerja Pemerintah diantaranya dalam bidang pelayanan pendidikan sebesar 7,8, pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil sebesar 9,8, pelayanan infrastruktur jalan sebesar 5,4, pelayanan sumber air bersih sebesar 6,8 dan gap yang terjadi pada pelayanan sampah sebesar 11,1.

Penjelasan diatas merepresentasikan adanya berbagai permasalahan yang menyebabkan terjadinya ketimpangan di daerah perbatasan Kabupaten Cirebon, hal ini menguatkan hasil temuan (Aprianoor dan Muktuali, 2015) bahwa faktor penyebab terjadinya ketimpangan di Provinsi Jawa Barat adalah beberapa diantaranya disebabkan oleh perbedaan fasilitas pendidikan dan infrastruktur. Jurang ketimpangan yang terjadi di wilayah perbatasan antara lain disebabkan karena kurangnya komitmen pemerintah baik Kabupaten maupun Provinsi dalam membangun pemerataan kesejahteraan sosial, sehingga memacu pada berbagai permasalahan ketimpangan seperti pelayanan pendidikan, infrastruktur jalan, pengelolaan sampah bahkan pelayanan sumber air bersih yang merupakan kebutuhan dasar masyarakat.

Adapun strategi-strategi yang diperlukan dalam mengatasi permasalahan ketimpangan tersebut telah penulis rumuskan berdasarkan hasil temuan lapangan dan kajian teoritis, diantaranya adalah sebagai berikut;

**Tabel 5. Matrik SWOT pelayanan dasar publik di wilayah perbatasan**

<i>Internal Factor Analysis Strategy (IFAS)</i>	<b>Kekuatan (Strengths)</b>	<b>Kelemahan (Weakness)</b>
<i>External Factor Analysis of Strategies (EFAS)</i>		
<b>Peluang (Opportunities)</b>	<b>SO Strategy</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perluasan sekaligus pemerataan akses pendistribusian pelayanan terutama meyangkut akses pelayanan dasar</li> <li>• Peningkatan manajemen kualitas layanan melalui pemanfaatan kemajuan teknologi</li> <li>• Penerapan sistem teknologi informasi yang mudah diakses pada pelayanan dasar publik</li> </ul>	<b>WO Strategy</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan intensitas dan ragam Informasi dalam informasi pelayanan</li> <li>• Peningkatan berbagai macam media informasi terkait dengan pelayanan dasar publik, baik media cetak maupun online</li> <li>• Peningkatan intensitas koordinasi antar satuan kerja Pemberi pelayanan</li> </ul>
<b>Ancaman (Threats)</b>	<b>ST Strategy</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perbaikan perencanaan dan pengorganisasian dalam mewujudkan pelayanan dasar publik yang lebih baik</li> <li>• Perbaikan dan peningkatan controlling, monitoring dan evaluation kualitas penyelenggara pelayanan dasar publik</li> <li>• Optimalisasi kebijakan dan komitmen Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan</li> </ul>	<b>WT Strategy</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peningkatan tanggungjawab dan loyalitas penyelenggara pelayanan di wilayah perbatasan</li> <li>• Perbaikan dan peningkatan kualitas sarana dan prasarana layanan publik di wilayah perbatasan</li> <li>• Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia</li> </ul>

elayanan di wilayah  
perbatasan

penyelenggara pelayanan

---

Data Pimer, 2018

## KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian dapat diinformasikan tentang adanya *gap* antara harapan dengan fenomena di hampir seluruh sektor pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Cirebon wilayah perbatasan. Kesimpulan ini diambil seperti pada pelayanan pendidikan, adanya *gap* sebesar 7,8, pada pelayanan kependudukan dan catatan sipil *gap* sebesar 9,8, pada pelayanan infrastruktur jalan *gap* sebesar 5,4, pada pelayanan sumber air bersih *gap* sebesar 6,8, dan pada pelayanan sampah menunjukkan angka *gap* sebesar 11.

Pemerintah Kabupaten Cirebon perlu dengan serius meningkatkan perhatian serta keseriusannya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di Kabupaten Cirebon terutama di wilayah perbatasan, beberapa sektor yang sangat mendesak untuk segera di perbaiki kualitas pelayanannya adalah sector pelayanan sampah dan pelayanan kependudukan dan catatan sipil.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, D., & Sahuri, C. (2012). Analisis Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 1(1), 47–50. Retrieved from <https://ejournal.unri.ac.id/index.php/JAP/article/view/873/866>
- Aprianoor dan Mukhtali, P. (2015). Kajian Ketimpangan Wilayah di Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Teknik PWK Volume 4 Nomor 4 2015*, 4(4), 484–496.
- Bappeda, P. P. J. B., & BPS Provinsi Jawa Barat. (2015). *Indeks Gini Provinsi Jawa Barat*.
- Budianta, A. (2010). Pengembangan wilayah perbatasan sebagai upaya pemerataan pembangunan wilayah di indonesia. *Jurnal SMARTek*, 8(February 2010), 72–82.
- Enceng, & Anshori, Y. T. El. (2013). Kesenjangan Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 1, 218.
- Firmansyah, A., & Effendi, C. (2014). Ekonomi Politik Penyelesaian Konflik Batas Daerah Antara Kota Cirebon dan Kabupaten Cirebon. *Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik JKAP*, 18, 7.
- Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia , Sudahkah Berlandaskan Konsep “ Welfare State ”? *Konstitusi*, 11(3), 451.
- Perdana, N. S. (2015). Factors That Influence The Accessibility Of Education For Children In Indonesia. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 21(3), 279–298. Retrieved from <https://jurnaldikbud.kemdikbud.go.id/index.php/jpnk/article/view/191>
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan. Pengembangan Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sari, R. M., Hidayat, J. T., & Yogie, M. S. (2016). Ketimpangan Wilayah Antar Kabupaten/ Kota di Provinsi Lampung, 2.
- Soputan, J. S., Lengkong, D., & Tulusan, F. (2015). FaktorFaktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Bahu. *E-Journal Unsrat*.
- Sudiar, S. (2012). Kebijakan Pembangunan Perbatasan dan Kesejahteraan Masyarakat di Wilayah Perbatasan Pulau Sebatik Indonesia. *Jurnal Paradigma*, 1, 399.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taryoto, A. H. (n.d.). Wilayah Perbatasan: Halaman Depan atau Halaman Belakang? (Catatan-Catatan Kecil Wilayah Perbatasan dan Pulau-pulau Terluar (p. 14).

- Utomo, T. W. W. (2006). Prospek Pengembangan Kerjasama antar Daerah Kabupaten/ Kota di Kalimantan Timur dalam Penyelenggaraan Urusan Pembangunan dan Pelayanan Masyarakat. *Jurnal Borneo Administrator*, 2, 84.
- Wilonoyudho, S. (2009). Kesenjangan dalam Pembangunan Wilayah. *Forum Geografi*, 23(2), 178.
- Yusribau, M. (2014). Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada KUA Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual (Studi di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah). *Jurnal Administrasi Publik Dan Birokrasi*, 1(2), 22–32. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/72316-ID-analisis-kinerja-pelayanan-publik-pada-k.pdf>