

# EFISIENSI MODEL PELAYANAN KEPOLISIAN KAWASAN PERBATASAN REPUBLIK INDONESIA-REPUBLIK DEMOKRATIK TIMOR LESTE

Dominicus S. Yempormase  
Pasca Sarjana Universitas Nusa Cendana

## ABSTRACT

The public service provided by the SPKT of the RI-RDTL border police has not met the expectations of the community. The problems are: 1. What is the model of police service in the RI-RDTL border area?, 2. What are the factors that hinder improving service efficiency? Research methods (mix methods) by combining quantitative and qualitative research methods. The research shows that there are 2 (two) service models: 1) The community goes directly to the police station and 2) Bhabinkamtibmas accommodates the interests of police services in the village/kelurahan. Based on the assessment of the public perception index (IPM) on the quality of police services, there are 4 (four) factors that affect the inefficiency of services; 1. Organizational structure; 2. quality and quantity of personnel; 3. service system; 4. infrastructure. The results of the hypothesis statistically show that all factors have a positive and very strong correlation, but the most dominant is the infrastructure factor (94.67%), to improve the dominant factors and in order to increase service efficiency, a website-based service model was developed. In line with the police policy to equip Bhabinkamtibmas with mobile phones (android) to support the implementation of their duties. The effectiveness and efficiency of the border police SPKT services has increased by 30.18% from the old model, where people have to come to the Polsek, from 53.5% to 85.6% when using the new service model (online) based on the website. This means that the innovation using website-based applications is quite effective by contributing to an increase in service by 30.18% for 6 (six) months. The recommendation is to improve the system by reducing internal inhibiting factors, namely restructuring the police service organization (SPKT), rationalizing the number of personnel, improving the quality of personnel, optimizing the service system by increasing the capacity, role and function of Bhabinkamtibmas.

**Keywords: Service System, Border, Efficient.**

## Pendahuluan

Prinsip pelaksanaan pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh pemerintah termasuk kepolisian adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Yang Ying Ming, et al (2005:167-168) menyatakan bahwa model adalah suatu deskripsi naratif untuk menggambarkan prosedur atau langkah-langkah dalam mencapai satu tujuan khusus, dan langkah-langkah tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai tujuan. Sementara Law dan Kelton (1991:5) mengemukakan bahwa model adalah representasi suatu sistem yang dipandang dapat mewakili sistem yang sesungguhnya. Kemudian Mahmud (2008:1), menegaskan model sebagai representasi dari suatu objek, benda, atau ide-ide dalam bentuk yang disederhanakan dari kondisi atau fenomena alam. Model berisi informasi-informasi tentang suatu fenomena yang dibuat dengan tujuan untuk mempelajari fenomena sistem yang sebenarnya. Model dapat merupakan tiruan dari suatu benda, sistem atau kejadian yang sesungguhnya yang hanya berisi informasi yang dianggap penting untuk ditelaah. Pelayanan menurut Basuki (2018:13), sebagai suatu proses kegiatan seseorang atau sekelompok orang untuk memberikan bantuan baik berupa jasa atau barang seoptimal mungkin kepada pihak lain yang memerlukan baik diminta dan/atau tidak diminta dengan tujuan kepuasan publik. Sedarmayanti, (2012:262) kemudian menguraikan pendapat Albrecht

(dalam Lovelock, 1992:10) bahwa pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.

Berkaitan dengan peran pemerintah dalam penyediaan pelayanan Publik Leach, (dalam Jubaedah Edah (2011:129) ada 4 model kewenangan pelayanan yaitu: 1. Traditional Bureaucratic Authority, 2. Residual Enabling Authority, 3. Market Oriented Authority dan 4. Community Oriented Enabler. Penyelenggaraan pelayanan umum menurut Lembaga Administrasi Negara (2014) dapat dilakukan dengan berbagai macam pola, yaitu (1) Pola Pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya; (2) Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenangan dari instansi pemerintah lainnya yang bersangkutan; (3) Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat/tinggal oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangannya masing-masing; (4) Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan umum yang bersangkutan, antara lain: (a) Model Kelembagaan, Format kelembagaan (Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap atau disingkat UPTSA) difungsikan sebagai frontline dari dinas-dinas yang ada untuk menjadi satu-satunya lembaga yang berhubungan dengan masyarakat yang memerlukan berbagai pelayanan. Lembaga ini menganut struktur organisasi yang ramping dan datar sehingga mempercepat gerak dan mempermudah keputusan tanpa harus menunggu keputusan yang berjenjang dan sangat birokratis; (2) Model Pengelolaan Organisasi Pelayanan Publik, Model pengelolaan organisasi pelayanan publik ini dimaksudkan untuk memberdayakan lembaga pelayanan publik sehingga dapat mengoptimalkan fungsi pelayanan publik dan sesuai dengan perkembangan tuntutan perkembangan ekonomi, politik, sosial, dan budaya. Dengan melihat model pengelolaan organisasi pelayanan publik ini, ada beberapa aspek yang dianggap sangat memiliki dampak langsung terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, yaitu: (a) Aspek kepemimpinan. Kepemimpinan (*leadership*) menurut RJ House sebagaimana di uraikan dalam Suhardi Alius, (2013:31) adalah kemampuan seseorang untuk mempengaruhi, memotivasi, dan memungkinkan orang lain untuk memberikan sumbangan bagi efektifitas dan keberhasilan organisasi dimana mereka adalah anggotanya. Menurut pendapat Mintzberg (dalam Brahmasari dan Suprayetno, 2008:126) mengemukakan bahwa peran kepemimpinan dalam organisasi adalah sebagai pengatur visi, motivator, penganalisis, dan penguasaan pekerjaan. Kemudian mengacu pada pendapatnya Ahmad Bahar (2011:139) memberi penekanan bahwa dalam organisasi kepolisian, kepemimpinan memegang peranan yang sangat penting. Pendapat tersebut sejalan dengan pendapat Henry Fayol (dalam Robbins 1994:39-40) dengan 14 (empat belas) prinsip-prinsip organisasi seperti : 1. Adanya pembagian kerja; 2. Wewenang Manajer; 3. Disiplin; 4. Kesatuan Komando; 5. Kesatuan Arah; 6. Mendahulukan kepentingan umum di atas kepentingan individu; 7. Adanya Remunerasi; 8. Sentralisasi; 9. Rantai Skalar; 10. Tata Tertib; 11. Keadilan; 12. Stabilitas masa kerja para pegawai; 13. Inisiatif; 14. Esprit de corps. (b) Sistem kelembagaan. Menurut Thompson (1990:165) sebagai berikut: “*an organization is a "highly" rationalized and impersonal integration of a large number of specialists cooperating to achieve some announced specific objective*”. Sebuah organisasi yang sangat rasional sekalipun dimana terintegrasi pribadi dari sejumlah besar spesialis, bekerja sama untuk mencapai beberapa tujuan tertentu yang disepakati. Hal yang serupa juga dipertegas oleh Ostrom *et.al*(2006) yang mendefinisikan kelembagaan sebagai aturan dan rambu-rambu sebagai panduan yang dipakai para anggota untuk mengatur hubungan yang saling mengikat dan tergantung satu sama lain. North (dalam Toyib dan Nugroho, 2018:52) lebih menekankan kelembagaan sebagai aturan main di dalam suatu kelompok yang sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor ekonomi, sosial, dan politik.

Bahkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana pada BAB VI memuat pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang secara tegas diatur pada Pasal (40-47). Hal tersebut dimaksud agar dalam proses pelayanan publik ada partisipasi masyarakat karena masyarakat merupakan bagian yang tidak terpisahkan proses pelayanan itu sendiri, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan dan akuntabel bisa terlaksana dengan baik. Keikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik mulai dari: penyusunan kebijakan pelayanan publik; penyusunan standar pelayanan; pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan pemberian penghargaan.

Kepolisian Daerah Nusa Tenggara timur yang merupakan salah satu institusi negara yang menyelenggarakan pelayanan publik berkewajiban menengikutsertakan masyarakat dalam hal menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat dalam kerangka pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Dalam pola ini, masing-masing instansi/unit terkait tetap melaksanakan kewenangan dan tugas-fungsinya, serta dapat menempatkan petugasnya pada tempat tersebut. Akan tetapi agar proses keseluruhan pelayanan dapat berjalan sinergi, maka kegiatan pelayanan dan masing-masing instansi/unit terkait diatur dalam suatu prosedur dan terkoordinir dalam mekanisme tata urutan kerja yang tertentu pada satu lokasi/tempat di bawah satu atap tersebut. Bayley (1986:13) menekankan bahwa polisi harus memberikan prioritas operasional untuk melayani kebutuhan masyarakat. Sejalan dengan Finckernauer, *et al* (1960:322-340) menguraikan tugas-tugas polisi mencakup, (a) Administratif, yang pada dasarnya adalah berkenaan dengan keteraturan serta ketertiban publik, yang mencakup juga keteraturan lalu lintas dan yang berkaitan dengan itu; pendektasian dan pencegahan tindak kejahatan di tempat-tempat umum; control terhadap kejahatan ataupun di tempat lain; (b) Melakukan penangkapan sesuai dengan hukum dan untuk menegakan hukum; (c) Mengutamakan sistem-sistem hukum legal di atas sistem-sistem lainnya; (d) Keterkaitan polisi dengan politik. (Irsan, 2011:70).

Kemudian ditegaskan lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 2 tahun 2002 tentang Polri. Dimana Pasal 13 UU No 2 Tahun 2002 dijelaskan bahwa tugas pokok Polri adalah: memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; menegakkan hukum; dan memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Lebih lanjut dijabarkan lagi dalam Pasal 14 Undang-Undang No 2 Tahun 2002 tentang Polri bahwa Polri bertugas, sebagai berikut, (a) Melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuhan; (b) Menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamin keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas di jalan; (c) Membina masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, kesadaran hukum masyarakat serta ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan peraturan perundang-undangan; (d) Turut serta dalam pembinaan hukum nasional; (e) Memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum; (f) Melakukan koordinasi, pengawasan, dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil, dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa; (g) Melakukan penyelidikan dan penyidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya; (h) Menyelenggarakan identifikasi kepolisian, kedokteran kepolisian, laboratorium forensik dan psikologi kepolisian untuk kepentingan tugas kepolisian; (i) Melindungi keselamatan jiwa raga, harta benda, masyarakat, dan lingkungan hidup dari gangguan ketertiban dan/atau bencana termasuk memberikan bantuan dan pertolongan dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia; (j) Melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi dan/atau pihak yang berwenang; (k) Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingannya dalam lingkup tugas kepolisian; serta (l) Melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Untuk menjamin pelaksanaan tugas kepolisian negara Republik Indonesia maka sesuai dengan peraturan

Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Peraturan Kapolri Nomor 23 tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Resor dan Kepolisian Sektor menegaskan bahwa SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan, pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian, bersama fungsi terkait mendatangi TKP untuk melaksanakan kegiatan pengamanan dan olah TKP sesuai ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku.

Dalam hal ini, Atep (2003:31-32) mengembangkan budaya pelayanan prima berdasarkan pada pola A6, yakni mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor, (a) *Ability* (Kemampuan). Kemampuan disini diartikan sebagai pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan Publik relations sebagai instrumen dalam membina hubungan baik kedalam dan ke-luar organisasi atau perusahaan; (b) *Attitude* (Sikap). Sikap disini maksudnya adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan/konsumen; (c) *Appearance* (Penampilan). Penampilan maksudnya adalah penampilan seseorang, baik fisik maupun non-fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain; (d) *Attention* (Perhatian). Perhatian yang dimaksud adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya; (e) *Action* (Tindakan). Tindakan maksudnya, berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan atau konsumen; (f) *Accountability* (Tanggungjawab) Tanggungjawab adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Daerah perbatasan menjadi hal yang sangat penting dalam model pelayanan kepolisian. Kata *border* atau perbatasan, menurut Guo (dalam Arifin, 2014:51), mengandung pengertian Sebagai pembatasan suatu wilayah politik dan wilayah pergerakan. Lebih lanjut Hudijono, *et.al*, (2012:26) secara umum, menyebutkan bahwa dalam konsep garis batas (*border lines*), perbatasan satu negara dengan negara lain tidak hanya merupakan garis demarkasi yang memisahkan sistem hukum yang berlaku antar negara, tetapi juga merupakan *contact point* (titik singgung) struktur kekuatan teritorial nasional dari negara negara yang berbatasan.

Konsep *border* menurut Pusat Penelitian politik-LIPI, Mita Noveria *et.al*, (2017:11), mengacu pada garis imajiner yang menandai sebuah batas wilayah yang diambil berdasarkan sebuah keputusan politik, melibatkan dua negara (atau lebih), tertuang dalam sebuah kesepakatan tertulis legal yang diakui oleh pihak-pihak yang bersepakat di dalamnya.

Sebagaimana diuraikan diatas, maka dapatlah dikatakan bahwa *Pertama*, fungsi wilayah perbatasan adalah pertama fungsi legal, yaitu adanya garis batas yang berfungsi untuk menegaskan batas suatu wilayah dengan suatu standar yuridiksi dan peraturan negara yang berlaku. *Kedua*, fungsi kontrol, yaitu setiap pergerakan orang maupun barang yang masuk dan keluar dari suatu wilayah perbatasan diatur dan menjadi kontrol negara tersebut. *Ketiga*, fungsi fiscal merupakan pelengkap dari fungsi kontrol yang memberikan hak pada suatu negara untuk menerapkan harga fiscal dari negara yang dituju (Arifin: 2014:57-58).

Pembangunan wilayah perbatasan antar negara memiliki korelasi yang sangat erat dengan misi pembangunan nasional, terutama untuk menjamin keutuhan dan kedaulatan wilayah negara kesatuan Republik Indonesia, pertahanan keamanan nasional, serta meningkatkan kesejahteraan rakyat di wilayah perbatasan. Sesuai dengan visi pengembangan kawasan perbatasan berdasarkan yaitu menjadikan kawasan perbatasan antar negara sebagai kawasan yang aman, tertib, menjadi pintu gerbang negara dan sebagai pusat pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal dan menjamin

negara kesatuan Republik Indonesia. Telah terjadi perubahan paradigma, dimana pengembangan wilayah-wilayah perbatasan adalah dengan mengubah arah kebijakan pembangunan yang selama ini cenderung berorientasi “*inward looking*” (melihat ke dalam), menjadi “*outward looking*” (melihat ke luar) hal tersebut dimaksudkan agar wilayah tersebut dapat dimanfaatkan sebagai pintu gerbang aktivitas ekonomi dan perdagangan dengan negara tetangga.

Pendekatan pembangunan wilayah perbatasan negara saat ini adalah dengan menggunakan pendekatan kesejahteraan (*prosperity approach*) tanpa meninggalkan pendekatan keamanan (*security approach*). Tujuan dari pengembangan wilayah-wilayah perbatasan adalah untuk: (a) menjaga keutuhan wilayah negara kesatuan republik indonesia melalui penetapan hak kedaulatan NKRI yang dijamin oleh Hukum Internasional; (b) meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat dengan menggali potensi ekonomi, sosial dan budaya serta keuntungan lokasi geografis yang sangat strategis untuk berhubungan dengan negara tetangga. “*The dominant culture has created its version of reality and my work counters that version with another version—the version of coming from this place of in-betweenness, nepantla, the Borderlands. There is another way of looking at reality. There are other ways of writing. There are other ways of thinking. There are other sexualities, other philosophies*” Anzaldúa and Kreating(dalam Fabiola dan Mendoza, 2008:42- 43). Bahkan Kannike dan Tasa, (2016 :14) menegaskan bahwa “*Borders are a necessary pre-requisite for cultural dynamics-they facilitate as well as block communication. Borders* adalah pra-requisite yang diperlukan untuk dinamika budaya-mereka memfasilitasi komunikasi yang tersumbat). Lebih lanjut menurut mereka “*in the cultural theory borders are explored through various methodological approach based on diverse theoretical principles*”. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Bappeda Provinsi D.I Yogyakarta bekerja sama dengan Lembaga Penelitian P4N UGM tahun 1993, wilayah perbatasan dapat dikelompokkan dalam 3 (tiga) tipe yaitu : (a) Wilayah buntu, dicirikan oleh 1. Posisi pada ujung jaringan atau bahkan belum terjangkau oleh sistem jaringan yang merangkai tempat tersebut dengan pusat pelayanan hirarki terendah dalam sistem wilayah yang membawahnya atau dengan perkotaan lain; 2. Terletak pada lahan marginal karena sifat geologinya (seperti morfologi, lereng, batuan, dan tanah); 3. Kepadatan penduduk rendah; dan 4. Proyek pengembangan sangat terbatas karena faktor ekologis; (b) Wilayah perbatasan jalur perifer, dicirikan oleh: 1. Terlewat sistem jaringan jalan yang merangkai tempat tersebut dengan sistem wilayah yang membawahnya, maupun dengan sistem seberang perbatasan; 2. Terletak pada wilayah dengan kegiatan ekonomi sedang; dan 3. Prospek pengembangan sangat tergantung wilayah yang secara langsung terangkai menjadi satu kesatuan wilayah atau kesatuan sistem jaringan dengan wilayah tersebut. Wilayah perbatasan kontak tinggi, dicirikan oleh : (1) Posisi antar wilayah utama; (2) Intensitas kegiatan ekonomi satu sisi atau pada kedua sisi pembatas; (3) Kepadatan penduduk relative tinggi; dan 4. Terdapat aglomerasi penduduk dan pusat pelayanan yang melayani kebutuhan penduduk pada kedua sisi perbatasan. (Budianta, 2010:4)

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan multi pendekatan sesuai dengan konteks masalah yang dikaji, dan untuk penelitian ini menggunakan pendekatan Mix dan pendekatan R&D. Pemilihan metode mix dengan pendekatan kualitatif (*qualitative approach*), dipilih karena penelitian ini dilakukan melalui proses menemukan, memahami, menjelaskan dan memperoleh gambaran tentang fenomena sosial dan fenomena publik yang berhubungan dengan pelayanan SPKT kepolisian terhadap masyarakat Indonesia di daerah perbatasan RI dan RDTL. Fokus penelitian ini adalah Model Layanan kepolisian di perbatasan RI-RDT. Penelitian ini dilaksanakan di daerah atau wilayah yang berada di perbatasan antara Negara Kesatuan Republik Indonesia dengan Negara Demokrat Republik Timor Leste. Adapun daerah-daerah tersebut: 1. Kabupaten Belu (Kecamatan Tasifeto

Barat, Kecamatan Tasifeto Timur, Kecamatan Raihat dan Kecamatan Lamaknen), 2. Kabupaten Timor Tengah Utara (Kecamatan Miomafo Barat, kecamatan Miomnafo Timur dan Kecamatan Insana Utara), 3. Kabupaten Malaka (Kecamatan Malaka Tengah dan Kecamatan Kobalima) dan 4. Kabupaten Kupang (Kecamatan Amfoang Timur).

Variabel bebas/*independent* adalah faktor-faktor penghambat peningkatan pelayanan SPKT Polisi perbatasan, yaitu : Sistem pelayanan, Sarana Prasarana dan Infrastruktur. Sedangkan variabel terikat (*Dependentvariable*) adalah Efisiensi model pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah Populasi wilayah yaitu keseluruhan wilayah-wilayah yang berbatasan dengan negara Republik Demokrat Timor Leste, yaitu Kabupaten Belu (4 Kecamatan), Kabupaten Malaka (2 Kecamatan), Kabupaten TTU (3 Kecamatan), dan Kabupaten Kupang (1 Kecamatan) dan Populasi responden dalam kajian penelitian ini terdapat dua tipe yaitu petugas kepolisian diperbatasan (Babinkamtibmas) dan seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan pada kepolisian yang terdapat di kawasan Kabupaten Belu (4 Kecamatan), Kabupaten Malaka (2 Kecamatan), Kabupaten TTU (3 Kecamatan), dan Kabupaten Kupang (1 Kecamatan). Sampel dalam penelitian ini adalah Sampel Penelitian Sampel Wilayah yaitu diambil secara populatif artinya semua kecamatan yang ada di 4 kabupaten yang berbatasan langsung dengan RDTL, yang terdiri dari 1). Kabupaten Belu (4 Kecamatan: Tasifeto Timur, Raihat, Lamaknen, Lamaknen Selatan), 2). Kabupaten Malaka (2 Kecamatan: Malaka Tengah dan Kobalima Timur, 3). Kabupaten Timor Tengah Utara (Kecamatan : Insana Utara, Miomafo Barat dan Miomafo Timur), serta 4). Kabupaten Kupang (Kecamatan Amfoang Timur) dan Sampel Responden/penduduk yang diambil secara aksidental atau siapa saja yang dapat ditemui di wilayah pelayanan kepolisian pada saat membutuhkan pelayanan, yang terdapat di kawasan dikelurahan yang ada di wilayah penelitian, sedangkan responden para pakar ditentukan berdasarkan kepakarannya yang terdapat di Propinsi Nusa Tenggara Timur. Instrumen penelitian berupa pedoman wanacara, angket/kuisoner, pedoman/lembar observasi. Data dianalisis menggunakan uji korelasi untuk melihat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.

## Hasil dan Pembahasan

### Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kawasan Perbatasan Negara dengan Negara Timor Leste di NTT merupakan wilayah Perbatasan Negara yang terbaru mengingat Timor Leste merupakan negara yang baru terbentuk dan sebelumnya adalah merupakan salah satu dari Propinsi di Indonesia. Panjang garis perbatasan darat Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan Timor Leste adalah 268,8 kilometer. Secara Administratif, perbatasan Indonesia dengan RDTL berada pada kewenangan 4 Kabupaten yaitu Kabupaten Belu, dan Kabupaten Malaka di bagian Timur, Kabupaten Timor Tengah Utara (TTU) dan Kabupaten Kupang di bagian Utara.

Khusus perbatasan pada wilayah *enclave* Oekusi dimana sesuai dengan perjanjian antara pemerintah Kolonial Belanda dan Portugis tanggal 1 Oktober 1904 perbatasan antara Oekusi Ambeno wilayah Timor-Timur dengan Timor Barat dimulai dari Noel Besi sampai muara sungai (Thalweg) dengan panjang 119,7 kilometer. Perbatasan dengan Australia terletak di dua Kabupaten yaitu Kupang dan Rote Ndao yang umumnya adalah wilayah perairan laut Timor dan khususnya di Pulau Sabu.

Hasil pengamatan langsung dilapangan menunjukkan bahwa kondisi wilayah perbatasan di Nusa Tenggara Timur, secara umum masih belum berkembang dengan sarana dan prasarananya yang masih bersifat darurat dan sementara. Meskipun demikian relatif lebih baik dibandingkan dengan di wilayah Timor Leste. Di wilayah perbatasan ini sudah berlangsung kegiatan perdagangan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat Timor Leste dengan nilai jual yang relatif lebih tinggi.

**Tabel 1. Hubungan Sistem layanan dengan Efisiensi pelayanan**

Correlations		Sistem Pelayanan	Efektif & Efisien
Kendall's tau_b	Sistem Pelayanan	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.966(**)
		N	100
	Efektif & Efisien	Correlation Coefficient	.966(**)
		Sig. (2-tailed)	1.000
		N	.000
		100	
		100	

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil analisis pada Tabel 1 tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara sistem pelayanan dengan efisiensi model pelayanan kepolisian sebesar 0,966 yang berarti memiliki hubungan yang positif dan sangat kuat. Secara determinasi, maka kontribusi faktor sistem pelayanan terhadap efisiensi model pelayanan adalah sebesar 93,31%.

Hasil diatas menunjukan bahwa kondisi hubungan yang sangat kuat dan positif antara sistem pelayanan dengan efisiensi pelayanan ternyata belum maksimal di temukan di lapangan. Ini terbukti dari indeks penilaian masyarakat atas efisiensi pelayanan kepolisian yang memberikan skor kurang baik terhadap faktor sistempelayanan yang tercermin dalam semua indikatornya yaitu prosedur, persyaratan, dan kecepatan pelayanan.

Strategi pelayanan yang dilaksanakan untuk mengoptimalkan layanan SPKT polisi sejauh pengamatan yang ditemukan di lapangan yaitu dengan menerapkan model stragey inti (*core strategy*) dan strategi control (*control strategy*). *Core strategy* yang dilakukan oleh pihak kepolisian mulai dari Polda. polres hingga polsek umumnya sama yaitu dengan mempertegas visi misi organisasi dan penguatan kelembagaan. sedangkan control strategri dilakukan dengan cara mengoptimalkan pengawsan dan memperbaiki citra polisi sebagai pelayan ditengah masyarakat. hal ini menjadi kurang efektif karena membuat kondisi real pelayanan kepolisian terbentuk dalam dua kondisi yaitu (1) Masyarakat datang langsung ke kantor polisi untuk memberikan lapoaran atau jika membutuhkan layanan polisi lainnya, dan (2) Polisi yang menemukan adanya indikasi myang membutuhkan keterlibatan polisi sebagai pelayan. Pelindung dan pengayom masyarakat ada untuk menegakan hokum dan aturan yang berlaku.

Pelayanan yang dilakukan oleh polisi seluruh Indonesia mengacu pada aturan dan standar (SOP) yang sama. Jenis pelayanannyapun bervariasi termasuk pelayanan administrasi seperti ijin mengemudi. ijin keramaian. ijin pengamanan dan sebagainya. Berikut pelayanan Publik secara dministratif di polsek perbatasan.

**Tabel 2. Pelayanan Administrasi di Polsek Perbatasan**

No	Polres	Polsek	Pelayanan Administrasi			Jumlah
			2017	2018	2019	
1	Belu	Lamaknen	39	33	27	99
		Tasifeto Barat	41	29	32	102
		Tasifeto Timur	22	45	42	109
		Raihat	23	18	31	72
2	Malaka	Malaka Tengah	31	35	42	108
		Kobalima	27	35	29	91
3	TTU	Insana Utara	27	43	37	107
		Miomafo Timur	25	48	31	104
		Miomafo Barat	31	28	34	93
4	Kupang	Amfoang Timur	17	13	19	49
Jumlah			283	327	324	934

Sumber : Data Penelitian. 2019

Tabel 2 di atas merepresantasikan jumlah kegiatan pelayanan administrasi di polsek perbatasan selama tahun 2017 hingga 2019. Data diatas menunjukkan bahwa pelayanan administrasi dari tahun 2017 ke tahun 2018 mengalami peningkatan layanan dari 283 pelayanan meningkat menjadi 327 kegiatan pelayanan. Namun di tahun 2019 kembali menurun menjadi 324 kegiatan pelayanan.

Hasil observasi dan pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa sebenarnya jumlah pelayanan harus lebih banyak dari yang terdata. Namun banyak pelayanan yang kemudian tidak jadi dilakukan karena berbagai pertimbangan, seperti masalah teknis, masalah pada keterbatasan sumber daya aparatur, masalah sarana dan prasarana, dan masalah ketidakpastian. Data yang dirangkum buku registrasi dan rekapan dari polsek perbatasan dapat dilihat di bawah ini :

**Tabel 3. Pengunjung Polsek Perbatasan untuk urusan Administrasi**

No	Polres	Polsek	Jumlah Pengunjung		
			2017	2018	2019
1	Belu	Lamaknen	65	49	53
		Tasifeto Barat	78	66	69
		Tasifeto Timur	53	76	73
		Raihat	30	25	38
2	Malaka	Malaka Tengah	52	74	113
		Kobalima	61	49	103
3	TTU	Insana Utara	36	62	46
		Miomafo Timur	29	62	43
		Miomafo Barat	41	28	54
4	Kupang	Amfoang Timur	38	42	20
Jumlah			483	533	612

Sumber : Data Penelitian. 2019

Jika dihubungkan dengan data pada Tabel 32 maka data yang tertera pada tabel 53 menunjukkan bahwa pada tahun 2017 jumlah pengunjung untuk urusan pelayanan administrasi di polsek perbatasan sebesar 483



sedangkan pelayanan administrasi yang berhasil diselesaikan hanya 283 kasus artinya masih ada sebanyak 200 yang belum tertangani dengan berbagai alasan. Demikian halnya untuk tahun 2018 dan 2019 dengan rata-rata 200 kasus belum ditangani.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diperoleh informasi bahwa model pelayanan yang selama ini berjalan di Polres Perbatasan adalah model pelayanan yang pertama yaitu masyarakat/pelapor mendatangi kantor polisi terdekat untuk melaporkan atau mengurus administrasi yang diperlukan.

### Hubungan Sarana Prasarana dan Infrastruktur dengan efisiensi model pelayanan

Di era globalisasi ini upaya memgoptimalkan pelayanan Publik terus digencarkan. Setiap penyelenggara Publik termasuk polisi berupaya agar pelayanan yang di diberikan merupakan pelayanan terbaik. Untuk itu tentu di perlukan tenaga ahli atau petugas yang mempunyai skills yang baik, pengetahuan luas dan sangat berkompeten. Tetapi, selain petugas yang kompeten, organisasi juga memerlukan sarana dan prasarana untuk membantu petugas polisi untuk menyelesaikan tugasnya.

Faktor sarana dan prasarana yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pelayanan dan juga berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan serta juga berfungsi dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi. Berkaitan dengan sarana prasarana pelayanan, Muhamad (dalam Yunari, 2017: 35), mendefenisikannya sebagai pendayagunaan semua sarana dan prasarana secara efisien untuk memberikan layanan secara professional. Menurut Clow (dalam Wijaya, 2009 : 106) kelengkapan sarana prasarana yang baik ini merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

Hasil uji hipotesis terhadap apakah terdapat hubungan antara faktor sarana dan infrastruktur dengan efisiensi pelayanan seperti ditunjukkan dalam Tabel berikut :

**Tabel4.** Hubungan sarpras dan Infrastruktur dengan efisiensi Pelayanan

Correlations			Sarpras &	Efektif & Efisien
Kendall's tau_b	Sarpras & Infrastruktur	Correlation Coefficient	1.000	.973(**)
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	100	100
	Efektif & Efisien	Correlation Coefficient	.973(**)	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	100	100

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil analisis pada Tabel4 diatas menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara sarana prasarana dan Infrastruktur dengan efektifitas dan efisiensi pelayanan kepolisian di perbatasan. Hubungan itu memiliki nilai korelasi sebesar 0,973 dan signifikan pada level 0,01. Nilai Koefisien korelasi sebesar 0,973 artinya mampu memberikan kontribusi (determinasi) sebesar 94,67% terhadap efektifitas dan efisiensi pelayanan. Polisi di perbatasan diberikan sarana dan prasarana yang mendukung serta kondisi infrastruktur pelayanan yang ada di daerah memungkinkan semua proses pelayanan terjadi secara lancar maka pelayanan akan lebih menjadi optimal sehingga terciptalah efektifitas dan efisiensi pelayanan yang maksimal.

Kondisi yang ditemukan saat ini dilokasi penelitian menunjukkan bahwa sarana prasarana yang

dibutuhkan oleh kepolisian diperbatasan masih terbatas. Sepuluh polsek yang ada di perbatasan rata-rata mengalami kondisi yang hampir sama. sehingga secara langsung menghubungkan kualitas kerja pelayanan polisi.

## **Kesimpulan**

Mewujudkan keamanan dalam kehidupan berbangsa dan bernegara merupakan salah satu tugas Kepolisian. Tugas kepolisian itu dirinci dalam tugas pokok pelayanan dalam sebuah unsur pelaksana tugas pokok yang selanjutnya disebut satuan pelayanan kepolisian terpadu (SPKT). SPKT bertugas memberikan pelayanan kepolisian kepada masyarakat, dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan/pengaduan, pelayanan bantuan/pertolongan kepolisian, Berkaitan dengan peran dan fungsi SPKT, Posisi SPKT terdapat di setiap wilayah kepolisian dari Polda hingga polsubsektor. Dalam pelaksanaannya, SPKT didukung oleh Babinkamtibmas Polri dan Babinsa TNI serta partisipasi dan peran aktif masyarakat. Tugas pokok Babinkamtibmas di daerah perbatasan sama dengan daerah lain yaitu melakukan pembinaan masyarakat, deteksi dini dan mediasi/negosiasi agar tercipta kondisi yang kondusif di desa atau kelurahan. Tugas pelayanan kepolisian di perbatasan dapat dilaksanakan secara efisien karena ditopang oleh struktur kelembagaan yang kuat dan adanya SOP dan mekanisme pelayanan yang terstandarisasi. Namun dalam pelaksanaannya sistem kelembagaan mulai dari Polri, Polda, Polres, Polsek hingga polsubsektor dianggap sebagai salah satu faktor penghambat. Hal ini terjadi karena sering terjadinya tumpang tindih kewenangan dan kepentingan sehingga memberikan pelayanan menjadi tidak maksimal. Wilayah perbatasan Indonesia dan RDTL diidentifikasi berada pada wilayah hukum Polres Belu, Polres Malaka, Polres TTU dan Polres Kupang.

**Kelengkapan sarana prasarana dan infrastruktur yang baik ini merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Dengan demikian maka ketersediaan sarana prasarana yang lengkap akan mendorong polisi untuk meningkatkan kinerjanya melalui pelayanan yang efisien sesuai dengan tujuan organisasi.** Namun demikian, sarana yang dibutuhkan oleh kepolisian diperbatasan masih terbatas. 10 polsek yang ada di perbatasan rata-rata mengalami kondisi yang hampir sama, sehingga secara langsung mempengaruhi kualitas kerja pelayanan polisi.

**Efisiensi Model Pelayanan kepolisian diperbatasan RI-RDTL**, efisiensi pelayanan yang dilakukan oleh satuan tugas SPKT pada Polsek-Polsek perbatasan RI-RDTL mengalami peningkatan persepsi sebesar 30,18% dari model lama yang mana masyarakat harus datang sendiri ke polsek terdekat untuk mengajukan layanan sebesar 53,5% menjadi 85,6% pada saat menggunakan model layanan baru (online) berbasis website. Hal ini berarti inovasi pelayanan Publik yang dilakukan oleh kepolisian dengan meluncurkan aplikasi berbasis website untuk meningkatkan kinerja pelayanan SPKT Kepolisian di polsek-polsek perbatasan cukup efektif dengan memberikan kontribusi peningkatan pelayanan sebesar 30,18%. Kontribusi ini masih bisa bertambah, mengingat penerapan pelayanan baru dilakukan selama 6 bulan. Maka kemungkinan akan bertambah persepsi masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan oleh satuan SPKT Polisi perbatasan sudah efisien akan terjadi

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Achmad Mahmud, 2008. *Tehnik Simulasi dan Permodelan*, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta
- Ahmad Bahar, 2011. *Timur Pradopo : Memberi Keteladanan Menuai Kearifan* Publisher: Media Pressindo, Yogyakarta
- Alius, Suhardi, 2013, *Mengubah Pelayanan POLRI Dari Pimpinan Ke Bawahan*, Pensil, Jakarta
- Amin Widjaja Tunggal, 2008, *Dasar – Dasar Customer Relationship Management (CRM)* Harvindo, Jakarta
- Arifin Saru, 2004, *Hukum Perbatasan Darat Antar Negara*, Sinar Grafika, Jakarta
- Arifin, Muhammad Safitrah, 2012, *Efektifitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang*, Program Kerjasama Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, Makassar
- Basuki Johanes, 2018, *Administrasi Publik, Telaah Teoritis dan Empiris*, Rajawali Pers, Depok Jawa Barat
- Bernard Wijaya, 2009. *Lifestyle Marketing. Servlist : Paradigma Baru Pemasaran Bisnis Jasa Dan Lifestyle*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Donovan, F. dan A.C. Jackson. 1991. *Managing Human service organizations*, Prentice Hall, New York
- Fandy Tjiptono, & Gregorius Chandra, 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta
- Hudijono et.al, 2012, *Sejarah Wilayah Perbatasan Nusa Tenggara Timur-Timor Leste*, Satu Gunung Dua Dudungan, Kementerian pendidikan dan kebudayaan, Jakarta
- Irsan, Koesparmono, 2011, *Bunga Rampai Ilmu Kepolisian Indonesia*, Yayasan Pengembangan Kajian Ilmu Kepolisian, Jakarta
- Averill M. Law & W. David Kelton, *Simulation Modeling & Analysis*, second edition, McGraw-Hill, 1991; International.
- Lembaga Administrasi Negara (LAN), 2014. *Inovasi di Sektor Publik*. (Bahan Diklatpim III Tidak Diterbitkan), Jakarta: Lembaga Administrais Negara.
- Lovelock, H, Christopher, 1992, *Managing Service; Marketing Operation dan Human Resources*. Prentive Hall International, Inc, New Jersey
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta
- Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Akademi Manajemen Perusahaan, YKPN, Yogyakarta
- , 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta
- Robbins, Stephen P, 1994, *Teori Organisasi; Struktur, Desain dan Aplikasi*, Cetakan Ke-I, Arcan, Jakarta, Alih Bahasa Jusuf Udaya
- Sedarmayanti, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Refika Aditama.
- , 2012. *Good Governance “Kepemerintahan yang Baik*. Bagian Kedua Edisi Revisi. CV Mandar Maju. Bandung
- Thompson D. James, 1990, *Organisasi dalam praktek*, Erlangga, Jakarta
- Toyib dan Nugroho, 2018, *Transformasi Public Private Partnership Indonesia*, Elex Media Computindo, Jakarta
- Yang, Ming-Ying, Manlai You, Fei-Chuan Chen, 2005, *Competencies and Qualification for Industrial Design Jobs: Implications for Design Practice, Education, and Student Career Guidance*. Elsevier Ltd.

## **JURNAL**

- Aziz Budianta, Pengembangan Wilayah Perbatasan Sebagai Upaya Pemerataan Pembangunan Wilayah Indonesia, Jurnal Smartek, Vol. 8, No. 1 Februari 2010
- Bayley David. H., 1986. Democrazing The Police Abroad; What To Do And How To Do It, National Institute of Justice.
- Boe and Kvalik (2015) , Effective use of resources in the public management sector in Norway. 4th World Conference on Business, Economics and Management, WCBEM. Procedia Economics and Finance 26 ( 2015 ) 869 – 874
- Donovan dan Jackson, 1991, Managing Human Service Organisations, Sydney: Prentice Hall Australia; pp. 409; paperback
- Edah Jubaedah, Analisis Penerapan Model-Model Alternatif Penyediaan Pelayanan Publik, Jurnal Ilmu Administrasi Volume VIII Nomor 2 Agustus 2011,
- Pedrito dos Santos, Andy Fefta Wijaya, dan Hermawan, Efektivitas Pelayanan Dan Pengawasan Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol 4, No.2, 2015.

## **WEBSITE**

- Yunari, 2017. Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinangor). Tersedia pada [http:// ikopin.ac.id/ jurnal/ index. php/ coopetition/article/ download/34/35](http://ikopin.ac.id/jurnal/index.php/coopetition/article/download/34/35). diakses pada tanggal 18 Desember 2019.

## **PERATURAN**

- Keputusan Kapolri No. : Kep/301/IV/2015 tanggal 8 April 2015 tentang Renstra Polri Tahun 2015-2019
- Keputusan Kapolri Nomor B/5346/IX/2019/LOG.4.1/Baharkam Tentang Aktivitas Pemberian HAndphone Bagi Babankamtibmas
- Keputusan Kepala Lembaga Pendidikan Polri Nomor : Kep/223/2014 tentang Modul Pendidikan Pembentukan Brigadir Polisi Tugas Umum
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Lembaran Negara Nomor 2 Tahun 2002, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4168