

**Manajemen Pelayanan Publik Daerah 3T  
(Studi di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara)  
Dosen Pengampu: Intan Fitri Meutia, S.A.N.,M.A., Ph.D**

**Oleh;**

**Nama: Soleha Novita Sari  
NPM: 2316041054  
Kelas: Reguler B**



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
2024**

## DAFTAR ISI

<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
1. Tinjauan Tentang Pelayanan di Daerah 3T di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara.....	1
<b>II. PEMBAHASAN .....</b>	<b>4</b>
A. Analisis Pelayanan Yang Diberikan Pemerintah Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara.....	4
B. Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara.....	4
C. Penerapan Teori <i>Resources Allocation Dan Jobs Characteristic Models</i> ( <i>Richard Hackman And Greg R Oldham, 1976</i> ).....	5
<b>III. KESIMPULAN .....</b>	<b>9</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

#### **1. Tinjauan Tentang Pelayanan di Daerah 3T di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara.**

Pelayanan adalah tugas utama bagi setiap Aparatur Sipil Negara, sebagai abdi Negara dan Masyarakat. Tugas ini sudah jelaskan di dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social. Pelayanan secara umum diartikan kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini pula keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik. Pada dasarnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang mana prosesnya berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. 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.

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 pulaupulau 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  $115^{\circ} 33' 00''$  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.

## **BAB II**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Analisis Pelayanan Yang Diberikan Pemerintah Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara.**

Pemprov Kaltara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Salah satunya dimulai dengan sertifikasi tanda tangan elektronik. Tiga aplikasi tersebut adalah :

1. Manajemen ASN Elektronik (eMASN).
2. Perizinan Sistem Online Kalimantan Utara (Pesona)
3. Sistem Informasi Manajemen Cabang Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (SIMACAN) milik Cabang Dinas Nunukan.

eMASN khususnya pada sistem E-Cuti dan Pesona untuk sertifikasi tanda tangan elektronik. Penggunaan sertifikasi pada tanda tangan elektronik ini dilakukan untuk menjamin keamanan serta keutuhan data yang ada. “Salah satu cara untuk mengamankan informasi dan data yang kita miliki itu ya dengan menggunakan tanda tangan elektronik yang bersertifikat, Selain itu juga penggunaan sertifikat pada tanda tangan elektronik juga berfungsi sebagai anti-penyangkalan. Anti-penyangkalan artinya bahwa pihak yang bersangkutan tidak dapat menyangkal tanda tangan elektronik miliknya yang sudah tersertifikasi dan secara fisik pun dapat dibuktikan bahwa tanda tangan tersebut valid.

#### **B. Ada Beberapa Permasalahan Berkaitan dengan Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara.**

Hal tersebut disebabkan karena keadaan geografis daerah yang sulit terjangkau oleh seluruh masyarakat terkhusus di wilayah pelosok. Aspek lain yang menjadi pertimbangan adalah keterbatasan jumlah aparatur pemerintah sehingga tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang menerima pelayanan. Selain itu kemampuan pegawai juga dirasa belum merata sepenuhnya yang dimana perlu dilakukan pelatihan peningkatan kapabilitas pegawai guna mendorong pelayanan

yang baik. Alokasi anggaran yang minim dirasa juga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan belum berjalannya pelayanan yang baik dan optimal bagi masyarakat di wilayah-wilayah pelosok.

1. 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 berkaitan 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.
2. 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.
3. Manajemen Pelayanan di Daerah 3T (Terdepan, Terpencil, dan Tertinggal) di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara dalam hal jumlah pegawai masih sangat terbatas, bisa dibilang 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.
4. 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.

### **C. Penerapan Teori *Resources Allocation Dan Jobs Characteristic Models* (Richard Hackman And Greg R Oldham, 1976)**

#### 1. Keanekaragaman Keterampilan (*Skill Variety*)

yaitu sejauh mana pekerjaan itu menuntut keragaman kegiatan yang berbeda sehingga pekerjaan itu dapat menggunakan sejumlah keterampilan dan kemampuan yang berbeda. Keanekaragaman keterampilan yang sudah baik tersebut dapat dilihat dari indikator tingkat variasi pekerjaan yang dirasakan baik, kompleksitas keterampilan yang juga baik, dan kompleksitas pekerjaan yang baik pada karyawan. Penggunaan sertifikasi pada tanda tangan elektronik ini dilakukan untuk menjamin keamanan serta keutuhan data yang ada. Pelayanan ini tidak hanya melayani secara langsung namun juga melalui pelayanan berbasis elektronik (online). Dengan begitu ASN bisa melakukan pekerjaan lainnya. Dan masyarakat juga bisa meeminta pelayanan melalui online.

#### 2. Identitas Tugas (*Task Identity*)

yaitu sejauh mana pekerjaan itu menuntut diselesaikannya seluruh potongan kerja secara utuh dan dapat dikenali. Masyarakat dapat menghemat waktu dan biaya. Berbagai macam informasi dapat diakses online. Penggunaan sertifikasi pada tanda tangan elektronik ini dilakukan untuk menjamin keamanan serta keutuhan data yang ada.

3. Signifikansi Tugas (*Task Significance*)

yaitu sejauh mana pekerjaan itu mempunyai dampak yang cukup besar pada kehidupan suatu pekerjaan orang lain. Pelayanan yang baik akan memberikan banyak manfaat bagi masyarakat. Pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik ini akan sangat berdampak bagi daerah 3T karena keterbatasan yang ada dapat diatasi.

4. Otonomi (*Autonomy*)

yaitu sejauh mana pekerjaan itu memberikan kebebasan, ketidak tergantungan dan keleluasaan yang cukup besar pada individu dalam menjadwalkan pekerjaan itu dan menentukan prosedur yang digunakan dalam menyelesaikan tugas. Dengan pelayanan berbasis elektronik ini dapat memberikan kebebasan kepada masyarakat dalam mengakses informasi.

5. Umpan Balik (*feedback*)

yaitu sejauh mana pelaksanaan kegiatan pekerjaan yang dituntut oleh pekerjaan itu menghasilkan diperolehnya informasi yang langsung dan jelas oleh individu mengenai keefektifan kinerjanya. Dalam Hackman & Oldham (1976, umpan balik dibagi menjadi dua sumber yaitu umpan balik dari pekerjaan itu sendiri dan umpan balik dari atasan dan rekan kerja. Dengan pelayanan berbasis elektronik ini maka akan memberikan informasi yang akurat dengan *web* yang terpercaya sehingga masyarakat dapat berhati-hati dalam memilih informasi.

Kelima inti dimensi diatas akan menimbulkan tiga keadaan psikologis yang dapat dirasakan oleh karyawan yaitu:



1. perasaan berarti, yaitu keadaan kognitif dimana termasuk tingkat bagaimana karyawan merasa pekerjaan mereka dapat memberi kontribusi yang bernilai, penting dan berharga.
2. tanggung jawab, keadaan ini menitikberatkan pada bagaimana karyawan merasakan tanggung jawab pribadi atau akuntabilitas pada pekerjaannya.
3. pengetahuan terhadap hasil, hal ini didapat dari lanjutan umpan balik, keadaan psikologis ini melibatkan tingkat dengan karyawan mampu memahami bagaimana kinerja mereka.

Dalam hal ini, keanekaragaman keterampilan, identitas tugas, dan signifikansi tugas membawa kepada pengalaman perasaan berarti. Otonomi menimbulkan perasaan tanggung jawab dan umpan balik membuahkan pengetahuan atas hasil kerja. Bila ketiga keadaan psikologis ini semakin terlihat, karyawan semakin merasa nyaman dengan dirinya sendiri ketika mereka menunjukkan kinerja yang baik (Luthan, 2006: 564). Hackman dalam Luthan (2006: 564) mengemukakan bahwa Model ini memberikan dalil bahwa penghargaan internal yang dicapai oleh individu ketika ia mempelajari (pengetahuan terhadap hasil) bahwa ia secara personal (merasakan tanggung jawab) melakukan dengan baik sebuah tugas yang ia pedulikan (perasaan berarti).

### **BAB III**

#### **KESIMPULAN**

Pemerintah Daerah (Pemda) sebagai ujung tombak pelayanan publik di tingkat lokal, memiliki peran krusial dalam mendorong dan mendukung transformasi digital. Wagub menyebut sistem digital dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik melalui proses otomatisasi, kelancaran prosedur, dan meningkatkan aksesibilitas layanan publik. Ini bisa mempercepat penyelesaian waktu layanan, mengurangi biaya operasional, dan meningkatkan kepuasan masyarakat. sistem ketiga aplikasi ini dilakukan dalam rangka untuk percepatan dan penerapan sertifikat elektronik dalam menggunakan tanda tangan elektronik. Hal ini dilakukan sebagai upaya Pemprov Kaltara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Salah satunya dimulai dengan sertifikasi tanda tangan elektronik. Dengan meningkatkan pelayanan di daerah 3T berbasis elektronik maka akan meningkatkan pelayanan dan juga memberikan kemudahan bagi masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ashraf, B. N. (2020). *Economic Impact of Government Interventions During the COVID-19 Pandemic: International Evidence from Financial Markets*. *Journal of behavioral and experimental finance*,27, 100371
- Atalan, A. (2020). *Is The Lockdown Important to Prevent The COVID-19 Pandemic? Effects on Psychology, Environment, and Economy-Perspective*. *Annals of medicine and surgery*,56, 38-42
- David, N., Justice, J., & McNutt, J. (2018). *Smart Cities are Transparent Cities: The Role of Fiscal Transparency in Smart City Governance*. In *Transforming City Government for Successful Smart Cities*. Springer
- Dunlop, C. A., Ongaro, E., & Baker, K. (2020). *Researching COVID-19: A Research Agenda for Public Policy and Administration Scholars*. *Public Policy and Administration*,35(4), 365-383.
- Herlawan. (2022). *Manajemen Pelayanan Di Daerah 3t (Terdepan, Terpencil Dan Tertinggal) Di Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara*. *Journal of Governance and Policy Innovation*. Volume 2 (2).
- 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.
- United Nations. (2018). *UN E-Government Survey 2018 : From Gearing E-Government to Support Transformation Towards Sustainable and Resilient Societies*. New York: United Nations Publication
- Viscusi, G., Batini, C., & Mecella, M. (2019). *Information Systems for E-Government*. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>