

# KINERJA POS LINTAS BATAS NEGARA (PLBN) TERPADU WINI DI KAWASAN PERBATASAN RI - RDTL KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Gradiana Tefa<sup>1,2</sup> dan Florianus P. Thaal<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Institut Pemerintahan Dalam Negeri

<sup>2</sup>Corresponding author: gradiana\_tefa@ipdn.ac.id

## ABSTRACT

*State border management is an important aspect in maintaining the integrity and sovereignty of a country. The start of the Asean Economic Community (AEC) program in 2015 among Southeast Asian countries in order to improve the economy, the border region became a strategic place that was the gateway to various cooperation activities between countries. To improve cross-border services between countries, the Government issued INPRES No. 6 of 2016 concerning the Development of 7 Cross-border State Posts. One of the construction of the State Border Crossing Post is located in North Insana District, North Central Timor Regency, East Nusa Tenggara Province. This study aims to determine the performance of Integrated Wini Cross-border Post (PLBN) in cross-border service activities in the RI-RDTL Border Region of North Central Timor Regency, East Nusa Tenggara Province. This research uses a qualitative research design with a descriptive approach. Informants in the study were determined by purposive sampling and incidental sampling techniques. Data collected by interview, observation and documentation techniques. And in analyzing data using miles and huberman models, namely data reduction, data displays and drawing / verification conclusions. The results showed that the performance of Pos Lintas Batas Negara Terpini wini in cross-border service activities was not optimal. This is influenced by the inhibiting factors, among others, limited personel resources, limited facilities and infrastructure, weak coordination between elements of CIQ, difficulties in licensing trade documents, and lack of understanding of the community. Based on the results of the analysis, the authors suggest that PLBN Managers improve coordination between elements of CIQ, provide socialization to the community, improve service facilities and infrastructure, facilitate licensing of trade documents to increase recruitment of CIQ employees.*

**Keywords:** Performance; Border; PLBN

## ABSTRAK

Pengelolaan perbatasan negara merupakan aspek yang penting dalam menjaga keutuhan dan kedaulatan suatu negara. Dimulainya program Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) pada tahun 2015 di antara negara-negara Asia Tenggara dalam rangka meningkatkan perekonomian, kawasan perbatasan menjadi tempat strategis yang menjadi pintu masuk dalam berbagai kegiatan kerja sama antar negara. Untuk meningkatkan pelayanan lintas batas antar negara, Pemerintah mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembangunan 7 Pos Lintas Batas Negara (PLBN). Salah satu PLBN tersebut terletak di Kecamatan Insana Utara, Kabupaten Timor Tengah Utara Provinsi Nusa Tenggara Timur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja PLBN Wini dalam kegiatan pelayanan lintas batas di Kawasan Perbatasan Republik Indonesia-Republik Demokratik Timor Leste (RI-RDTL) Kabupaten Timor Tengah Utara Provinsi Nusa Tenggara Timur. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan dalam penelitian ditentukan dengan teknik purposive

sampling dan insidental sampling. Data dikumpulkan dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Serta dalam menganalisis data menggunakan model Milles dan Huberman yaitu data reduction, data display dan conclusion drawing/ verification. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Pos Lintas Batas Negara Terpadu Wini dalam kegiatan pelayanan lintas batas belum optimal. Hal ini dipengaruhi oleh faktor-faktor penghambat antara lain, keterbatasan sumber daya aparatur, keterbatasan sarana dan prasarana, lemahnya koordinasi antar unsur Custom Immigration Quarantine (CIQ), kesulitan perizinan dokumen perdagangan, serta kurangnya pemahaman masyarakat. Berdasarkan hasil analisis, penulis menyarankan agar Pengelola PLBN meningkatkan koordinasi antar unsur CIQ, memberikan sosialisasi kepada masyarakat, meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan, mempermudah perizinan dokumen perdagangan dan menambah rekrutmen pegawai CIQ.

**Kata kunci:** Kinerja; Perbatasan; PLBN.

## Pendahuluan

Pada tahun 2015 secara resmi negara-negara anggota ASEAN sudah menyepakati dimulainya Program MEA (Masyarakat Ekonomi ASEAN), yaitu sebuah program yang memiliki pola mengintegrasikan ekonomi ASEAN dengan cara membentuk sistem perdagangan bebas atau *free trade* antara negara-negara anggota ASEAN. Hadirnya MEA menunjukkan bahwa pengelolaan perbatasan negara merupakan hal yang penting dan strategis karena menjamin keutuhan wilayah dan penegakan kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Daerah perbatasan menjadi tempat yang sangat vital dengan dimulainya MEA, baik itu aktivitas perekonomian maupun transportasi. Konsekuensinya perbatasan menjadi garis terdepan dan terluar yang teridentifikasi sebagai akses masuk sekaligus gambaran pembangunan pemerintah Indonesia di mata negara tetangga.

Namun timbul permasalahan, dimana pemerintah seolah-olah memandang perbatasan negara hanya sebagai wilayah pertahanan yang harus dijaga secara militeristik (*Security Approach*) saja. Hal ini terlihat dari kebijakan pembangunan yang selama ini dinilai kurang memperhatikan kawasan perbatasan dan lebih mengarah kepada wilayah-wilayah perkotaan dan kepada kawasan yang aksesnya mudah

dan potensial. Sedangkan kebijakan pembangunan bagi daerah-daerah terpencil, terisolir, tertinggal dan terluar seperti kawasan perbatasan masih belum diprioritaskan. Paradigma pembangunan yang selama ini berorientasi ke tengah (*inward looking*), yang lebih mengutamakan pengembangan di pusat negara harus segera diubah menjadi ke arah pinggiran (*outward looking*). Tujuannya agar wilayah perbatasan benar-benar menjadi pintu gerbang aktivitas ekonomi dan perdagangan dengan negara tetangga, yang memberikan dampak positif pada kesejahteraan masyarakat.

Salah satu provinsi yang mempunyai wilayah perbatasan dengan negara tetangga adalah Provinsi Nusa Tenggara Timur. Secara geografis, Provinsi Nusa Tenggara Timur berbatasan dengan dua negara yaitu Australia dan Republik Demokratik Timor Leste (RDTL). Wilayah Kabupaten Timor Tengah Utara berbatasan langsung dengan wilayah *Oecusse (Enclave)* dan terdapat lima titik pintu masuk ke wilayah *Oecusse (Enclave)-Timor Leste*, dimulai dari titik Aplal ke Oelbinose menuju Manusia lalu Haumeni Ana ke Napan dan berakhir di Wini. Kondisi wilayah Kabupaten Timor Tengah Utara umumnya terdiri dari gunung serta bukit yang terjal. Sarana transportasi pun masih memprihatinkan, yaitu jalan yang rusak dan berlubang sehingga banyak genangan

air ketika musim hujan tiba. Ditambah lagi dengan minimnya pengawasan dari petugas di perbatasan sehingga sering terjadi berbagai kasus penyelundupan barang dan Bahan Bakar Minyak (BBM).

Hubungan kekerabatan antara Warga Negara Indonesia yang berada di Kabupaten Timor Tengah Utara dengan *Oecusse (Enclave)-Timor Leste* masih dekat sehingga tidak menutup kemungkinan untuk kedua belah pihak saling mengunjungi sesekali waktu. Untuk perizinan masuk, masyarakat harus mengurus paspor di Kantor Imigrasi yang berlokasi di Kota Atambua yang waktu tempuhnya kurang lebih sekitar dua jam perjalanan dari wilayah perbatasan. Akibatnya mereka terpaksa mengambil risiko dan menjadi pelintas batas ilegal.

Pos Pemeriksaan Lintas Batas (PPLB) merupakan pintu gerbang pemeriksaan yang strategis dalam rangka mendukung pemberian pelayanan kepada para pelintas batas antar negara. PPLB terdapat unsur bea dan cukai, imigrasi, karantina, dan keamanan atau CIQS (Custom, Immigration, Quarantine and Security). Kondisi PPLB didominasi oleh aparat pertahanan (TNI) dan aparat keamanan dari Kepolisian (POLRI) yang menempati lahan seluas 1.770 m<sup>2</sup>. Sedangkan untuk CIQ nya terpisah-pisah yaitu Pos Imigrasi sekaligus Kantor Perwakilannya berada di lahan yang dimiliki oleh Imigrasi, dan kantor Bea Cukai terpisah di lokasi yang cukup jauh kurang lebih 1 (satu) km dari perbatasan (tidak berada di area yang sama). Hal ini mempersulit masyarakat dalam menjalankan aktivitas di PPLB Wini.

Urusan mengenai penyitaan barang yang dilarang untuk dibawa masuk atau dibawa keluar yang seharusnya ditangani oleh petugas dari Bea Cukai terkadang diambil alih oleh petugas pemeriksa keamanan. Jika dicermati letak kedua kantor yang berjauhan

dan lemahnya koordinasi sehingga menyebabkan tumpang tindih urusan yang terkadang membuat masyarakat kebingungan dalam menyelesaikan permasalahannya. Berdasarkan permasalahan yang terjadi dalam kegiatan pelayanan di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Terpadu Wini, penulis tertarik untuk mengambil judul **“Kinerja Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Terpadu Wini di Kawasan Perbatasan RI-RDTL Kabupaten Timor Tengah Utara Provinsi Nusa Tenggara Timur”**.

### Kajian Teori

Kajian teoretis dapat diartikan sebagai kajian yang berdasarkan atas pemikiran teori-teori dari para ahli, penelitian-penelitian, jurnal-jurnal, literatur-literatur yang ada, dan digunakan sebagai dasar dalam mengartikan suatu istilah.

Menurut Dwiyanto dalam Sudarmanto (2002), terdapat 5 (lima) indikator untuk mengukur kinerja, yaitu:

1. Produktivitas  
Dengan mengukur tingkat efisiensi, efektivitas pelayanan, dan tingkat pelayanan publik dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan.
2. Kualitas layanan  
Dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
3. Responsivitas  
Dengan mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas  
Menjelaskan/mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik

yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.

#### 5. Akuntabilitas

Seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat atau ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau dimiliki para *stakeholder*.

### Metode

Metode penelitian yang digunakan adalah Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Artinya penulis mengamati dan menjelaskan fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang bersifat khusus akan mendeskripsikan penelitian dengan kata-kata secara sistematis mengenai Kinerja Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Terpadu Wini di Kabupaten Timor Tengah Utara Provinsi Nusa Tenggara Timur kemudian penulis mulai menganalisis menggunakan teori-teori yang relevan dan ditarik kesimpulan secara umum.

### Sumber Data

1. Data Primer, diperoleh langsung dari lapangan yaitu melalui Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Terpadu Wini, Kabupaten Timor Tengah Utara.
2. Data Sekunder, diperoleh dari dokumen di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Terpadu Wini, Kabupaten Timor Tengah Utara.

### Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode atau cara yang digunakan untuk

menyampaikan data, yaitu di mana peneliti mendapatkan keterangan secara lisan dari seorang informan, atau bercakap-cakap atau dengan kata lain data yang didapatkan dari atau diperoleh langsung dari responden melalui percakapan-percakapan. Melalui wawancara biasanya peneliti memperoleh kesan langsung dari responden, memberikan penjelasan apabila tidak diberikan oleh responden apabila ada pertanyaan, dan dapat memancing jawaban apabila obyek (informan) biasanya di dalam wawancara antar *interviewer* dengan saling melihat, saling mendengar, saling mengerti, percakapan tidak kaku, mengadakan perencanaan persetujuan pertemuan.

#### 2. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan penelitian menggunakan panca indera dalam hal ini adalah mata sebagai alat bantu utamanya dengan Suatu kegiatan pengamatan baru dikategorikan sebagai kegiatan pengumpulan data apabila memiliki kategori :

- a) pengamatan digunakan dalam penelitian dan direncanakan secara sistematis;
- b) pengamatan kasus berkaitan dengan tujuan penelitian;
- c) pengamatan dicatat secara sistematis;
- d) pengamatan dapat dicek dan dikontrol mengenai realibilitas dan validitas.

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan yang intinya digunakan untuk pengumpulan sejumlah fakta yang tersimpan dalam dokumentasi yang berbentuk surat-surat, catatan,

laporan dan sebagainya. Kumpulan data yang berbentuk tulisan ini yang disebut dokumen.

## Hasil dan Pembahasan

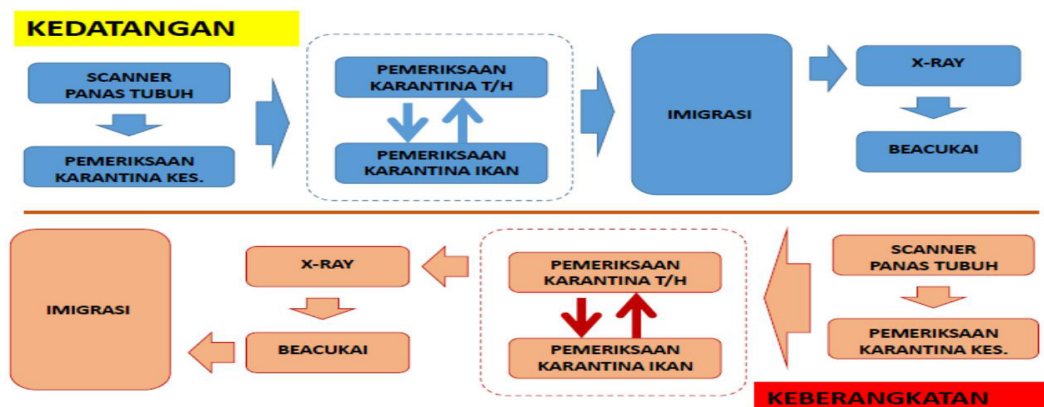
Dalam rangka mewujudkan sistem yang terpadu dalam penyelenggaraan pelayanan lintas batas antar negara, pemerintah mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2015 tentang Percepatan Pembangunan 7 (tujuh) Pos Lintas Batas Negara Terpadu Terpadu dan sarana dan prasarana penunjang di kawasan perbatasan. Pos Lintas Batas Negara Terpadu dipimpin oleh seorang Kepala Bidang Pengelolaan/ Administrator PLBN yang secara struktural berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Asisten Deputi Pengelolaan Lintas Batas Negara pada Deputi Pengelolaan Batas Wilayah Negara, Badan Nasional Pengelola Perbatasan. Administrator PLBN/ Kepala Bidang pengelolaan PLBN bertugas memfasilitasi pelaksanaan pelayanan dan pemeriksaan lintas batas negara instansi-instansi terkait seperti Imigrasi, Bea dan Cukai, Karantina Kesehatan, Karantina ikan serta Karantina Hewan dan Pertanian, termasuk pengembangan kawasan PLBN.

Unit Pengelola PLBN dipimpin Kepala Bidang Pengelolaan PLBN yang

berkedudukan sebagai Kepala Pengelolaan PLBN/ Administrator PLBN. Bidang Pengelolaan PLBN terdiri dari :

1. Subbidang Administrasi Umum
2. Subbidang Fasilitas Pelayanan Lintas Batas Negara
3. Subbidang Kebersihan dan Keamanan
4. Subbidang Pengembangan Kawasan Pos Lintas Batas Negara Terpadu

Kegiatan pelayanan lintas batas di Pos Lintas Batas Negara Terpadu Wini yang melibatkan unsur Bea Cukai dari Kementerian Keuangan Direktorat, Jenderal Bea dan Cukai yang berfungsi untuk memeriksa lalu lintas batas barang. Unsur Imigrasi dari Kementerian Hukum dan HAM, Direktorat Jenderal Imigrasi yang berfungsi untuk memeriksa lalu lintas orang. Sedangkan Unsur Karantina dari Kementerian Pertanian Badan Karantina Pertanian, Kementerian Kelautan dan Perikanan, dan Kementerian Kesehatan, untuk memeriksa kelayakannya baik itu orang maupun barang bawaan yaitu hewan, ikan dan tumbuhan maupun hasil atau produk dari hewan, ikan dan tumbuhan. Ketiga unsur pelayanan lintas batas ini dikoordinir oleh Kementerian Dalam Negeri yaitu oleh Badan Nasional Pengelola Perbatasan yang membawahi Kepala Bidang Pengelolaan/Administrator PLBN.



**Gambar 1.** Alur Prosedur Pelayanan Lintas Batas Negara Orang/ Barang

**Sumber :** Lampiran Peraturan Kepala BNPP Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelola PLBN.



### **Penjelasan : Kedatangan (Lihat Gambar 1)**

Pelintas batas mendatangi petugas Karantina Kesehatan. Petugas Karantina Kesehatan melakukan pemeriksaan terhadap pelintas akan masuk dari luar negeri ke Indonesia. Jika ditemukan ada permasalahan maka petugas Karantina Kesehatan melakukan pemeriksaan dan tindakan lebih lanjut sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mengeluarkan persetujuan terhadap pelintas tersebut. Apabila pelintas batas dinyatakan sakit maka petugas Karantina Kesehatan akan memberikan surat keterangan yang ditujukan kepada Imigrasi untuk menolak pelintas batas tersebut. Hal dikarenakan karena Karantina Kesehatan tidak mempunyai kewenangan untuk menahan atau menolak orang.

Selanjutnya itu pelintas batas akan mendatangi petugas Karantina Ikan, jika pelintas membawa ikan atau produk ikan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1992 Tentang Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan dan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2002 Tentang Karantina Ikan, Tugas Pokok dan Fungsi Karantina Ikan adalah mencegah masuk dan tersebarnya hama dan penyakit ikan karantina dari luar negeri, dari suatu area ke area lain di dalam negeri atau keluarnya dari wilayah Negara Republik Indonesia. Tempat pemeriksaan karantina ikan di PLBN Wini adalah UPT Wilayah Kerja PLBN Wini dan Pelabuhan Wini di bawah Stasiun KIPM (Karantina Ikan Pengendalian Mutu Dan Keamanan) Kelas I Kupang. Barang-barang yang dibawa oleh Pelintas Batas akan dikenakan biaya berupa Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Selanjutnya Pelintas akan melapor ke petugas Karantina Hewan untuk memeriksa hewan atau produk yang berasal dari hewan yang dibawa oleh pelintas. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2000 Tentang Karantina

Hewan, tindakan karantina hewan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mencegah hama penyakit hewan karantina masuk ke, tersebar di, dan atau keluar dari wilayah Negara Republik Indonesia.

Setelah itu Pelintas Batas akan mendatangi petugas Karantina Pertanian. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2002 tentang Karantina Pertanian, dijelaskan bahwa Karantina Pertanian adalah tindakan sebagai upaya pencegahan masuk dan tersebarnya organisme pengganggu tumbuhan dari luar negeri dan dari suatu area ke area yang lain di dalam negeri atau keluarnya dari dalam wilayah Negara Republik Indonesia.

Selanjutnya pelintas akan dan mendatangi Petugas Imigrasi. Petugas Imigrasi akan memberikan pelayanan Keimigrasian kepada orang yang masuk dari luar negeri ke wilayah Indonesia. Setiap orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia wajib memiliki dokumen perjalanan yang sah dan masih berlaku, dan setiap orang asing yang masuk ke wilayah Indonesia wajib memiliki Visa yang sah dan masih berlaku. Dokumen Perjalanan Republik Indonesia terdiri atas:

- a. paspor
- b. surat perjalanan laksana paspor
- c. visa

Setelah melewati pemeriksaan Pos Imigrasi maka pelintas akan mendatangi Pos Bea dan Cukai, terlebih dulu barang bawaan pelintas harus dimasukkan ke dalam mesin *x-ray* yang berfungsi untuk membantu mengoptimalkan tingkat penjagaan keamanan yang berpotensi untuk menimbulkan tindak kriminalitas dan modus-modus kejahatan lainnya serta mencegah kejadian yang bersifat negatif seperti penyelundupan binatang, penyelundupan obat-obatan terlarang, Penyelundupan

senjata api dan lain sebagainya. Selain itu untuk memastikan pelintas tidak membawa barang-barang yang dilarang masuk atau melebihi kapasitas yang ditentukan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Petugas Bea dan Cukai memeriksa barang yang masuk dengan memperhatikan hasil pemeriksaan yang dilakukan oleh Karantina Kesehatan, Karantina Pertanian, Karantina Hewan, memeriksa dokumen, menghitung dan memungut bea dan cukai jika memenuhi kriteria.

### **Penjelasan : Keberangkatan**

Pelintas batas mendatangi petugas Karantina Kesehatan. Petugas akan memeriksa kesehatan pelintas batas. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelintas yang akan keluar dari wilayah Indonesia berada dalam kondisi sehat, serta pelintas yang terkena penyakit atau virus berbahaya dan mencegah menular di negara lain. Apabila dinyatakan sehat maka pelintas batas akan diberikan Surat Keterangan Kesehatan. Selanjutnya pelintas akan melapor ke Karantina Ikan, Karantina Hewan dan Karantina Pertanian untuk memeriksa apakah pelintas membawa barang/produk yang berkaitan dengan hewan, tumbuhan maupun ikan. Barang/produk tersebut akan diperiksa oleh petugas Karantina Ikan, Karantina Hewan dan Karantina Pertanian.

Setelah itu pelintas akan melapor ke petugas Bea dan Cukai untuk diperiksa barang bawaan pelintas batas. Apabila pelintas membawa barang/produk yang berasal dari tumbuhan, ikan maupun hewan maka wajib melampirkan dengan Surat Keterangan Kesehatan dari Karantina Hewan, Karantina Ikan dan Karantina Pertanian. Pelintas akan membayar sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan apabila barang/produk

tersebut dinyatakan tidak memenuhi syarat yang telah ditentukan maka petugas berhak menahan, menyita dan memusnahkan barang/produk tersebut.

Setelah itu pelintas akan mendatangi Petugas Imigrasi untuk pemeriksaan dokumen lintas negara seperti paspor dan visa. Untuk visa ke Timor Leste bisa di beli di kedutaan besar Timor Leste di Kupang. Selain itu pelintas bisa mendapatkan *Visa on Arrival (VoA)* yang berlaku 30 hari dan dapat diperpanjang 2 kali dan bisa dibeli di Kedutaan Besar Republik Indonesia di Timor Leste seharga 22 dolar atau sekitar Rp 300.000. Setelah itu pelintas diperkenankan untuk masuk ke wilayah Timor Leste. Setelah selesai menyelesaikan pemeriksaan di Imigrasi maka pelintas batas dipersilahkan untuk memasuki wilayah Timor Leste.

### **Penjelasan: Kedatangan (Lihat Gambar 2)**

Pelintas batas yang datang dari wilayah Timor Leste menggunakan kendaraan pribadi/umum wajib melakukan pemeriksaan di Pos Lintas Batas Negara Terpadu. Apabila membawa penumpang maka penumpang akan melaksanakan pemeriksaan lintas batas di Gedung Utama PLBN meliputi pemeriksaan dari *CIQ*. Sementara kendaraan beserta supir melakukan pemeriksaan secara terpisah mulai dari pemeriksaan di portal yaitu pemeriksaan Imigrasi meliputi dokumen seperti paspor dan visa. Setelah pemeriksaan di portal, kendaraan menuju ke gedung terpadu untuk pemeriksaan kendaraan serta dan barang-barang yang dibawa dan kelengkapan surat kendaraan. Setelah itu supir beserta kendaraan akan menjemput penumpang yang telah selesai melaksanakan pemeriksaan di Gedung Utama PLBN.



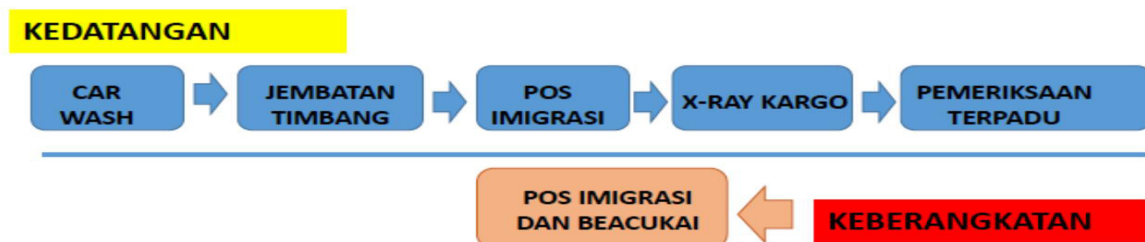
**Gambar 2.** Prosedur Pelayanan Lintas Batas Negara Kendaraan Pribadi/Kendaraan Umum

**Sumber :** Lampiran Peraturan Kepala BNPP Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelola PLBN.

### Penjelasan : Keberangkatan

Pelintasbatasyangakanmasukkewilayah Timor Leste dan menggunakan kendaraan pribadi/umum wajib melaksanakan pemeriksaan oleh petugas *CIQ*. Setelah memasuki kawasan PLBN penumpang turun untuk melakukan pemeriksaan di Gedung Utama PLBN sedangkan kendaraan melakukan pemeriksaan secara terpisah.

Supir dan Kendaraan menuju ke portal Imigrasi untuk memeriksa kelengkapan dokumen pribadi meliputi paspor dan visa. Setelah itu kendaraan serta Bea dan Cukai menuju ke Gedung Terpadu untuk pemeriksaan barang-barang bawaan dan kelengkapan surat kendaraan. Setelah itu kendaraan menjemput penumpang di pintu keluar Gedung Utama PLBN.



**Gambar 3.** Prosedur Pelayanan Lintas Batas Negara Pelayanan Pada Kendaraan Kargo

**Sumber :** Lampiran Peraturan Kepala BNPP Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelola PLB



### Keterangan : Kedatangan (Lihat Gambar 3)

Kendaraan kargo yang datang dari wilayah Timor Leste wajib melakukan pemeriksaan oleh petugas Karantina Kesehatan. Apabila ada Kejadian Luar Biasa (KLB) seperti ada wabah atau virus serta penyakit menular berbahaya dan berpotensi menular maka harus disterilkan menggunakan *car wash*. Bangunan *car wash* secara fungsional digunakan secara terpadu oleh Karantina Kesehatan, Hewan dan Tumbuhan serta Ikan. Kendaraan dibersihkan dari virus, kuman atau penyakit yang terbawa di kendaraan. Seluruh Kendaraan yang membawa komoditas pertanian dan ikan serta kendaraan yang membawa mayat harus melalui pemeriksaan *car wash* untuk memastikan bahwa kendaraan sudah bebas dari sumber penyakit yang ikut terbawa kendaraan masuk ke wilayah Indonesia. Akan tetapi apabila tidak ada kejadian luar biasa maka *car wash* tidak digunakan. Setelah itu kendaraan akan menuju ke jembatan timbang untuk diukur berat kendaraan.

Setelah itu kendaraan akan menuju ke jembatan timbang yang digunakan oleh petugas Bea dan Cukai. Jembatan timbang untuk mengukur berat kendaraan beserta muatan pada komoditas yang masuk wilayah Indonesia. Selanjutnya kendaraan akan menuju ke kendaraan kargo akan menuju ke gedung *X-Ray* kargo untuk diperiksa barang/muatan yang dibawa, serta kelengkapan atau dokumen barang-barang yang dibawa. Setelah itu kendaraan menuju ke Pos Imigrasi untuk pemeriksaan dokumen pribadi pelintas batas meliputi paspor dan visa dan kelengkapan surat kendaraan. Setelah selesai dilaksanakan pemeriksaan maka kendaraan kargo diperbolehkan untuk melanjutkan perjalanan.

### Keterangan : Keberangkatan

Kendaraan kargo yang akan masuk ke wilayah Timor Leste akan melalui pemeriksaan Imigrasi meliputi kelengkapan dokumen lintas batas seperti paspor yang sah dan berlaku serta visa dan pemeriksaan Bea dan Cukai terhadap barang/muatan yang dibawa oleh eksportir, muatan yang dibawa harus sesuai jenis dan jumlah yang tertera pada *Customs Declaration* yang diisi oleh eksportir dan memiliki surat atau dokumen yang jelas, jika tidak maka akan disita oleh petugas Bea dan Cukai. Setelah itu kendaraan kargo diperbolehkan untuk masuk ke wilayah Timor Leste

### Produktivitas

Produktivitas adalah kemampuan pegawai dalam menghasilkan suatu bentuk kinerja yang optimal dengan memanfaatkan segala sumber daya yang ada dan ditunjang dengan keterampilan yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan.

Untuk meningkatkan produktivitas harus memanfaatkan waktu, kompetensi sumber daya yang tersedia seefektif dan seefisien mungkin sehingga menghasilkan kinerja yang optimal. Produktivitas bertujuan untuk mengukur tingkat efisiensi, efektivitas pelayanan, dan tingkat pelayanan publik dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan.

Awalnya kegiatan pelayanan lintas batas yang terdiri dari unsur Bea Cukai, Imigrasi dan Karantina memakan waktu karena lokasi gedung terpisah-pisah. Tidak ada alur atau prosedur yang jelas dalam kegiatan pelayanan lintas batas, sehingga kesannya pelayanan lintas batas pada waktu itu tidak teratur. Hadirnya Pos Lintas Batas Negara Terpadu Terpadu Wini untuk memudahkan masyarakat dalam kegiatan pelayanan yang selama ini terkesan ribet dan memakan

waktu yang lama menjadi lebih mudah dan cepat. Secara umum sarana dan prasarana yang terdapat di PLBN Wini sudah lengkap. Ada beberapa yang belum berfungsi secara baik seperti jembatan timbang, x-ray kargo, carwash. Peralatan laboratorium pemeriksaan dan obat-obat pun belum tersedia.

### **Kualitas Layanan**

Kualitas layanan diketahui dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Untuk menjamin kepuasan masyarakat kegiatan pelayanan harus berdasarkan ketentuan peraturan yang berlaku, termasuk dalam hal penerimaan negara. Pelayanan Bea Cukai mempedomani Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 Tentang Kepabeanan dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2007 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1995 Tentang Cukai.

Sedangkan untuk pelayanan Karantina Hewan pemungutan biaya sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2016 Tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Pertanian.

### **Responsivitas**

Responsivitas diketahui dengan mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat. Hal ini bertujuan untuk membantu menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Selain itu agar kebijakan atau program yang dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan serta keadaan masyarakat dan menumbuhkan sinergi yang baik antara keduanya. Untuk mengetahui apa yang dibutuhkan oleh masyarakat,

pemerintah dapat melakukannya dengan berbagai cara diantaranya melalui survei, penelitian dan membuat kotak saran.

Berdasarkan wawancara dan observasi peneliti pada PLBN Wini dapat disimpulkan bahwa unsur pelayanan lintas batas belum mampu untuk mengenali kebutuhan masyarakat. Dimana pegawai selalu terbuka untuk menampung aspirasi dan keluhan dari masyarakat yang tentunya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Akan tetapi unsur Bea Cukai, Imigrasi dan pihak Pengelola PLBN belum memiliki kotak saran yang digunakan untuk menerima saran dan masukan dari pelintas. Saran-saran atau aspirasi-aspirasi yang disampaikan akan dibahas pada dalam rapat intern yang dilakukan setiap bulan sekali antar unsur CIQ dan Pengelola PLBN. Kebutuhan-kebutuhan masyarakat akan teridentifikasi sehingga dapat diambil langkah dan kebijakan yang tepat sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat pengguna.

### **Responsibilitas**

Responsibilitas menjelaskan/mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi. Keteraturan administrasi akan mempermudah pimpinan dalam suatu organisasi untuk merumuskan suatu kebijakan serta menentukan langkah strategis bagi kemajuan suatu organisasi, dan setiap pencapaian kinerja yang baik harus memperhatikan prinsip-prinsip administrasi yang baik dan benar.

Berdasarkan wawancara dan observasi peneliti pada PLBN Wini dapat disimpulkan bahwa segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh unsur-unsur CIQ, mulai dari data lalu lintas pelintas batas, data lalu lintas barang yang melewati PLBN

Wini, disampaikan kepada pihak pengelola PLBN dalam hal ini kepada Sub Bidang Fasilitas Pelayanan Lintas Batas setiap tiga bulan. Laporan tersebut dikumpulkan dan disampaikan kepada Sub Bidang Administrasi Umum.

Sub Bidang Administrasi Umum juga mengumpulkan laporan-laporan dari Sub Bidang lain dan dilaporkan kepada kepala BNPP cq. Sekretaris BNPP melalui Asisten Deputi Pengelolaan Lintas Batas Negara sebagai per tiga bulan dan laporan tahunan. Tujuannya agar laporan tersebut digunakan sebagai data dalam kegiatan penyusunan perencanaan serta anggaran BNPP untuk tahun berikutnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti pada PLBN Wini dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan pada umumnya sudah diketahui oleh pelintas batas. Hal ini disebabkan pelintas yang sering melewati PLBN Wini. Akan tetapi bagi pelintas yang baru pertama kali melewati PLBN Wini dan membawa kendaraan, dikhawatirkan tidak melalui tempat pemeriksaan lintas batas dan langsung menuju ke pintu keluar.

Selain kegiatan pelayanan yang terjadi di dalam lingkup PLBN Wini, masyarakat pun mulai menyadari arti pentingnya menciptakan rasa aman dan tertib di sekitar wilayah perbatasan negara dengan ikut membantu TNI dan POLRI. Masyarakat tak segan untuk melaporkan kepada pihak yang berwajib apabila menemukan oknum nakal yang berusaha untuk menyelundupkan barang-barang.

### Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah suatu bentuk pertanggungjawaban atas hal-hal yang telah dilakukan. Suatu bentuk kinerja harus dapat dipertanggungjawabkan oleh pegawai kepada

pimpinan maupun masyarakat yang dilayani. Penerapan sistem pertanggungjawaban kinerja yang jelas, tepat, terukur dan dapat dipertanggungjawabkan merupakan salah satu syarat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan oleh penulis dapat diketahui bahwa pedoman alur pelayanan lintas batas yang dilakukan oleh unsur-unsur CIQ berdasarkan atas Peraturan Kepala BNPP Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pengelolaan Pos Lintas Batas Negara Terpadu. Mengenai teknis pelayanan unsur CIQ diatur sesuai dengan masing-masing ketentuan yang berlaku. Seperti halnya pemeriksaan kekarantina secara umum ada dua jenis pemeriksaan yang dilakukan yaitu pemeriksaan administratif berupa kelengkapan dokumen dan pemeriksaan kesehatan berupa pemeriksaan secara visual dan pemeriksaan melalui uji laboratorium.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan penulis di PLBN Wini dapat dikatakan belum tersedianya sistem informasi yang membantu pelintas mendapatkan informasi seputar kegiatan pelayanan maupun berita perbatasan.

### Penutup

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis dari indikator yang dibahas dalam penelitian, maka Kinerja Pos Lintas Batas Negara Terpadu Wini di Kawasan Perbatasan RI-RDTL Kabupaten Timor Tengah Utara Provinsi Nusa Tenggara Timur dapat disimpulkan bahwa kinerja Pos Lintas Batas Negara Terpadu Wini di Kawasan Perbatasan RI-RDTL Kabupaten Timor Tengah Utara Provinsi Nusa Tenggara Timur belum optimal karena masih terdapat beberapa permasalahan terkait pelayanan lintas batas.

Berdasarkan indikator yang digunakan peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Produktivitas dari PLBN Wini dapat dikatakan sudah baik meskipun tidak secara keseluruhan. Dilihat dari kecepatan pelayanan sudah baik karena semua unsur pelayanan sudah berada di gedung yang sama dalam kegiatan pelayanan sehingga memudahkan pelintas batas. Hanya saja dalam beberapa waktu tertentu jika volume pelintasnya tinggi aktivitas pelayanan sedikit lambat karena unsur pelayanan lintas batas *CIQ* memiliki kekurangan petugas pelayanan. Selain itu sarana dan prasarana pendukung pelayanan belum tersedia lengkap.
2. Kualitas Layanan dapat dikatakan baik karena kegiatan pelayanan yang dilakukan unsur *CIQ* khususnya dalam hal pemungutan tarif atau biaya untuk Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) sudah sesuai dengan ketentuan peraturan-perundang-undangan yang berlaku. Sikap yang ditampilkan petugas selama kegiatan pelayanan mendapat apresiasi yang baik dari pelintas batas. Selain itu juga pelintas merasa nyaman dengan kondisi PLBN Wini.
3. Responsivitas dapat dikatakan masih kurang dalam kegiatan pelayanan lintas batas negara di PLBN Wini. Kemampuan unsur pelayanan *CIQ* untuk mengenal kebutuhan masyarakat masih rendah. Hal ini disebabkan karena hanya unsur Karantina saja yang menyediakan kotak saran. Sedangkan unsur yang lain belum menyediakan. Sudah selayaknya unsur pelayanan lintas batas *CIQ* menerima dan mendengar saran atau masukan yang berguna untuk peningkatan pelayanan yang lebih baik.
4. Responsibilitas dapat dikatakan sudah baik karena semua unsur pelayanan lintas batas sudah menggunakan manajemen administrasi yang baik dan benar berupa pelaporan sesuai periode waktu tertentu. Pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hanya saja masih terdapat kekurangan yaitu pelintas batas yang baru terkadang belum memahami prosedur pelayanan lintas batas karena tidak terdapat papan informasi atau papan penunjuk arah.
5. Akuntabilitas dapat dikatakan sudah baik karena semua petugas pelayanan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Hanya saja PLBN Wini belum memiliki sistem informasi yang mempermudah pelintas dan masyarakat untuk mendapatkan akses informasi seputar pelayanan lintas batas.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti uraikan di atas maka saran yang dapat peneliti sampaikan mengenai Kinerja Pos Lintas Batas Negara Terpadu Wini adalah:

1. Meningkatkan koordinasi antar Unsur *Custom, Immigration, Quarantine (CIQ)* dengan rutin mengadakan rapat bulanan atau dalam periode waktu yang disepakati. Untuk mempermudah komunikasi antar unsur sebaiknya diberikan HT agar komunikasi dan koordinasi berjalan dengan lancar. Selain itu juga unsur *CIQ* mengajukan permohonan pengadaan sarana dan prasarana pendukung dalam kegiatan pelayanan lintas batas negara kepada

Kementerian atau Badan yang berada di atasnya. Serta membuka rekrutmen pegawai untuk membantu tugas pelayanan lintas batas negara.

2. Memberikan sosialisasi tentang pelayanan lintas batas kepada masyarakat agar mengetahui prosedur dan mekanisme pelayanan lintas batas dan informasi seputar perbatasan. Melengkapi papan informasi atau papan penunjuk yang bisa membantu masyarakat dan pelintas batas mendapatkan informasi tentang pelayanan lintas batas serta menyediakan kotak saran untuk menampung pendapat atau masukan dari masyarakat dan pelintas batas.
3. Ikut membantu Pemerintah Daerah Kabupaten Timor Tengah Utara dalam penyelesaian sengketa tanah yang belum tuntas agar menghindari konflik antar masyarakat kedua negara. Serta membantu memfasilitasi masyarakat dalam pengurusan perizinan perdagangan.

## Daftar Pustaka

- Adisasmita, Rahardjo. 2010. *Pembangunan Kawasan dan Tata Ruang*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Berg, Lawrence Bruce. 2000. *Qualitative Research Method for the Social Science*. California: A Pearsen Education Company.
- Bloor, Michael and Fiona Wood. 2006. *Key Words in Qualitative Method*. London: Sage Publication.
- Darlington, Yvonne And Dorothy Scott. 2002. *Qualitative Research In Practice Stories From The Field*. Australia: Allen Unwin.
- Edi, Sri Sawsono. 2005. *Indonesia dan Doktrin Kesejahteraan Sosial : dari Klasik dan Neoklasikal Sampai ke the End of Laissez*. Jakarta: Perkumpulan Prakarsa.
- Fahmi, Irham. 2011. *Manajemen Kinerja (Teori dan Aplikasi)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Hasjim, Djalal. 2010. *Negara Kepulauan Menuju Negara Maritim*. Jakarta: Lembaga Laut Indonesia dan Ind Hill Co
- Mahmudi. 2012. *Manajemen Kinerja Sektor Publik (Edisi Kedua)*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen. YKPN.
- Marczyk, Geoffrey, david de matteo, dan David Festinger. 2005. *Essential of Research Design and Methodology*. New Jersey: John wiley and sons. Inc.
- Moleong J. Lexy. *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Paton, Quinn Michael. 2002. *Qualitative Research and Evaluation Methods*. California: Sage Publications.
- Rustiadi, Ernan, Sunsun Saefulhakim, dan Dyah R. Panuju. 2011. *Perencanaan dan Pengembangan Wilayah*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Sedarmayanti. 2011. *Membangun Dan Mengembangkan Kepemimpinan serta Meningkatkan Kinerja Untuk Meraih Keberhasilan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- , 2007. *Manajemen Suber Daya Manusia Reformasi Birokrasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Sibuea, P. Hotma. 2014. *Ilmu Negara*. Jakarta: Erlangga.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu
2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Somekh, Bridgeth and Cathy Lewin. 2005. *Research Method in the Social Science*. London: Sage Publications.
- Stufflebeam, L. Daniel dan Chris L. S. Coryn. 2014. *Evaluation, Thery, Models and Application*. San Fransisco: Jossey Bass.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.



- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Suryo Sakti, Hadiwijoyo. 2012. *Aspek Hukum Wilayah Negara Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Tim, dan Tjahjo Kumolo. 2017. *Nawa Cita untuk Kesejahteraan rakyat Indonesia*. Jakarta: Kompas Media Nusantara.
- Vanderstoep, W. Scott And Deirdre D. Johnston. 2009. *Research Method for Everyday Life (Blending Qualitative and Quantitative Approaches)*. San Fransisco: Josey Bass a Wiley Imprint.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*,. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.