# Government Primary School Services In Indonesia-Malaysia's Border Area Of Entikong

Retnowati, Rahmat Salam, Maria Sri Iswari, Mawar

<sup>1</sup>Retnowati WD Tuti\_ Universitas Muhammadiyah Jakarta <sup>2</sup>Rahmat Salam\_Universitas Muhammadiyah Jakarta <sup>3</sup>Maria Sri Iswari\_ Universitas Muhammadiyah Jakarta <sup>4</sup>Mawar\_ Universitas Muhammadiyah Jakarta

> retnowatiwdtuti@yahoo.com<sup>1</sup>; salam\_rahmat66@yahoo.com<sup>2</sup>; marce\_keceh@yahoo.co.id<sup>3</sup>; Mawarhidayat22@gmail.com<sup>4</sup>

#### **Abstract**

Primary School is part of the 9-year compulsory education policy for children aged 6-7 years, during their 6 years of learning. The longest study time between the levels of education in Indonesia. The earlier statement means that Primary School Education is very important for the basic's children development in Emotional Quation, Intelligence Quation, Adversity Quation, Spiritual Quation and Creativity Quation consecutively . Moreover, Entikong District - Sanggau Regency, West Kalimantan Province is one of the Priority Locations in the border region. The said service to public elementary school children must be in a good quality. Meanwhile the Services in SD Negeri 05 Suruh Tembawang Entikong are still far from expectations. This study aims to analyze the services to Suruh Tembawang Public Elementary School 05 Entikong District by the Sanggau Regional Government. The analysis Parasuraman opinions with the following indicators: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty. The Research Approach uses a Qualitative Approach and the Research Method is Descriptive. Data Collection Techniques: Interviews, Focus Group Discussion and Documentation. Informant Selection Techniques: Purposive. Data Analysis with Miles and Huberman. Data Validity Test with Triangulation. Discussion: Primary Schools in Priority Locations do not receive much attention, are very detrimental to society. In fact, they can reach other countries quickly as seen from their eyes. In terms of Indonesia's sense of nationality, it is quite vulnerable, while in education context, will get worse, if the conditions are not promptly corrected. Research results: Tangibles: It is difficult to access connecting bridge facilities with sub-districts, classrooms are damaged, there is no official residence, lack of teaching aids, computers are not available; Reliability: teaching is less reliable for teacher, responsiveness: unresponsive, Assurance: remains trusted by the community; Emphaty: teachers in high students as well as people empathize with teachers. Conclusion: There are lack of quality services for facilities and infrastructure in SD Negeri 05 Suruh Tembawang and not in accordance with what are needed. **Recommendation**: Local government should increase cooperation between SKPD (Dinas PU and Dinas Pendidikan Kebudayaan); Exploring the company's CSR; Inviting Universities for Community Service Program Internships.

Keywords: Public Services, Facilities and Infrastructure, Priority Locations

# Background, 3.500-7000)

Indonesia merupakan negara dengan garis pantai terpanjang kedua di dunia, yaitu sepanjang 81.900 km, Indonesia dihadapkan dengan masalah perbatasan yang kompleks. Kawasan perbatasan banyak diwarnai dengan permasalahan keterbatasan infrastruktur dasar, seperti dalam bidang pendidikan. Berbagai kebijakan pembangunan nasional seperti pembangunan infrastruktur pendidikan, sejak era kemerdekaan sampai saat ini masih cenderung bersifat sentralistis, kurang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh daerah sehingga belum menunjukan perkembangan yang berarti. Potret buram pendidikan di wilayah perbatasan tersebut bukanlah hal yang baru. Beranda terdepan Indonesia itu seolah menjadi pagar dalam menjaga kedaulatan bangsa sekaligus gudang terbelakang dalam pembangunan nasional termasuk bidang pendidikan. Bagaimana tidak, Kabupaten Sanggau yang 118

merupakan salah satu kabupaten yang berada di provinsi Kalimantan Barat terutama kecamatan Entikong dan Kecamatan Sekayam yang dijadikan Lokasi Prioritas memiliki wilayah yang perbatasan lansung dengan Negara Malaysia, memiliki Potret buram pendidikan. Data Dinas Pendidikan Kabupaten Sanggau, Terdapat sekitar 30% buta huruf dan 5 – 10% putus sekolah (Dinas Pendidikan Sanggau: Hamid, 2015). Dalam Rencana Induk Badan Nasional Pengelola Perbatasan periode 2010-2014 dan periode 2015-2019 (RIP BNPP), sudah tertuang agenda prioritas yang memiliki target setiap tahunnya. Banyak daerah yang perlu dibiayai atau dibangun dan lokasi-lokasi sudah ditentukan berdasarkan dokumen perencanaan namun anggaran masih terbatas. Kementerian/Lembaga yang merupakan eksekutor pembangunan dapat saling berkoordinasi untuk melaksanakan pembangunan di kawasan perbatasan. Kordinasi inilah yang tidak mudah dilakukan sehingga sering terjadi "korban2 di daerah" tidak mendapatkan bantuan sesuai dengan yang dibutuhkan. Padahal Sekolah Dasar yang merupakan bagian dari kebijakan wajib belajar 9 (Wajar) tahun untuk anak usia 6-7 tahun, yang masa belajarnya paling lama yaitu 6 tahun pembelajaran untuk SD. Wajar membutuhkan Waktu belajar yang paling lama diantara Jenjang Pendidikan di Indonesia. Mencermati hal di atas, bermakna bahwa Pendidikan Sekolah Dasar sangat penting untuk menjadi dasar perkembangan anak baik Emotional Quation, Intelegensi Quation, Adversity Quation, Spiritual Quation maupun Creativity Quation . Apalagi Sekolah Dasar di Kawasan Perbatasan Kecamatan Entikong – Kabupaten Sanggau Propinsi Kalimantan Barat **yang** merupakan salah satu Lokasi Prioritas di kawasan perbatasan negara. Untuk itu pelayanan kepada anak Sekolah Dasar negeri harus berkualitas, baik kurikulum maupun sarana dan prasarana (seperti : Ruang Kelas sesuai dengan Rombongan Belajar; Perpustakaan; Rumah Dinas Guru, Kamar Mandi Layak digunakan dan jumlahnya cukup). Begitu pula dengan kegiatan ekstra kurikuler. Sementara itu Pelayanan di SD Negeri 05 Suluh Tembawang Entikong masih jauh dari harapan. Akses menuju SDN 05 Suluh Tembawang sulit karena belum ada jembatan yang permanen, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan kepada SD Negeri 05 Suluh Tembawang Kecamatan Entikong oleh Pemerintah Daerah Sanggau. Research objectives: Bagaimanakah Pelayanan sarana dan Prasarana Sekolah Dasar Negeri Di Entikong Kawasan Perbatasan Indonesia- Malaysia? Literature Review, menggunakan pendapat Parasuraman, Berry dan dengan indikator: 1) Tangibles: kualitas pelayanan berupa sarana fisik kantor, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya; 2) kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya; 3) Responsiveness: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen; 4) Assurance: kemampuan dan keramahan dan sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, dan 5) Emphaty: sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Penelitian Kedua, Judul Impelentasi Kebijakan standar Pelayanan Minimal Sekolah Dasar di Kabupaten Sanggau oleh Herpikus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan standar pelayanan minimal sekolah dasar di Kabupaten Sanggau belum berjalan maksimal., karena masih rendahnya kualitas sumber daya manusia baik tenaga pengajar. Ketersediaan sarana dan prasarana sekolah belum memadai. Hanya 59,92 % sekolah di Kabupaten Sanggau sarana dan prasarananya memadai. (E-Journal Pemerintahan Integratif: 2016: 3 (4): 54- ISSN 2337-8365). Penelitian Pertama mengemukakan kebutuhan pelayanan dasar belum mampu diberikan oleh

pemerintah (pusat dan daerah) secara optimal walaupun pemda terapkan standar pelayanan minimal di daerah; dan SPM blm efektif diterapkan karena SPM tidak tegaskan jenis pelayanan dasar yg wajib diatur; sementara Penelitian kedua menjelaskan implementasi standar pelayanan minimal SD di Kabupaten Sanggau juga belum optimal karena masih rendahnya kualitas SDM dan ketersediaan sarana dan prasarana sekolah belum memadai. Dengan demikian kekosongan dalam penelitian terdahulu adalah belum dilakukannya penelitian tentang Kelembagaan Pusat dengan Daerah dalam Pelayanan Penddikan SD, maka penelitian ini memfokuskan pada topik kajian Hubungan Kelembagaan Pusat dengan Daerah.

**Methodology: Pendekatan Penelitian** menggunakan Pendekatan Kualitatif, Metode Penelitian adalah Diskriptif. Teknik Pengumpulan Data: Wawancara dan Dokumentasi. Teknik Pemilihan Informan: Purposif: **Kepala Sekolah SD Negeri 05 Tembawang, Pengawas SD Kecamatan Entikong**. Analisis Data dengan Miles dan Huberman. Uji Keabsahan Data dengan Triangulasi **Research Results**;

119

Sebagai daerah yang mempunyai tapal batas darat antar negara, maka posisi Prov Kalimantar Barat secara geografis, politis dan ekonomis sangat strategis. Yang lebih dekat adalah Kabupaten Sanggau, yang lebih khusus lagi adalah Entikong sebagai pintu lintas batas (border crossing pass) antar negara. Sudah jamak terjadi penduduk dua negara dengan batas daratan akan hilir-mudik karena berbagai kepentingan, seperti sosial (kunjungan kekeluargaan) dan ekonomi (hasil bumi). Jika tidak diatur maka bisa menimbulkan berbagai persoalan. Maka, agar tidak terjadi pelintas batas dan perdagangan gelap di perbatasan antara Kalbar (Indonesia) dengan Serawak (Malaysia) sejak tahun 1991 disepakati membuka jalur lintas resmi anara Entikong (Indonesia) dan Tebedu (Serawak, Malaysia). Secara sosial dan ekonomi ada kesenjangan antara Entikong (Indonesia) dan Tebedu (Serawak, Malaysia). Kesenjangan itu al. dalam bidang pendidikan, kesehatan dan ekonomi. Secara sosiologis mata uang di perbatasan akan dikuasai oleh negara dengan nilai mata uang yang lebih besar. Dalam kaitan ini masyarakat Entikong memakai ringgit sebagai Bebas Fiskal, Karena posisi Entikong sangat strategis sebagai pintu keluar masuk, maka ada potensi kriminalitas. Misalnya, perdagangan gelap, trafficking (perdagangan) manusia: perempuan dan bayi, serta tenaga kerja migran dengan 'baju' TKI. Entikong juga potensial sebagai pintu masuk teroris. Kesenjangan ekonomi sudah jamak terjadi di perbatasan daratan antara Indonesia dan Malaysia. Perbedaan nilai mata uang yang sangat besar. Satu ringgit Malaysia nilainya sama dengan 2.862 rupiah. Kondisi membuat terpuruk perbatasan. ini rupiah Soalnya, barang kebutuhan sehari-hari masyarakat Indonesia, seperti gula, garam, minyak goreng, makanan kaleng, dll. justru dibeli di Malaysia dengan mata uang ringgit. Di Entikong, misalnya, penduduk hanya mengenal tabung gas Petronas (perusahaan minyak dan gas Malaysia). Dikabarkan di Entikong banyak warga Indonesia yang hijrah ke Tebedu dan memilih menjadi warga negara Malaysia. Mereka tidak mempunyai pilihan karena di daerahnya berbagai infrastruktur, seperti jalan raya, listrik, air bersih, dan pendidikan jauh ketinggalan jika dibandingkan dengan di Malaysia di wilayah perbatasan. Di Malaysia listrik, air bersih dan gas merupakan kebutuhan dasar yang menjadi hak warga negara sehingga pemerintah wajib menyediakannya. Tentu saja hal itu terbalik dengan kondisi di Indonesia (baca: di perbatasan). Penduduk di Entikong harus menadah air hujan untuk keperluan **MCK** (mandi, Penduduk Indonesia di sekitar perbatasan berhak untuk berbelanja kebutuhan di wilayah Serawak, Malaysia, sebesar 600 ringgit atau sekitar Rp 1,7 juta. Keuntungan ada di Malaysia karena perbedaan kurs antara ringgit dan rupiah. Perdagangan antara Kalimantan Barat dengan Serawak (Malaysia) ditingkatkan dengan fasilitas bebas fiskal seperti yang dinikmati penduduk P Batam, Prov Kepulauan Riau jika pergi ke Singapura. Fasilitas ini bisa mendorong penduduk Kalbar berdagang ke Serawak karena mereka tidak harus mengeluarkan fiskal lagi. Fiskal melalui jalur darat Rp 500.000. Tentu saja pemerintah Indonesia harus membuat perjanjian bilateral antara Indonesia dan Malaysia agar penduduk Kab Sanggau bisa masuk ke Tebedu, Malaysia hanya dengan kartu tanda penduduk (KTP). Akan lebih baik lagi kalau pemegang KTP Kalbar bebas fiskal melalui Entikong. Sedangkan bebas fiskal hanya dengan keputusan pemerintah Indonesia. Karena Entikong merupakan pintu masuk ke Indonesia melalui darat maka daerah itu harus dikembangkan agar benar-benar bisa menjadi (pintu) gerbang ke wilayah nusantara. Pelancong manca negara, terutama yang menempuh perjalan darat, akan mempunyai pilihan baru yaitu dari Thailand ke Malaysia seterusnya ke Singapura atau Kuching di Serawak. Dari Serawak mereka melanjutkan perjalanan ke Tebedu dan masuk ke Indonesia melalui Entikong. Untuk itulah Pemprov Kalbar harus menyiapkan sarana dan prasasana yang bisa memikat hati pelancong manca negara agar menjadikan Entikong sebagai pintu masuk ke Nusantara. Sebagai pintu masuk melalui perbatasan darat Entikong juga bisa dikembangkan menjadi pintu (masuk) impor karena yang ada baru pintu impor melalui pelabuhan laut. Karena status Entikong hanya pintu perlintasan (PPLB: Pos Pemeriksaan Lintas Batas), maka barang-barang impor yang masuk ke Kalbar tidak membayar bea masuk. Jika Entikong menjadi pintu masuk barang impor maka barang-barang yang masuk dari Malaysia dikenakan bea masuk barang impor. Salah satu langkah yang perlu dilakukan pemerintah adalah meningkatkan status Entikong sebagai kabupaten. Entikong sendiri ditingkatkan menjadi kota administratif. Perkembangan daerah ini kelak akan membawa Entikong menjadi kota madya. Jika Entikong sudah menjadi kabupaten maka roda pembangunan akan lebih cepat karena dana dan sumber

daya manusia serta alam bisa dimanaatkan untuk kemajuan daerah itu. Selama ini Entikong merupakan sebuah kecamatan di Kab Sanggau. Sudah ada wacana untuk menjadikan Entikong sebagai kabupaten baru sebagai pemekaran dengan nama Kabupaten Sekayam Raya. Menurut Menteri Dalam Negeri, Gamawan Fauzi, selaku Kepala Badan Nasional Pengelola Perbatasan (BNPP), kawasan perbatasan dirancang untuk jangka pendek, menengah, dan jangka panjang sebagai bagian dari desain perencanaan pembangunan. Program ini diharapkan bisa meningkatkan kesejahteraan penduduk di daerah perbatasan. Tetapi, kalau statusnya hanya setingkat kecamatan tentulah roda pembangunan di Entikong akan terkantuk-kantuk harus menunggu tetesan dana dari kabupaten. Tentu Entikong harus bersaing dengan kecamatan lain di kabupaten itu. Wacana pengembangan Entikong didukung oleh UU No 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas) tahun 2000-2004 yang mendorong pengembangan wilayah perbatasan, yaitu meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan, meningkatkan pengelolaan potensi kawasan, dan meningkatkan ketertiban dan keamanan. Mengembangkan Entikong menjadi daerah yang swadaya di tingkat kabupaten di daerah perbatasan antar negara akan membanggakan penduduknya sebagai warga negara Indonesia (Syaiful W. Harahap, Aktivis LSM (media watch), peminat masalah sosial kemasyarakatan, pemerhati dan (berita) HIV/AIDS. http://sosbud.kompasiana.com/2011/04/20/memoles-entikong-sebagai-pintu-gerbang-di-berandanegeri/

Sementara itu, Kepala Biro Perencanaan, Kerjasama, dan Hukum BNPP, Drs Robert Simbolon, MPA mengatakan, kerangka kerja pengelolaan perbatasan negara selama lima tahun ke depan sebagaimana tercantum dalam Rencana Induk Pengelolaan Perbatasan Negara 2015-2019 sejalan dengan visi misi dan program atau agenda strategis Nawa Cita Presiden dan Wakil Presiden RI 2014-2019, Joko Widodo (Jokowi)-Jusuf Kalla. Khususnya, agenda membangun Indonesia dari pinggiran dengan memperkuat daerah-daerah dan desa dalam kerangka negara kesatuan.

RPJMN 2015-2019 telah menyatakan bahwa pengembangan kawasan perbatasan sebagai pinggiran negara diarahkan menjadi halaman depan negara yang berdaulat, berdaya saing, dan aman melalui pendekatan keamanan (security approach) dan pendekatan peningkatan kesejahteraan masyarakat (prosperity approach). Upaya ini difokuskan pada 10 Pusat Kegiatan Strategis Nasional (PKSN), termasuk 16 PKSN persiapan dan 187 kecamatan lokasi prioritas (lokpri) di 41 kabupaten/kota dan 13 provinsi yang membutuhkan upaya koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi antar dan lintas Kementerian/Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK), termasuk pemerintah daerah terkait.

Robert menjelaskan, sebagai center management atau pusat pengelolaan perbatasan negara, BNPP telah menyusun rancangan Rencana Induk Pengelolaan Perbatasan Negara 2015-2019. Rencana Induk Pengelolaan ini memiliki enam fungsi strategis. Pertama, sebagai pedoman penyusunan rencana kerja kementerian dan LPNK dalam pengelolaan batas wilayah negara dan kawasan perbatasan. Kedua, Sebagai pedoman penyusunan Rencana Aksi (Renaksi) pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota terkait. Ketiga, Sebagai instrumen untuk melakukan koordinasi, integrasi, sinergitas, dan sinkronisasi rencana dari berbagai sektor, dunia usaha dan masyarakat dalam mengelola batas wilayah negara dan kawasan perbatasan negara berdasarkan kerangka waktu, lokasi, sumber pendanaan dan penanggungjawab pelaksanaannya.

Keempat, sebagai pedoman dalam menyusun sistem dan prosedur pendanaan yang bersumber dari APBN, APBD, masyarakat, dan pembiayaan lain-lain yang sah secara efisien, efektif, akuntabel, transparan, partisipatif, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan tata kelola pemerintahan yang baik. Kelima, sebagai informasi arah pengembangan, kebijakan, strategi, tahapan pelaksanaan, dan kebutuhan program pengelolaan batas wilayah negara dan kawasan perbatasan negara.

"Keenam, sebagai acuan pelaksanaan monitoring dan evaluasi untuk pengelolaan batas wilayah negara dan kawasan perbatasan negara," kata Robert, saat Sosialisasi Rencana Induk Pengelolaan Perbatasan Negara Tahun 2015-2019 di tingkat pusat bersama Kementerian/LPNK terkait di Jakarta, 1 April 2015. Adapun visi Pengelolaan Perbatasan Negara 2015-2019, lanjut Robert, yaitu terwujudnya kawasan perbatasan negara sebagai halaman depan negara yang berdaya saing menuju Indonesia yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berlandaskan gotong-royong. Visi ini akan dilaksanakan melalui empat misi, yakni pertama, menyelesaikan penetapan dan penegasan batas wilayah negara serta meningkatnya upaya pertahanan, keamanan, dan penegakan hukum di kawasan perbatasan. Kedua, membangun sistem pengelolaan aktivitas lintas batas negara yang terpadu. Ketiga, meningkatkan upaya-upaya

pembangunan kawasan perbatasan negara melalui pemanfaatan potensi kawasan perbatasan dan penyediaan infrastruktur kawasan perbatasan. Keempat, meningkatkan kapasitas dan kualitas tata kelola perbatasan negara melalui penataan dan penguatan kelembagaan.

Sementara, sasaran Pengelolaan Perbatasan Negara 2015-2019 adalah terselesaikannya penetapan dan penegasan batas wilayah negara, serta meningkatnya upaya pertahanan, keamanan dan penegakan hukum di kawasan perbatasan demi tegaknya keutuhan wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Selanjutnya, terbangunnya sistem pengelolaan aktivitas lintas batas negara yang terpadu dalam rangka mewujudkan sistem pelayanan lintas batas yang aman, nyaman, dan ramah lingkungan. Sasaran lainnya, meningkatnya upaya-upaya pembangunan kawasan perbatasan negara melalui pemanfaatan potensi kawasan perbatasan dan penyediaan infrastruktur kawasan perbatasan dalam rangka mengatasi keterisolasian wilayah dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat di kawasan perbatasan. "Sasaran terakhir, meningkatnya kapasitas dan kualitas tata kelola perbatasan negara melalui penataan dan penguatan kelembagaan dalam rangka mewujudkan sistem tata kelola perbatasan yang modern, efektif dan efisien, sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan dinamika regional dan global," ujar Robert. (Humas BNPP RI/ advertorial)

Kecamatan Entikong merupakan salah satu dari 15 kecamatan di Kabupaten Sanggau dan terletak pada bagian terdepan dari Kabupaten Sanggau yang berbatasan langsung dengan Negara Bagian Serawak Malaysia Timur. Secara definitif Kecamatan Entikong berdiri berdasarkan Peraturan Pemerintah RI Nomor 39 Tahun 1996 dan diresmikan pada tanggal 6 Januari 1997 oleh Gubernur Kalimantan Barat, yang sebelumnya Entikong merupakan bagian dari wilayah Kecamatan Sekayam dengan sebutan Perwakilan Kecamatan Sekayam. Kecamatan Entikong termasuk wilayah yang berbatasan langsung dengan Negara Malaysia Bagian Timur, terletak pada koordinat 1,130 Lintang Utara hingga 0,37° Lintang Selatan dan 104° sampai 111,19° Bujur Timur dengan batas-batas wilayah sebagai berikut : 1). Sebelah Utara berbatasan dengan Serawak Malaysia Timur; 2). Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Sekayam dan Kecamatan Air Besar (Kabupaten Landak); 3). Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Sekayam; 4). Sebelah Barat berbatasan dengan Kec. Siding (Kabupaten Bengkayang). Profil SDN 05 Suruh Tembawang Kecamatan Entikong, Kabupaten Sanggau, didirikan pada tahun 1976. Tahun 2011 mendapat bantuan Ruang kelas baru. PNS SDN 05 Suruh Tembawang 6 orang, guru kontrak 6 orang, dengan jumlah siswa tahun ajaran 2018/2019 berjumlah 62 siswa. Tangibles: meliputi Prasarana: sulit diakses, fasilitas jembatan penghubung dengan kecamatan tidak layak, mobil tidak dapat sampai ke lokasi naik speed boat butuh waktu selama 4 jam, sekarang akses pakai jembatan seadanya dari kayu, sementara jalan merupakan tanah liat. Jika musim penghujan motor tidak dapat lewat karena lengket dengan tanah. Diusulkan rehab dua buah rumah dinas . Dulu ada rumah dinas kepala sekolah sejak tahun 1976, namun sekarang sudah rusak. Selain itu, ruang kelas banyak rusak/bolong-bolong, alat peraga kurang, computer tidak punya; Reliability : guru mengajar kurang handal karena kurang sering mengikuti berbagai pelatihan atau pengembangan diri sehingga menjadi kurang pengetahuan, kurang pengalaman dan kurang melakukan perubahan, bahkan tidak ada terobosan-terobosan baru/ inovasi proses pembelajaran pada siswanya. **Responsiveness** : kondisi diri guru yang serba kekurangan atas perkembangan potensi dirinya mengakibatkan guru bersikap dan berperilaku kurang tanggap pada kondisi siswa dan sekolah, sikap dan perilaku diarahkan untuk keselamatan dirinya semata. Assurance : tetap dipercaya oleh masyarakat, karena SDN yang relatif dekat dengan rumah penduduk. Emphaty: Sikap guru beremphati pada murid tinggi, dan cepat tanggap/responsive atas kondisi siswa, hujan sekolah bias diliburkan.

**Diskusi**: Sekolah Dasar Negeri 05 di Tembawang Kecamatan Entikong tidak mendapat perhatian yang besar dari Pemda Sanggau, sudah bertahun-tahun jembatan tidak layak untuk dilewati namun sampai dengan sekarang belum ada pembangunan. Hal ini tentunya sangat merugikan masyarakat, mobilitas ke Kecamatan kurang progresif, sementara di depan mata terdapat negara lain yang dapat dijangkau dengan cepat, dengan kondisi pembangunan jalan dan jembatan yang mulus dan lancar. Dari sisi rasa kebangsaan Indonesia cukup rawan karena dapat mempengaruhi derajad bela negara rakyat. Selanjutnya, dari sisi Pendidikan, SDN 05 Tembawang kurang cepat berkembang, bila tidak cepat diperbaiki kondisinya. Digunakan Pisau Analisis sesuai pendapat Parasuraman, Berry dan Zethitamal tentang Dimensi Pelayanan yang berkualitas yang terdiri dari Tangible, Reliability, Responsiveness,

Assurance dan Emphaty, tentunya dengan alasan tertentu. Yaitu ukuran ini sesuai diterapkan pada kondisi sekolah perbatasan, mengingat terdapat Dimensi Tangible yang mendeskripsikan segala sesuatu yang kasat mata, seperti ruang kelas, rumah dinas, kamar mandi dan WC, perpustakaan, komputer, jalan dan jembatan yang sulit diakses. Kemudian dimensi Reliability, dengan kondisi apa adanya, dapat diketahui pula kemampuan/kehandalan dari para pengajarnya. Demikian pula Dimensi Responsiveness pada murid dan sesama teman sejawat dapat dideskripsikan termasuk asuranse/ jaminan pada murid yang sekolah diSDN 05 Suruh Tembawang. Jarak rumah yang saling berjauhan dan ke sekolah juga relatif tidak dekat, dapat menimbulkan rasa Emphaty yang tinggi bila murid datang tidak tepat waktu, bahkan pada musim hujan sekolah dapat diliburkan, karena jalan yang berupa tanah liat tidak dapat dilalui. Emphaty merupakan dimensi terakhir dari Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman, Berry dan Zethitamal. Sementara itu, tidak dipilih pendapat Denhardt and Denhardt dalam pengukuran Kualitas Pelayanan, karena adanya Responsibilty Fiscal/ pertanggungjawaban keuangan yang diperoleh dari pelanggan dan dipergunakan untuk kepentingan pelanggan. Sementara di Sekolah tidak dipungut biaya dari siswa.

# **Conclusion:**

Kesimpulan: Pelayanan sarana dan prasarana SD Negeri 05 Suruh Tembawang masih kurang berkualitas dan belum sesuai dengan yang dibutuhkan. Sekolah ini membutuhkan: Renovasi ruang kelas yang sudah bolong-bolong; ubin dan pintunya jebol; Rumah Dinas Guru dan Kepala Sekolah; Komputer untuk alat pembelajaran sekaligus digunakan untuk operasional sekolah; Kamar mandi dan WC; dan butuh sekali diperlancar akses jalan menuju SDN 05 Tembawang. Butuh pula alat transportasi untuk memperlancar komunikasi dengan pengawas maupun dengan kepala Cabang Dinas Pendidikan. **Recommendation:** Pemerintah Daerah Sanggau hendaknya memberi prioritas pada pembangunan infrastruktur di lokasi prioritas Kecamatan Entikong sehingga komunikasi dan perubahan dapat diikuti dengan cepat masyarakat di pinggiran perbatasan dengan Malaysia. Menjalin hubungan yang baik dengan perusahaan/pabrik yang ada di Kalimantan Tengah untuk mendapatkan CSR guna membantu pembangunan SDN; Mengajalin hubungan yang harmonis dengan Perguruan Tinggi sekitar Kalimantan Barat sehingga para mahasiswa dapat digerakkan untuk Kuliah Kerja Nyata di pedesaan .

### Daftar Pustaka:

Parasuraman, Berry dan Zethitamal. 1998. ServQual.

Amitai Etzioni, 1982. Organisasi-organisasi Modern, UI Press PustakaBradjaguna, Jakarta

Bulkis, 2010. Manajemen Pembangunan, Universitas Hasanudin, Makasar

Denhardt and Denhardt., 2003, *The New Public Service: Serving, Not Steering*, New York: M.E. Sharpe

North, North DC. Institutions, 1990. *Institutional Change and Economic Performance*, Cambridge University Press

Wiryanto F., 1986. Membangun Masyarakat. Alumni, Bandung.

WD Tuti, Retnowati. 2013. **Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Gedung di Kabupaten Bogor**, Disetasi Universitas Brawijaya, Malang

#### **JOURNAL**

*E-Journal Pemerintahan Integratif* : 2015: 3 (4) : 545-559 ISSN 2337-8670.

*E-Journal Pemerintahan Integratif* : 2016: 3 (4) : 54- ISSN 2337-8365

Ruttan dan Hayami, 1984. Toward a theory of induced institutional innovation, Journal Of Development Studies

WD Tuti, Retnowati. 2014. **Analisis Pelayanan Publik Angkutan Perkotaan di Kabupaten Bogor** , Jurnal KAJIAN FISIP UMJ, Volume 25 No 1 Bulan Januari 2014, Jakarta