

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Creswell, J.W. 2013. *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. California, USA: SAGE Publications.
- Darmaputra, Rizal. 2009. "Manajemen Perbatasan Dan Reformasi Sektor Keamanan". *Panduan Pelatihan Tata Kelola Sektor Keamanan Untuk Organisasi Masyarakat Sipil: Sebuah Toolkit*.
- H. Lesmana, A, J. Baringbing, M. 2020. *Pemeriksaan Keimigrasian Di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI)*. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum Dan Hak Asasi Manusia.
- Global Facilitation Partnership for Transportation and Trade. 2005. *Integrated Border Management*. GFP Explanatory Notes.
- Gusmardi, B. 2012. *Mendorong Perdagangan Lintas Batas*. Warta Ekspor Kementerian Perdagangan RI.
- Mathis, R.L., Jackson J.H. 2008. *Human Resource Management*. USA: Thomson South-Western.
- Moeldoko. 2011. *Kompleksitas Pengelolaan Perbatasan: Tinjauan Dari Perspektif Kebijakan Pengelolaan Perbatasan Indonesia*. Jakarta: Universitas Pertahanan Nasional.
- Prabawaningtyas, S. 2009. "Diplomasi Bertetangga Baik dan Penegakan Hukum". Dalam Manajemen Perbatasan". Dalam Sukadis, Beni (ed). *Almanak Reformasi Sektor Keamanan Indonesia*. Jakarta: Lesperssi-DCAF.
- Rusdiono., Rochmawati, Ida. 2021. *Metafora Arena Pengelolaan Perbatasan Di Indonesia: Studi Kasus Di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk, Kabupaten Sambas Provinsi Kalimantan Barat*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Sinambela, L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Suburi, J. 2010. "Kebijakan Pengelolaan Batas Antar Negara di Kalimantan dalam Konteks Menjaga Kedaulatan Wilayah NKRI". Dalam Ludiro Madu, dkk (ed). *Mengelola Perbatasan Indonesia di Dunia Tanpa Batas: Isu, Permasalahan dan Pilihan Kebijakan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Jurnal

- Abimanyu Hendi Asyono. 2020. "Penguatan Reformasi Sektor Keamanan di Wilayah Perbatasan (Border) Indonesia". *Jurnal Kajian Stratejik Ketahanan Nasional*. Vol. 3, No. 2, Hal. 40.
- Ananda IA., Kusnadi, Iwan. 2019. "Peluan dan Tantangan Dibukanya Border Aruk Ditinjau Dari Aspek Ekonomi". *Jurnal SEBI (Studi Ekonomi dan Bisnis Islam)*. Vol. 1, No.2, Hal. 26-27.
- Bangun, B. H. 2002. "Studi Sosio-Legal Terhadap Pengaturan Dan Pola Perdagangan Lintas Batas Negara di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Entikong". *Jurnal Komunikasi Hukum*. Vol. 8, No.1.
- Deri, Pian., Rekeyasa, Firsta., Chairunnissa. 2022. Identifikasi Kondisi Terkini PLBN Aruk Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas. *JeLAST (Jurnal PWK, Laut, Sipil, Tambang)*. V.ol. 9, No. 1. Hal 3.
- EB, Wibowo., Maarif, Syamsul., Suhirwan., Pramono, Budi. 2021. "Collaborative Governance in Border Management Policies to Support National Defense: Studi Kasus Di Perbatasan Darat Provinsi Kalimantan Barat". *Jurnal Pendidikan Komputer Dan Matematika*. Vo.12, No. 13. Hal. 2104-2113.
- Firdaus. 2018. "Dampak Kebijakan Pembangunan Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk di Desa Sebunga Kabupaten Sambas, Kalimantan Barat". *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*. Vol. 3 No. 2, Hal. 110.
- Firdaus, Insan. 2018. "Optimization of Traditional Cross-Border Post in The Implementation of Immigration Functions Study Case: Immigration Entikong". *Pusat Pengkajian dan Pengembangan Kebijakan Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan Hak Asasi Manusia*. Vol. 12, No.1, Hal. 60.
- Herzami, Jube. 2008. "Startegi Pemerintah Daerah Kalimantan Barat Dalam Pengembangan Kawasan Perbatasan (Studi: Desa Aruk Kecamatan Sajingan Besar Kabupaten Sambas)". Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Hal. 8.
- Hutabarat, Leonard F. 2022. "Prospek Dan Permasalahan Pembangunan Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Di Kawasan Perbatasan Kalimantan Barat Dan Kalimantan Utara". *Badan Strategi Kebijakan Luar Negeri: Policy Brief*. Vol. 7, No. 8, Hal. 2-4.
- Kurniadi, Dendy. 2009. "Strategi Pengembangan Wilayah Perbatasan Antarnegara: Memacu Pertumbuhan Ekonomi Entikong Kabupaten Sanggau Provinsi Kalimantan Barat". Universitas Diponegoro. Hal. 1.

- Lestari., Muazir, S., Ridha, M dan Nurhamsyah, M. “Karakter Fisik Bangunan di Daerah Perbatasan Antar Negara, Studi Kasus: Aruk, Kalimantan Barat. *Jurnal Ilmiah Arsitektur Dan Lingkungan Binaan*. Vol. 18, No. 2, Hal. 176.
- Marihandono, Djoko. 2011. “Wilayah Perbatasan Kalimantan Barat: Sumber Sejarah dan Permasalahannya”. *Paradigma: Jurnal Kajian Budaya*. Vol. 1, No. 2, Hal. 133.
- Mariya Polner. 2011. “Coordinated Border Management: from theory to practice”. *World Custom Jurnal*. Vol. 5, No. 2, Hal. 51-52.
- Maulana, M.I., Sutrasna, Y., dan Halkis, M. 2020. "Potensi Pembangunan Kawasan Perbatasan Kabupaten Sambas, Provinsi Kalimantan Barat Dalam Perspektif Ekonomi Pertahanan *Analytic Network Process (ANP)*. *Jurnal Ekonomi Pertahanan*. Vol. 5, No. 1.
- Mayasari, Netti Lingga. 2022. “Kualitas Pelayanan Publik Di Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk, Wilayah Perbatasan Indonesia Malaysia, Kabupaten Sambas. *JURMAFIS: Journal of Social Science Tangjungpura University*. Vol. 10, No. 1 Hal 4-5.
- Muharam, Alfathur., Rajata, Paranio., Rizky, Muhammad. 2022. “Implementasi Fungsi Keimigrasian dalam Keamanan Negara”. *Al-Manhaj: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam*. Vol. 4, No. 2, Hal. 578.
- Qayyum, Sehrish., Javaid, Umbreen. 2017. “Coordinated Border Management (CBM): A Quantum Approach to Resolve Bilateral Conflicts between Pakistan and Afghanistan”. *Journal of Political Studies*. Vol. 24, No. 2, Hal. 509.
- Rachmawati, Iva., Fauzan. 2013. “Mengelola Konflik di Perbatasan melalui Optimalisasi Fungsi Pos Lintas Batas (PLB) di Kabupaten Belu, Nusa Tenggara Timur”. *Proceeding Konferensi Nasional II Media, Bisnis dan Perdamaian*. FISIP UPN “Veteran” Yogyakarta 13 November 2013. Hal. 331-332.
- Rachmawati, Iva., Fauzan. 2014. “Model of Indonesia-Timor Leste Land Border Management by Optimizing the Cross-Border Post in Belu Regency, East Nusa Tenggara”. *Jurnal Global & Strategis*. Vol. 10, No. 1, Hal. 4.
- Robert C.B., Steven J.T. 1984. *Introduction to Qualitative Research Methods: The Search for Meaning*. Willey and Sons Inc. New York. Hal. 5.

- Rosilawati, Ana., Zuraya Helva. 2018. "Pendidikan Penguatan Kebangsaan Bagi Anak-Anak Di Wilayah Perbatasan Aruk Kecamatan Sajingan Kabupaten Sambas". Penelitian Dasar LPPM. IAIN Pontianak. Hal. 34.
- Susilo, Hendri., Ritohardoyo, S., dan Zuhbaidi, A. 2019. "Penetapan Batas Darat Indonesia-Malaysia Dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Wilayah" (Studi Pada Peran Direktorat Topografi TNI AD Dalam Penetapan Batas Darat Indonesia-Malaysia Di Kecamatan Sei Menggaris Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara). *Jurnal Geografi*. Vol. 11. No. 1. Hal. 35.
- Sutisna. 2010. "Boundary Making Theory dan Pengelolaan Perbatasan di Indonesia" dalam Ludiro Madu et. al. (ed). *Mengelola Perbatasan Indonesia Di Dunia Tanpa Batas*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Hal. 12.
- Syahrizal, M. 2018. "Peran Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dalam Mencegah Penyelundupan Sabu Lintas Negara di Pos Lintas Batas Negara di Kecamatan Entikong, Kabupaten Sanggau, Provinsi Kalimantan Barat". *Journal of International Relations*. Vol. 4. Nomor 3. Hal. 494.
- Tefa, Gradiana., Thaal, Florianus P. 2019. "Kinerja Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Terpadu Wini Di Kawasan Perbatasan RI – RDTL Kabupaten Timor Tengah Utara Provinsi Nusa Tenggara Timur". *Jurnal Pemerintahan dan Keamanan Publik (JP dan KP)*. Vol. 1, No. 1, Hal. 16.
- Tjiptabudi, Fransiskus M.H. 2020. "Pemodelan Arsitektur System Informasi Layanan Custom, Immigrates Dan Quarantine (CIQ) Dalam Rangka Mencapai Good Government 4.0". *Jurnal Computer Dan Informatika*. Vol. 8, No.1, Hal. 2.
- Umar, Arif A., Kakampu, Vengky A. 2022. "Pelayanan Lintas Batas: Implementasi, Masalah, Dan Solusi". *Jurnal Administrasi Negara*. Vol. 28, No. 3, Hal 224-225.
- Ulber, Silalahi. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama. Hal. 289.
- WIS, Hunu. 2021. "Koordinasi Dalam Pengelolaan Perbatasan Oleh Pos Lintas Batas Negara Wini Di Kabupaten Timor Tengah Utara". *JianE: Jurnal Administrasi Negara*. Vol. No. Hal. 122.
- Zulkarnain, M.H., Roisah, Kholis. 2018. "Kebijakan Pengelolaan Pertahanan dan Dampak Kebijakannya di Perbatasan Indonesia Malaysia". *Jurnal Magister Hukum Udayana*. Vol. 7, No. 4, Hal. 497.

Dokumen

Badan Nasional Pengelola Perbatasan Republik Indonesia. 2020. "Profil Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk". <https://www.scribd.com/presentation/667141686/01-Profil-PLBN-Aruk>. Diakses pada 20 November 2023.

Dokumen *World Custom Union (WCO). The 2008 Customs in the 21st Century strategy document*.

Peraturan Kepala BNPP Nomor 7 Tahun 2017 diakses melalui <https://peraturan.go.id/id/peraturan-bnpp-no-7-tahun-2017> pada tanggal 14 Desember 2023.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 80/PMK.40/2019.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Wawancara

Call Center Bea Cukai PLBN Aruk (Instansi Lintas Batas). Online Indepth Interview pada 14 Desember 2023.

Joko Pramono (Petugas PLBN Aruk). Online Indepth Interview pada 2 Desember 2023.

Pak Madhan (Pelintas Batas). Online Indepth Interview pada 20 Desember 2023.

Pak Manto (Pedagang Lintas Batas). Online Indepth Interview pada 26 Oktober 2023.

Pak Oleng (Pelintas Batas). Online Indepth Interview pada 1 Desember 2023.

Pak Pikri (Pelintas Batas). Online Indepth Interview pada 1 Desember 2023.

Pak Yayan (Pelintas Batas). Online Indepth Interview pada 2 Desember 2023.

Yul Ruminda (Kasubbid Pengembangan Kawasan PLBN Aruk). Online Indepth Interview pada 14 Desember 2023.

Website

Berita PPID BNPP-RI. 2019. "Tingkatan Pengamanan di Perlintasan PLBN Aruk Dapat Alat Baru". Diakses melalui <http://ppid.bnpp.go.id/news/newsdetail/1/home> pada 4 Desember 2023.

- Kementerian PUPR. 2017. “Konstruksi Selesai 100%, PLBN Terpadu Aruk Jadi Andalan Pertumbuhan Ekonomi Di Kawasan Perbatasan Kalbar”. <https://pu.go.id/berita/konstruksi-selesai-100-plbn-terpadu-aruk-jadi-andalan-pertumbuhan-ekonomi-di-kawasan-perbatasan-kalbar>. Diakses pada 13 September 2023.
- Portal Berita Kalimantan. 2020. “Ekspor di PLBN Aruk Kian Menggeliat, Kalau Ditambah Hasil Industri Pengolahan Makin Top..!!”. *Prokal.co*, 28 Februari 2020. Diakses dari <https://kalbar.prokal.co/read/news/3478-ekspor-di-plbn-aruk-kian-menggeliat-kalau-ditambah-hasil-industri-pengolahan-makin-top.html> pada 20 November 2023.
- Reinaldi. Humas BNPP-RI. 2023. Diakses melalui <https://bnpp.go.id/berita/plbn-aruk-perkenalkan-%22teman-aruk%22-keluhan-dan-pertanyaan-pelintas-antarnegara-terhubung-whatsapp> pada tanggal 7 Desember 2023.
- Violane Konar-Leacy. 2017. “Coordination, Collaboration and Connectivity for Better Border Management”. World Bank Group. Diakses melalui <https://blogs.worldbank.org/trade/coordination-collaboration-and-connectivity-better-border-management>. Diakses pada 17 Oktober 2023.
- USLegal Inc. 2023. “Border Control and Law Definition”. <https://definitions.uslegal.com/b/border-control/>. Diakses pada 13 Agustus 2023.

LAMPIRAN

Narasumber 1 : Pak Manto (Pedagang Lintas Batas)
Pewawancara : Sherly Ramadhanti
Media : Online Indepth Interview
Tanggal : 26 Oktober 2023

- Pewawancara : Selamat siang pak, perkenalkan saya Sherly Ramadhanti mahasiswa UPN Veteran Jogja, sekarang agek nyusun skripsi tentang PLBN Aruk. Bapak kan selaku masyarakat sambas yang sering jadi pelintas batas ke Malaysia, nah boleh ke sekirenye saye nak wawancara dengan Bapak?
- Narasumber : Boleh kak, kakye ape yang nak ditanyakan?
- Pewawancara : Jadi gitok Pak, sekarang kan PLBN Aruk dah dibangun bagus ye i nah dolok sebalom iye dibangun gimane sih pak kondisi perbatasan Aruk ye?
- Narasumber : Dolok Aruk ye pun jak maseh berupe perkampungan kacik, rumah warga pun balom banyak disie karne maseh macam hutan gie. Akses jalan pun maseh cuman jalan setapak kacik jadi payah nak dilewatek ape agek pun dah musih ujan makin lecet jalan ancor
- Pewawancara : Lakak iye yang pos jage nye pak dolok e gimane?
- Narasumber : Sebalom dibangun jadi PLBN Aruk ye dolok jak dah ade juak pos yang jage cuman maseh kacik dan kurang fasilitasnye, petugas yang jage nye pun maseh sikit beda inyanlah pokoknye dari yang jaman kinni.
- Pewawancara : Terasen inyan lah pak i perubahannye ape agek bapak dah dari dolok karap melakukan perjalanan ke Malaysia lewat Aruk
- Narasumber : Aok kak terasen inyan lah perubahannye ape agek kamek yang suke nak bedagang tok rase jadi lebih mudah gie be dan terator juak selamak ade PLBN
- Pewawancara : Pas dah jadi PLBN Aruk tok e gimane pelayanannye pak? Ape gek bapak kan biasenye bawak jualan ke Malaysia e, biasenye bawak ape pak dan gimane pemeriksaanye?
- Narasumber : Biasenye saye bawak udang dengan ikan asin. Lakak pengecekan dokumen segale macam e karne saye bawak barang iye jadi harus diperikse agek di bagian karantina perikanan. Nak mastikan gek bawaan kite ye aman ke daan
- Pewawancara : Lakak iye pak pun kite nak bawak balik barang bawaan dari Malaysia gie gimane pak?
- Narasumber : Pun dah kisah barang bawaan yang macam gie dari Malaysia e dah pasti kanak perikse dolok leh Bea Cukai kak. Biase nye dicek nye barang bawaan kite ape ajak dan kanak pintaek juak nota pembelian barang yang kite bawak masok e nak mastikannye aman ke daan dengan pajak nye berape.
- Pewawancara : Semue barang ke pak di cek nye?
- Narasumber : Atoran sih semuenye kak, tapi pas waktu iye suah juak kamek yang bawak baju dengan tas naknye e daan kanak perikse yang sampai pakai scan macam biasenye karne alat nye rusak jadi cuman kanak tanyak dengan kanak liat naknye leh petugas
- Pewawancara : Berarti maseh daan gilak maksimal lah pak i pemeriksaannya jadi harus dibanahek ye. Ngomong-ngomong soal perjalanan lintas batas gie pak, gimane sih persiapan bapak sebelum berangkat? Kan macam yang kite tau bahwe nak bepegian ke Malaysia e banyak urusannya banyak berkasnye.
- Narasumber : Saye pribadi sih selalu menyiapkan dokumen yang diperlukan e jaoh-jaoh hari biar sian yang ketinggalan atau jadi penghambat kalak dijalan. Dari awal saye mule keluar masok Malaysia pun selalu legal kak daan suah macam-macam. Ape agek kinni dah

Narasumber : Saye pribadi sih selalu menyiapkan dokumen yang diperlukan e jaoh-jaoh hari biar sian yang ketinggalan atau jadi penghambat kalak dijalan. Dari awal saye mule keluar masok Malaysia pun selalu legal kak daan suah macam-macam. Ape agek kinni dah ade PLBN e makin nyaman, jadi sian alasan untok makai jalur ilegal. Sebagai penggune PLBN Aruk saye pun selalu ngikutek prosedurnye biar daan bermasalah.

Pewawancara : Iyelah pak, makaseh banyak atas informasinya semoge bapak sehat selalu dan dilancarkan semue urusannya

Narasumber : Same-same kak, semoge lancar juak skripsinya

Narasumber 2 : **Pak Pikri (Pelintas Batas/Sopir Travel)**
Pewawancara : **Sherly Ramadhanti**
Media : **Online Indepth Interview**
Tanggal : **26 Oktober 2023**

Pewawancara : Selamat siang pak, perkenalkan saye Sherly Ramadhanti mahasiswa UPN Veteran Jogja, sekarang agek nyusun skripsi tentang PLBN Aruk. Bapak kan sebagai sopir travel yang dah biase bawak penumpang keluar masok dari Aruk ke, nah boleh ke sekirenye saye nak wawancara dengan Bapak?

Narasumber : Boleh lah, ape ajak yang nak ditanyakan kak?

Pewawancara : Boleh ke pak ceritakan ngape bapak tang tertarik bawak penumpang sampai ke Malaysia? Iye ajak sih pak

Narasumber : Jadi awalnya saye memang cuman nerimak penumpang di daerah kite naknye kak sebatas Sambas sampai Pontianak lah gie. Nah kebetulan waktu iye saye kanak ajakek ke Malaysia lewat Aruk. Disie lah saya meliat Aruk makin bagus jadi saye rase adelah peluang untok melebarkan bisnis kesie. Jadi saye cobelah bukak rute ke Aruk dan nerimak carter juak

Pewawancara : Lakak ye dah suah ke dapat penumpang sampai ke Malaysia?

Narasumber : Ade kak, waktu iye suah ade penumpang serombongan malah die mintak bawak tour keliling Kuching dan sekitarnyen langsung saye bawak lah. Selain iye suah juak dapat penumpang dari Malaysia die nak jalan-jalan ke Singkawang, dibayarnya saye pakai duit ringgit. Disie la hade juak tambahan untongnye ngambek penumpang sampai ke Aruk.

Pewawancara : Iyelah pak, dah cukup juak informasi soal travel tok e makaseh banyak pak atas informasinya semoge bapak sehat selalu dan dilancarkan semue urusannya

Narasumber : Same-same kak

Narasumber 3 : **Pak Oleng (Pelintas Batas/Anggota Klub Sepeda)**
Pewawancara : **Sherly Ramadhanti**
Media : **Online Indepth Interview**
Tanggal : **1 Desember 2023**

Pewawancara : Selamat siang pak, perkenalkan saye Sherly Ramadhanti mahasiswa UPN Veteran Jogja, sekarang agek nyusun skripsi tentang PLBN Aruk. Boleh ke sekirenye saye nak wawancara dengan Bapak?

Narasumber : Boleh kak, ape yang nak ditanyakan?

Pewawancara : Dah berape kali bapak ke Malaysia lewat Aruk pak?

Narasumber : Dah 2 kali kak, yang pertame pegi liburan dengan keluarga lakak ye yang kedua pegi touring klub kerete

Pewawancara : Nah kepentingan berpergian bapak ye kan laing-laing i lakak ye gimane pak pelayanannya same ke bedede?

Narasumber : Bede kak, yang pegi pertame e macam biaselah di Imigrasi nunjukkan paspor lakak ye kanak tanyak tujuannye nak kemane dll lakak ye dah kanak barek cop leh petugas pemeriksaannye cepat juak. Tapi yang pegi kedua e jadi lamak inyan pemeriksaannye dah iye ribet juak harus ngisek form model kerete yang dibawak ape segale macam. Dari jam 8 pagi kamek datang sampai jam 12 siang barok lakak

Pewawancara : Berarti ade perbedaan lah pak i. Mungkin iye karne untuk mastikan barang bawaan juak kali

Narasumber : Mungkin lah kak

Pewawancara : Pas merase ade kendala gie dan jadi lamak gimane bapak nunggunya? Ade ngomong ke petugas ke daan?

Narasumber : Adelah kak, ngaloh juak kamek gegare jadi lamak e. Tapi untongnye petugasnye e terbuka, dijelaskannye lah ngape tang perlu dicek iye segale macam dan dibantoknye juak kamek ngurus perizinan gowes beramai-ramai ye

Pewawancara : Berarti pelayanannye e dah transparan lah pak i

Narasumber : Iye kak

Pewawancara : Okelah pak, udah cukup wawancaranye makasesh dah meluangkan waktu barek informasi ke saye

Narasumber : Iye same-same kak

Narasumber 4 : Pak Yayan (Pelintas Batas)
Pewawancara : Sherly Ramadhanti
Media : Online Indepth Interview
Tanggal : 2 Desember 2023

Pewawancara : Selamat siang pak saye Sherly Ramadhanti mahasiswa UPN Veteran Jogja, sekarang agek nyusun skripsi tentang PLBN Aruk. Boleh ke sekirenye saye nak wawancara dengan Bapak?

Narasumber : Kakye ape yang nak ditanyakan kak?

Pewawancara : Gimane tanggapan bapak tentang prosedur pelayanan di Aruk? Ape ke dah cukup baik pak?

Narasumber : Sepengalaman saye sih oke oke ajak kak pelayanan yang saye dapatkan. Sian juak masesh keluhan saye selamak pemeriksaan waktu iye

Pewawancara : Menurut bapak semue nye masyarakat dapat perlakuan same ke dari petugas?

Narasumber : Aman sih kak soal iye, pas kamek nunggu antrian pemeriksaan di imigrasi waktu ye ade serombongan urang cine didepan kamek nak ke Malaysia juak. Same juak pelayanan yang kanak barekkan leh petugasnye dengan kite biase.

Pewawancara : Oiyelah pak makasesh banyak atas informasinya

Narasumber : Iye same-same

Narasumber 5 : Joko Pramono (Petugas PLBN Aruk)
Pewawancara : Sherly Ramadhanti
Media : Online Indepth Interview
Tanggal : 2 Desember 2023

Pewawancara : Selamat siang Pak, mohon maaf mengganggu waktunya. Saya Sherly Ramadhanti mahasiswa UPN "Veteran" Yogyakarta yang saat ini sedang menulis skripsi tentang PLBN Aruk dengan judul "Dampak Pembangunan PLBN Aruk Terhadap Pelayanan Lintas Batas". Izin bertanya apakah boleh jika saya melakukan sedikit wawancara dengan Bapak melalui chat? Terima kasih

Narasumber : Siang kak, boleh kak apa yang mau ditanyakan?

Pewawancara : Baik pak, jadi sebagai petugas PLBN Aruk bagaimana komitmen bapak dalam memberikan pelayanan terhadap pelintas batas pak?

Narasumber : Kalo soal itu sih selama saya bekerja disini saya sendiri dan petugas lainnya insyaallah selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat kak. Walaupun daerah kita ini terkenal dengan masyarakatnya yang berasal dari berbagai suku dan budaya, tapi kami selalu melayani masyarakat tanpa membedakan latar belakang dan status sosialnya

Pewawancara : Berarti nda ada sama sekali unsur diskriminatif ya pak dalam pelayanannya

Narasumber : Iya betul ka insyaallah kami juga selalu berupaya untuk itu dan jujur dalam memberikan pelayanan. Kami juga hanya akan melayani pelintas batas yang sudah memenuhi dokumen dan menaati aturan sesuai dengan prosedur yang ada

Pewawancara : Baik Pak terima kasih banyak atas informasinya

Narasumber : Sama-sama kak

Narasumber 6 : Yul Ruminda (Kassubid Pengembangan Kawasan PLBN Aruk)
Pewawancara : Sherly Ramadhanti
Media : Online Indepth Interview
Tanggal : 14 Desember 2023

Pewawancara : Selamat siang Pak, mohon maaf mengganggu waktunya. Saya Sherly Ramadhanti mahasiswa UPN “Veteran” Yogyakarta yang saat ini sedang menulis skripsi tentang PLBN Aruk dengan judul “Dampak Pembangunan PLBN Aruk Terhadap Pelayanan Lintas Batas”. Izin bertanya apakah boleh jika saya melakukan sedikit wawancara dengan Bapak melalui chat? Terima kasih

Narasumber : Selamat Siang Kak. Sekiranya ada yang perlu ditanyakan melalui chat wa silahkan.

Pewawancara : Baik pak terima kasih atas waktunya. Disini saya mau bertanya seputar pelayanan terhadap pelintas batas Pak, pertama bagaimana perbedaan antara alur pelayanan CIQ sekarang di PLBN Aruk dibandingkan dulu waktu masih belum jadi PLBN? urutan pemeriksaannya seperti apa?

Narasumber : Sebelum adanya Pos Lintas Batas Negara (PLBN) Aruk. Pelayanan masyarakat diperbatasan hanya dilakukan oleh petugas Imigrasi, Bea Cukai dan Karantina. Pelayanan tersebut belum terintegrasi di satu tempat, sehingga masyarakat harus berpindah dari satu kantor pelayanan ke kantor yang lain dengan jarak yang relatif berjauhan. Setelah PLBN Aruk diresmikan oleh presiden Joko Widodo, maka pelayanan perlintasan menjadi terintegrasi. Adapun jalur pemeriksaan di dalam gedung PLBN Aruk, dibagi menjadi dua. Di arah keberangkatan, pertama dari Karantina Kesehatan, Bea Cukai, Karantina Ikan, Karantina Pertanian, terakhir Imigrasi. Sementara dar arah kedatangan, bertukar posisi antara Imigrasi dan Bea Cukai

Pewawancara : Peningkatan pelayanan apa yang signifikan terjadi? pelayanan di imigrasi bea cukai kah atau peningkatan fasilitas lainnya seperti adanya pasar wisata aruk dsb?

Narasumber : Hampir semua pelayanan mengalami peningkatan, karena keberadaan PLBN Aruk yang sudah terintegrasi. PLBN Aruk, dibagi menjadi dua zona, yaitu zona Inti dan zona penunjang. Zona Inti/ Border merupakan kawasan Keimigrasian dan Kawasan Pabean. Sehingga aktivitasnya tentu sangat terbatas. Sementara pasar wisata PLBN Aruk, berada di zona penunjang yang memang diperuntukkan bagi kawasan publik. Tentu saja keberadaan pasar wisata PLBN Aruk menjadi salah satu tempat destinasi wisata yang ada di perbatasan

Pewawancara : Apa saja perubahan kebijakan yang terjadi setelah diresmikan menjadi PLBN Aruk? Ada kah buku panduan SOP bagi petugas PLBN Aruk?

- Narasumber : Tentu saja banyak perubahan, setelah diresmikan dan dioperasikannya PLBN Aruk. Misalnya bagi pelintas diwajibkan memiliki dokumen perjalanan (paspor), pemeriksaan barang tengangan (bawaan penumpang) melalui X-ray serta alat pendukung lainnya oleh Bea Cukai serta hal-hal lain yang menyangkut aktivitas pelintas Negara. Adapun terkait SOP, PLBN Aruk berada di bawah BNPP RI (Badan Nasional Pengelola Perbatasan). Sehingga dalam pengelolaannya merujuk pada Perka BNPP RI no 7 tahun 2017 tentang Pengelolaan PLBN. Sementara bagi instansi terkait, tentu saja memiliki SOP sebagai panduan dalam pelayanan.
- Pewawancara : Saat ini kan pemeriksaan sudah terbagi masing2 di imigrasi lalu bea cukai kemudian karantina dll, pertanyaannya ketika dulu masih belum jadi plbn bagaimana proses pemeriksaan terhadap pelintas batas? apakah sudah ada imigrasi dll juga? kalau sudah ada apa perbedaannya dengan yang sekarang?
- Narasumber : Seperti yang sebelumnya saya sampaikan. Bahwa, sebelum diresmikan dan dioperasikannya PLBN Aruk, unsur-unsur pemeriksaan terhadap pelintas batas Negara sudah ada. Namun masih belum terintegrasi. Serta bagi pelintas batas, hanya dilayani PLB (Pas Lintas Batas) yang dikeluarkan oleh Imigrasi. PLB merujuk pada BTA, hasil kesepakatan Sosek Malindo. Dimana pemegang PLB, terbatas hanya untuk warga masyarakat yang berada di Kecamatan Sajingan Besar. Serta penggunaannya juga terbatas di wilayah Malaysia, yang sampai di Lundu. Tidak diperkenankan melintas sampai di Kuching, Ibu kota Serawak Malaysia. Sehingga warga Indonesia yang akan melintas sampai di Kuching, diarahkan melalui PLBN Entikong (yang berada di Kabupaten Sanggau). Sementara setelah dioperasikannya PLBN Aruk, maka bisa dilayani dengan Paspor.
- Pewawancara : Ketika sudah menjadi PLBN fasilitas yang ada juga ditingkatkan seperti internet, komputer, scanner dll. Apa dampaknya bagi petugas PLBN dan masyarakat pelintas batas?
- Narasumber : Iya sudah ditingkatkan. Tentu saja banyak membantu dalam pelayanan serta memberikan kemudahan bagi petugas. Semisal, bagi pelintas batas Negara yang dicekal, tentu saja fasilitas yang ada akan memberikan kemudahan bagi petugas untuk melaksanakannya.
- Pewawancara : Saat ini ada portal pengaduan yang namanya “Teman Aruk”. Apakah sudah ada aduan/masukan dari masyarakat pelintas melalui portal tersebut? Kalau sudah ada apa saja aduan nya dan bagaimana respon petugas PLBN terkait pengaduan tersebut?
- Narasumber : Iya sudah ada kanal Pengaduan. Terkait pengaduan masyarakat, diarahkan langsung ke PIC dimasing-masing Instansi
- Pewawancara : Oiya Pak dari PLBN Aruk pernah ngadain sosialisasi gitu nda ya pak ke masyarakat mungkin terkait pengenalan atau alur pelayanannya gitu Pak?
- Narasumber : Karena pelayanan di PLBN, mirip dengan pelayanan di Bandara, sehingga tidak ada sosialisasi terkait alur pelayanan. Namun untuk layout pelayanan serta pertanyaan pelintas, tentu saja akan dibantu oleh petugas
- Pewawancara : Baik Pak terima kasih atas informasinya, semoga sehat selalu pak
- Narasumber : Sama-sama kak

Narasumber 7 : Pak Madhan (Pelintas Batas)

Pewawancara : Sherly Ramadhanti

Media : Online Indepth Interview

Tanggal : 20 Desember 2023

Pewawancara : Selamat siang pak saye Sherly Ramadhanti mahasiswa UPN Veteran Jogja, sekarang agek nyusun skripsi tentang PLBN Aruk. Boleh ke sekirenye saye nak wawancara dengan Bapak?

Narasumber : Boleh kak ape yang nak ditanyakan kak?
Pewawancara : Menurut bapak fasilitas di Aruk gimane pak?
Narasumber : Sejaoh itok menurut saye fasilitasnye nyaman sih, malah lebih bagus dan nyaman di Aruk dibandingkan di Entikong
Pewawancara : Lakak ye sepengalaman bapak pegi ke Malaysia lewat Aruk ade nda keluhan bapak terhadap pelayananne?
Narasumber : Nah iyelah sayangnye ade beberapa petugas yang nda disiplin jadi pelintas yang maok lewat terhambat karne loket pengecapanne telat buka. Kemaren yang lamak e nunggu dari bea cukai same perhubungan, imigrasi paling awal. Intinye pelayanan dari mereka sih yang buat pelintas nda nyaman karne banyak kelalaian yang dilakukan same instansi-instansi tsb jadi orang yang nak buru2 melintas terhambat
Pewawancara : Emangnye abang datang jam berape?
Narasumber : Kamek datang jam 8 pagi sampai jam 9 barok kanak proses, pokoknye sejam lebeh kamek nunggu
Pewawancara : Lakakye pas petugasnye datang gimane respon nye meliat abang yang dah kelamaan nunggu?
Narasumber : Oohhh tentu b aja dong like nothing happened ajeee. Kata security yang cerite sih memang kek gie mereka, berarti bukan first time telat gitu
Pewawancara : Jadi selain masalah pelayanan iye sian ke keluhanmu yang laing bang?
Narasumber : Sian juak sih, emang pelayanan jak yang harus dibenahi
Pewawancara : Oke bang makaseh banyak atas informasinya
Narasumber : Iye same-same.