

***The Effectiveness of Public Service Delivery in Remote Areas
(A Study on The Implementation of Minimum Service Standards (SPM)
in Agats District, Asmat Regency, South Papua)***

**Efektivitas Pelayanan Publik di Daerah Terpencil
(Studi Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM)
di Distrik Agats, Kabupaten Asmat, Papua Selatan)**

Edi Darmawan¹, Baim², Jusuf Alexander Mikhael Sanu³, Suthiar⁴

Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Islam Syek Yusuf Tangerang Indonesia

¹2407010068@students.unis.ac.id, ²baimb031@gmail.com, ³snyosep@gmail.com,

⁴suthiar978@gmail.com

Abstract

This study aims to evaluate the effectiveness of public service delivery in remote areas by focusing on the implementation of Minimum Service Standards (SPM) in Agats District, Asmat Regency, South Papua. As a region with challenging geographical characteristics and limited infrastructure, Agats District faces various obstacles in providing quality and equitable public services. This research employs a descriptive qualitative approach, utilizing data collection techniques such as interviews, observations, and document studies. The findings indicate that the implementation of SPM in Agats District has not been fully optimal. The main obstacles include a lack of personnel and inadequate staff competencies, limited facilities and infrastructure, and difficult inter-village accessibility. Nevertheless, there have been efforts by the local government to improve service quality, including staff training programs, locally-based service approaches, and cross-sectoral synergy. This study recommends the need for enhancing human resource capacity, improving basic infrastructure, and strengthening the commitment of local governments in fulfilling SPM in remote areas.

Keywords: *Effectiveness, Public Service Delivery, Minimum Service Standards, Remote Areas.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan publik di wilayah terpencil dengan menyoroti implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Kecamatan Agats, Kabupaten Asmat, Papua Selatan. Sebagai daerah dengan karakteristik geografis yang menantang dan keterbatasan infrastruktur, Kecamatan Agats menghadapi berbagai kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan merata. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SPM di Kecamatan Agats belum sepenuhnya optimal. Hambatan utama meliputi keterbatasan jumlah dan kompetensi aparatur, sarana-prasarana yang minim, serta aksesibilitas antar kampung yang sulit. Meski demikian, terdapat upaya dari pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan, antara lain melalui program pelatihan aparatur, pendekatan pelayanan berbasis lokal, dan sinergi lintas sektor. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia, perbaikan infrastruktur dasar, serta penguatan komitmen pemerintah daerah dalam pemenuhan SPM di wilayah terpencil.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Minimal, Wilayah Terpencil.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam mengukur kinerja pemerintah, khususnya dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Untuk menjamin terpenuhinya hak-hak warga negara atas pelayanan yang berkualitas dan

berkeadilan, Pemerintah Indonesia telah menetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai instrumen kebijakan nasional. SPM mencakup sektor-sektor vital seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur dasar, dan sosial. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik secara merata di seluruh wilayah Indonesia, termasuk daerah yang tergolong 3T (tertinggal, terdepan, dan terluar). Namun dalam praktiknya, implementasi SPM di wilayah terpencil kerap menghadapi berbagai kendala struktural dan kontekstual. Kecamatan Agats di Kabupaten Asmat, Papua Selatan, menjadi contoh nyata bagaimana tantangan geografis dan minimnya infrastruktur dasar dapat menghambat pemenuhan SPM. Dalam konteks wilayah terpencil di Papua seperti Kecamatan Agats, akses terhadap layanan kesehatan menjadi kendala besar. Lelyana dan Sarjito (2024:894–911) menyatakan bahwa *Mobile Health Services* (MHS) berhasil memperluas jangkauan layanan kesehatan dasar terutama untuk pelayanan ibu dan anak, imunisasi, serta perawatan primer dengan mengurangi beban perjalanan bagi masyarakat terisolasi. Namun demikian, kualitas layanan tetap tidak konsisten akibat keterbatasan sumber daya seperti tenaga kesehatan terbatas, fasilitas medis yang kurang memadai, serta kendala logistik dan budaya yang kompleks. Distribusi tenaga kesehatan yang tidak merata juga menjadi masalah serius; penelitian memperlihatkan bahwa sekitar 60 % fasilitas kesehatan di Papua masih kekurangan minimal tenaga kesehatan, dan rasio dokter per penduduk sangat rendah di banyak kabupaten termasuk Asmat. Bahkan dalam distribusi tenaga medis pun, capaian distribusi tenaga kesehatan hanya meningkat 30% meskipun terdapat program insentif dan telemedicine (Gunawan & Katmini, 2022:130–135).

Selain sektor kesehatan, sektor pendidikan juga menghadapi tantangan serupa. Penelitian yang dilakukan oleh Yugo (2025:107–110) menunjukkan bahwa implementasi SPM secara signifikan mampu meningkatkan kualitas pembelajaran di madrasah diniyah di Kabupaten Baleendah. Namun, capaian tersebut sangat tergantung pada tersedianya infrastruktur yang memadai dan kompetensi tenaga pendidik. Hasil ini menunjukkan bahwa SPM tidak hanya menjadi indikator administratif, tetapi juga memiliki implikasi langsung terhadap kualitas layanan jika ditunjang oleh sumber daya yang cukup. Guna menjawab tantangan implementasi SPM di wilayah-wilayah dengan akses terbatas, dibutuhkan pendekatan kolaboratif antara pemerintah daerah, masyarakat sipil, dan sektor swasta. Adam & Abdussamad (2023:618–620) dalam studi kasus di Provinsi Gorontalo menunjukkan bahwa kolaborasi lintas sektor menjadi kunci dalam mengatasi keterbatasan anggaran, tenaga kerja, serta jaringan infrastruktur layanan sosial. Strategi serupa dapat direplikasi di Asmat untuk memperkuat kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik yang adaptif terhadap konteks lokal.

Dengan demikian, penelitian mengenai efektivitas implementasi SPM di daerah terpencil seperti Kecamatan Agats sangatlah penting. Temuan empiris dari studi-studi sebelumnya dapat menjadi pijakan dalam merumuskan kebijakan pelayanan publik yang lebih adaptif, kontekstual, dan berkeadilan sosial. Penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi hambatan-hambatan lokal, sekaligus menyusun strategi inovatif yang relevan untuk menjamin hak-hak dasar masyarakat di daerah 3T secara lebih optimal dan berkelanjutan.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif agar mampu menggambarkan secara mendalam bagaimana SPM diimplementasikan dalam pelayanan publik di wilayah terpencil seperti Kecamatan Agats, Kabupaten Asmat. Pendekatan ini efektif dalam mengungkap kompleksitas sosial dan konteks lokal melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi sesuai dengan praktik penelitian kualitatif yang diterapkan dalam SPM pada Disdukcapil Merauke (Ulmwas Arawaman, 2025:129–135) yang juga menggunakan metode sejenis untuk memahami fenomena pelayanan administrasi secara holistik. Lokasi fokus berada di Kecamatan Agats, Kabupaten Asmat, wilayah yang masuk kategori 3T. Subjek penelitian meliputi aparatur pemerintah kecamatan, petugas pelayanan seperti tenaga kesehatan dan guru, tokoh masyarakat, serta warga penerima layanan. Pendekatan serupa ditemukan dalam studi di Puskesmas Guntur I Kabupaten Demak, di mana informan utama dan triangulasi dipilih secara purposive berdasarkan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan SPM (Zudi dkk., 2020:165–170).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (in-depth interview), observasi partisipatif, serta studi dokumen kebijakan dan laporan statistik. Teknik ini konsisten dengan metode penelitian di Puskesmas Kota Kediri (Kediri Selatan), di mana peneliti menggunakan kombinasi wawancara, diskusi, dan observasi partisipatif untuk mend. apatkan gambaran kualitas SPM layanan kesehatan (Studi Kediri, 2021). Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman, yaitu reduksi data (seleksi), penyajian data (narasi dan matriks tematik), kemudian penarikan kesimpulan berdasarkan pola dan hubungan antar data. Metode ini juga menjadi pendekatan dalam penelitian Puskesmas Bengkayang, di mana model deskriptif analitik digunakan untuk mengidentifikasi hambatan implementasi SPM neonatal seperti kendala SDM, infrastruktur, dan SOP yang tidak dipatuhi (Tianto et al., 2023:345–349). Untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, digunakan triangulasi sumber dan metode, serta member check kepada informan. Pendekatan ini sejajar dengan praktik dalam studi di Merauke, di mana peneliti melakukan konfirmasi temuan sementara kepada informan agar hasil lebih kredibel dan menyeluruh (Arawaman, 2025: 129–135).

3. Hasil Dan Pembahasan

Kondisi Umum Pelayanan Publik di Kecamatan Agats

Kecamatan Agats, Kabupaten Asmat, memiliki kondisi geografis yang sangat unik dan menantang. Mayoritas wilayahnya berupa rawa dan hanya bisa diakses melalui jalur air, membuat transportasi masyarakat bergantung sepenuhnya pada perahu. Hal ini secara langsung memengaruhi mobilitas penduduk dan distribusi layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, dan administrasi kependudukan. Tantangan seperti ini mirip dengan temuan di Papua, di mana keterbatasan infrastruktur jalan dan jarak antar wilayah menjadi penghambat utama pelayanan publik prima (Firdaus, 2021: 28 31). Observasi lapangan menunjukkan bahwa fasilitas seperti puskesmas dan sekolah dasar memang tersedia, tetapi dalam kondisi sangat terbatas mulai dari sarana fisik yang kurang, alat medis dan bahan ajar yang terbatas, hingga jumlah tenaga pelayan publik yang sangat minim. Efektivitas layanan jadi turun akibat faktor-faktor struktural ini, sebagaimana disebutkan dalam kajian tren pelayanan publik di Indonesia (Adekamwa, Mursalim & Indrayanti, 2024:242 244) yang menyoroti ketimpangan infrastruktur dan distribusi sumber daya di daerah terpencil. Lebih jauh,

studi tentang akses pelayanan di daerah terpencil oleh Fatharani (2024) menyimpulkan bahwa jarak dan kondisi geografis yang sulit tidak hanya memperburuk akses fisik, tetapi juga memperlemah persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Hal ini menurunkan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan fasilitas yang tersedia.

Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Pelaksanaan SPM di Agats masih berjalan di fase awal dan belum mencapai tingkat pemahaman serta implementasi yang optimal. Wawancara dengan aparatur menunjukkan bahwa pemahaman tentang konsep SPM sangat terbatas, terutama karena sosialisasi dan pelatihan belum terselenggara secara memadai di tingkat lokal. Hal ini sesuai dengan rekomendasi dari penelitian di Kabupaten Kerinci, yang menekankan pentingnya peningkatan kapasitas ASN dan reformasi birokrasi dalam mendukung reformasi pelayanan publik (Khairi, 2024:255–266).

Dalam sektor pendidikan dan kesehatan, penyesuaian indikator SPM telah dilakukan namun sering terkendala oleh ketersediaan SDM, fasilitas, dan anggaran. Temuan ini mirip dengan studi tentang kualitas layanan administrasi di Merauke, dimana perubahan struktural, prosedural, dan infrastruktur menjadi strategi utama peningkatan layanan publik (Difinubun, 2022:28). Partisipasi masyarakat juga tergolong rendah rendahnya literasi publik dan akses informasi membuat warga tidak terlibat langsung dalam perencanaan atau evaluasi program layanan. Kondisi ini mencerminkan hasil studi yang menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat yang rendah menghambat adaptasi layanan publik sesuai dengan kebutuhan lokal (adequacy tidak tercapai).

Strategi Lokal dalam Menghadapi Hambatan

Untuk mengatasi tantangan geografis, pemerintah kecamatan bersama tokoh masyarakat menerapkan layanan keliling menggunakan perahu untuk menjangkau kampung terpencil. Pendekatan ini mencerminkan prinsip pelayanan dekat kepada masyarakat, sebagaimana direkomendasikan dalam strategi peningkatan efisiensi layanan publik melalui reformasi birokrasi dan e government (Khairi, 2024:260). Pemanfaatan tenaga lokal (putra daerah) sebagai petugas pelayanan juga menjadi inovasi penting untuk mengisi kekosongan tenaga SDM. Strategi ini sejalan dengan temuan di Desa Sentul, Kabupaten Pasuruan, dimana pengembangan kapasitas aparatur lokal melalui pelatihan berkelanjutan dan partisipasi masyarakat aktif dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik desa (Yadisar, 2025:97). Penyesuaian jadwal pelayanan berdasarkan kondisi pasang surut air dan cuaca juga diterapkan sebagai bentuk adaptasi lokal. Strategi fleksibel semacam ini sesuai dengan rekomendasi literatur yang menyarankan inovasi struktural dan prosedural untuk menghadapi kendala geografis dan teknis (Difinubun, 2022:28).

Pembahasan

Efektivitas layanan publik di Agats masih tergolong rendah meski semangat pelayanan tinggi, banyak indikator SPM belum tercapai. Hambatan struktural seperti geografis dan logistik menjadi faktor dominan yang menurunkan efektivitas. Tren pelayanan publik menunjukkan bahwa pemulihan efek kebijakan sering tertunda ketika koordinasi dan supervisi lemah (Adekamwa et al., 2024: hlm. 242–245). Di konteks daerah terpencil, pengukuran efektivitas tidak bisa hanya bersandar pada

aspek kuantitatif atau administratif. Diperlukan pendekatan yang adaptif dan kontekstual. Dalam studi implementasi e government, literatur menekankan bahwa integrasi TIK, pelatihan digital, dan kolaborasi antar pemangku kepentingan menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kualitas layanan yang inklusif (Rizky et al., 2025:2070–2089). Untuk memperkuat efektivitas, perlu reformasi birokrasi lokal yang lebih inovatif, memanfaatkan teknologi informasi, serta membangun kolaborasi lintas sektor agar pelayanan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pe

4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Kecamatan Agats, Kabupaten Asmat, Papua Selatan belum berjalan secara optimal. Efektivitas pelayanan publik masih tergolong rendah karena dipengaruhi oleh berbagai faktor penghambat, antara lain keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur yang tidak memadai, hambatan geografis, serta minimnya partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Meskipun demikian, terdapat upaya lokal yang adaptif dalam menjaga keberlanjutan pelayanan publik, seperti pelayanan keliling, penggunaan tenaga lokal, dan penyesuaian jadwal pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya potensi dan komitmen lokal yang perlu diperkuat melalui kebijakan yang lebih kontekstual dan berpihak pada daerah terpencil.

Sebagai saran kedepannya bahwa perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan publik di wilayah 3T seperti Kecamatan Agats membutuhkan dukungan nyata dari pemerintah pusat dan daerah, terutama dalam hal anggaran, logistik, serta penguatan infrastruktur dasar dan alat pelayanan. Penting pula untuk meningkatkan kapasitas aparatur lokal melalui pelatihan berkala agar mereka mampu memahami dan mengimplementasikan Standar Pelayanan Minimal (SPM) secara efektif sesuai konteks wilayahnya. Selain itu, pengembangan model pelayanan berbasis kearifan lokal seperti pelayanan keliling dan pemanfaatan tenaga masyarakat setempat perlu didorong agar pelayanan menjadi lebih adaptif dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Diperlukan pula kebijakan diferensiasi dalam penerapan SPM yang mempertimbangkan kondisi geografis dan sosial budaya setempat, sehingga indikator nasional tidak menjadi beban yang tidak realistis bagi daerah terpencil. Terakhir, partisipasi masyarakat harus ditingkatkan melalui penyuluhan, pelibatan tokoh adat, serta penguatan peran lembaga desa sebagai mitra strategis dalam pelaksanaan dan pengawasan pelayanan publik.

5. Daftar Pustaka

- Adam, E. S., & Abdussamad, Z. (2023). *The minimum service standards and social service challenges: A case study in Gorontalo Province*. ResearchGate. <https://www.researchgate.net/publication/389069051>
- Adekamwa, M., Mursalim, A., & Indrayanti, D. (2024). Tren penelitian pelayanan publik di Indonesia: Suatu tinjauan sistematis literatur. *Jurnal Administrasi Negara*, 30(3), 240–263. https://mail.journal.stialanmakassar.ac.id/index.php/jurnal_administrasi_negara/article/download/3420/229/18008
- Difinubun, S. (2022). Strategi pelayanan administratif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke pada era new normal. *Institutional Jurnal*.

- <https://library.fisip-unmul.ac.id/cgi-bin/koha/opac-retrieve-file.pl?id=9f0d2e4b764765f3d4934a73cb2a8f85>
- Firdaus, T., Tammubua, A., & Suratni. (2024). Revolusi birokrasi di Papua: Menghadirkan pelayanan publik prima di tengah keterbatasan infrastruktur. *Indian Journal of Intellectual Publication*, 5(1), 28–31. <https://journal.intelekmadani.org/index.php/ijipublication/article/view/581>
- Gunawan, G., & Katmini. (2022). Implementation of minimum service standards (MSS) policies on non-communicable diseases: A literature review. *Journal for Quality in Public Health*, 6(2), 130–135. <https://jqph.org/index.php/JQPH/article/view/414>
- Khairi, A. (2024). Reformasi birokrasi Kabupaten Kerinci: Strategi peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. *Parlementer: Jurnal Studi Hukum dan Administrasi Publik*, 1(3), 255–266. <https://ejournal.appihi.or.id/index.php/Parlementer/article/view/134>
- Rizky, A. M., Pratiwi, M. P., Chairunnisa, A., Aiko, I. A., & Ariesmansyah, A. (2025). E-government: Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik di Indonesia. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 5(1), 2070–2089. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/download/17827/11968>
- Studi Puskesmas Kediri Selatan. (2021, Januari 11). Evaluasi penerapan standar pelayanan minimal di Puskesmas Kota Kediri wilayah selatan. *Jurnal Ilmiah Kebijakan*. <https://jikm.upnvj.ac.id/index.php/home/article/view/447>
- Tianto, A., Suryawati, C., & Sariatmi, A. (2023). Standar pelayanan minimal pelayanan neonatal di Puskesmas Kabupaten Bengkayang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro*, 11(2), 345–349. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/30623>
- Tri Yugo. (2025). Implementation of minimum service standards and their contribution to learning quality in Madrasah Diniyah Takmiliyah. *Al-Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 31(1), 107–110. <https://jurnalalqalam.or.id/index.php/Alqalam/article/view/1576>
- Ulfah, S. N., & Kurniawan, A. (2025). Penerapan prinsip-prinsip New Public Service: Studi kasus layanan SAMSAT Keliling Balaraja. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 6(1). <https://villages.pubmedia.id/index.php/villages/article/view/177>
- Ulmwas Arawaman, E. (2025). Efektivitas standar pelayanan minimal (SPM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Merauke, Papua Selatan. *Papsel Journal of Humanities and Policy*, 2(2), 129–135. <https://journal.papsel.org/index.php/JHP/article/view/163>
- Winarsa, N., Sari, D. R., & Mustari, M. (2020). Analisis implementasi kebijakan pemerintah daerah tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas daerah terpencil perbatasan dan kepulauan Kabupaten Sambas. *VISIQUES*, 19(1)
- Yadisar, A. M. (2025). Strategi peningkatan kapasitas aparatur dalam mengoptimalkan pelayanan publik. *FOKUS: Publikasi Ilmiah*, 23(1), 97–105. <https://ejournal.warunayama.org/index.php/triwikrama/article/view/5975>
- Zudi, M., Suryoputro, A., & Arso, S. P. (2020). Analisis implementasi standar pelayanan minimal bidang kesehatan di Puskesmas Guntur I, Kabupaten Demak. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 8(2), 165–170. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/27786>