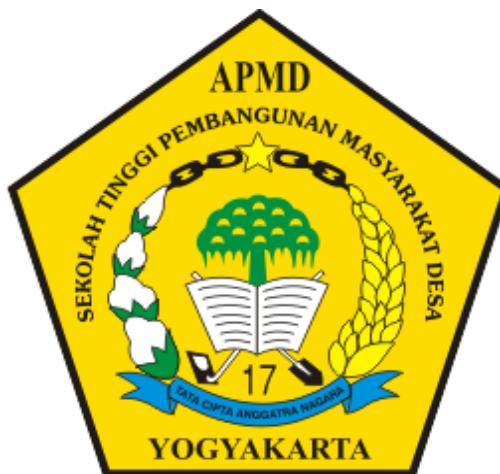


SKRIPSI

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PERLINDUNGAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN PEMANGKAT,
KABUPATEN SAMBAS, PROVINSI KALIMANTAN BARAT**



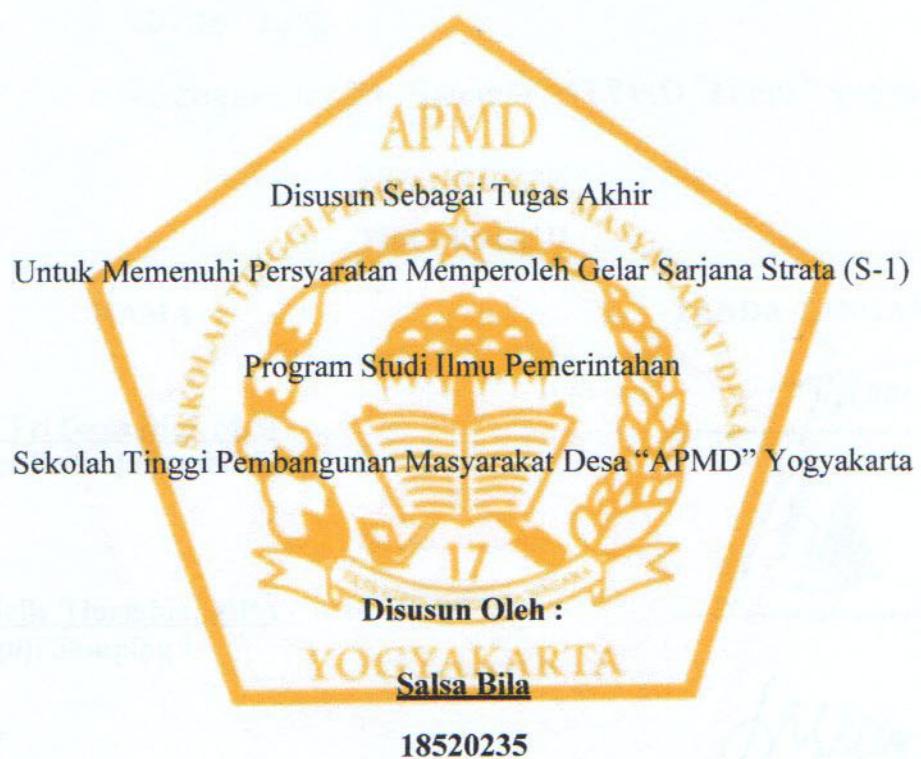
Disusun Oleh :

Salsa Bila

18520235

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN STRATA-1
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”
YOGYAKARTA
2023**

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS
PERLINDUNGAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KECAMATAN PEMANGKAT, KABUPATEN SAMBAS,
PROVINSI KALIMANTAN BARAT



PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN STRATA-1

SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"

YOGYAKARTA

2023



HALAMAN PENGESAHAN

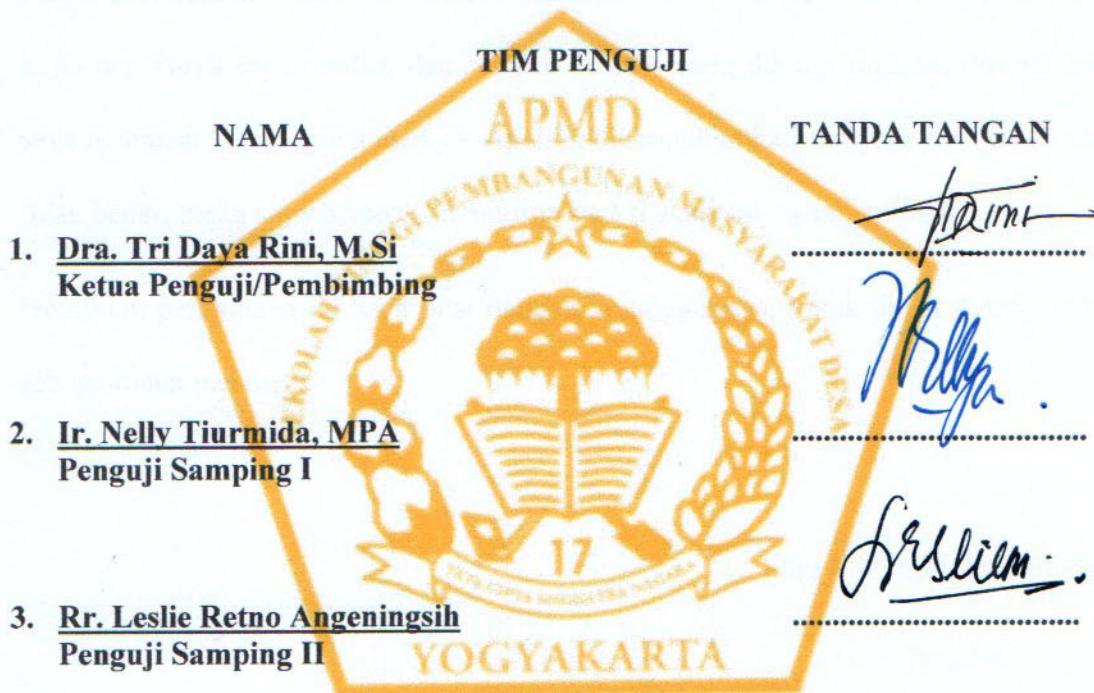
Skripsi ini telah diuji dan dipertanggungjawabkan di depan Tim Penguji Program Studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 1 Februari 2023

Waktu : 10.00. WIB

Tempat : Ruangan Ujian Skripsi STPMD "APMD" Yogyakarta



Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dr. Guno Tri Tjahjoko, M.A

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salsa Bila

NIM 18520235

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Perlindungan Pelayanan dan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pemangkat, Kabupaten Sambas, Provinsi Kalimantan Barat” adalah benar-benar merupakan hasil kerja dan karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar sesuai aslinya. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademisi yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 31 Januari 2023

Penulis



Salsa Bila
18520235

MOTTO

“Dan barang siapa bertakwa kepada Allah; niscaya dia akan menjadikan kemudahan baginya dalam urusannya”

(QS At-Talaq:4)

“Belajarlah bersyukur dari hal hal yang baik dihidupmu, dan belajar menjadi kuat dari hal hal buruk dihidupmu”

(BJ Habibi)

"Perbanyak bersyukur, kurangi mengeluh. Buka mata, jembarkan telinga, perluas hati. Sadari kamu ada pada sekarang, bukan kemarin atau besok, nikmati setiap moment dalam hidup, berpetualanglah."

(Ayu Estiningtyas)

HALAMAN PERSEMPBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin. Segala puji bagi Allah SWT, Shawalat serta salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Semoga kita mendapatkan Syafa'atnya. Rasa Syukur kepada Allah SWT yang maha pengasih dan maha penyayang, berkat rahmat dan karunianya saya bisa menyelesaikan Skripsi ini. Saya Persembahkan Skripsi ini kepada :

1. Keluarga saya Khusunya Bapak dan Ibuk saya yang selalu memberikan dukungan doa, moril serta moral untuk saya dalam segala proses kehidupan yang saya lalui, termasuk dalam proses pendidikan saya sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir.
2. Untuk Khairul Imam, terima kasih banyak telah memotivasi, membantu dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Untuk sahabat saya Epi, Dinda, Yeni, Dinda Telo, Hakim dan semua teman-teman di STPMD“APMD” Angkatan 18, terima kasih telah memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Terimakasih juga kepada para dosen STPMD “APMD” Yogyakarta yang telah memberikan Ilmu dan Pendidikan Akademik selama kami menempuh studi di kampus tercinta STPMD “APMD” Yogyakarta dengan penuh kesabaran dan ketekunan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi allah subhanu wa ta'ala yang telah mengkaruniakan berkah dan kasih sayang-Nya sehingga atas izinnya pebeliti akhirnya dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Perlindungan Pelayanan dan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pemangkat, Kabupaten Sambas, Provinsi Kalimantan Barat”.

Pembuatan Skripsi ini tentunya tidak luput dari bantuan berbagai pihak yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung kepada peneliti. Oleh karena itu melalui kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan setulus-tulsunya kepada semua pihak yang terkait, teruntuk kepada :

1. Bapak Dr. Sutoro Eko Yunanto, M.Si. selaku Ketua STPMD “APMD” Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Guno Tri Tjahjoko, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan STPMD “APMD” Yogyakarta
3. Ibu Dra. Tri Daya Rini, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi saya yang dengan penuh kesabaran membimbing, memberikan support, sumbangsan pikiran, pengetahuan dan gagasan serta nasehat-nasehat yang sangat mendukung dan memotivasi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Fatih Gamma Abisono Nasution, S.IP., M.A. Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan perkuliahan selama menempuh studi di STPMD “APMD”.

5. Bapak/Ibu Dosen Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” yang telah mengajar dan memberikan ilmu kepada kami dengan sepenuh hati dalam masa kuliah.
6. Pemerintah Kecamatan Pemangkat yang dengan baik hati memberikan izin, bantuan dan dukungan kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian di Kecamatan Pemangkat.
7. Masyarakat Kecamatan Pemangkat yang telah memberikan ruang, tempat, waktu bagi penulis untuk melaksanakan penelitian dan membantu saya dalam pengumpulan data.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis disebutkan satu persatu.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMPAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
INTISARI	xii
BAB I	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	10
F. Literatur Review	10
G. Kerangka Konseptual	24
1. Konsep Presepsi Masyarakat	24
2. Konsep Pelayanan Publik	29
3. Konsep Kualitas Pelayanan Publik	34
4. Konsep Perlindungan Pelayanan Publik	37
H. Metode Penelitian	41
1. Jenis Penelitian.....	41
2. Unit Analisis	42
3. Teknik Pengumpulan Data	44
4. Teknik Analisis Data	46
BAB II.....	49
PROFIL KECAMATAN PEMANGKAT, KABUPATEN SAMBAS	49
A. Sejarah Kecamatan Pemangkat.....	49
B. Geografis	50
C. Demografis	52
D. Sarana dan Prasarana	55
E. Pemerintahan Kecamatan Pemangkat	59
F. Jumlah Penduduk	62
G. Pengaduan Pelayanan.....	63

H. Jenis Pelayanan Publik	65
BAB III	67
ANALISIS DATA	67
A. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Perlindungan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pemangkat,Kabupaten Sambas, Provinsi Kalimantan Barat	67
B. Pelaksanaan Kewenangan Pemerintah Kecamatan Pemangkat dalam Meningkatkan Kualitas Perlindungan dan Pelayanan Publik .	85
BAB IV	114
A. Kesimpulan	114
B. Saran	116
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN	120
DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA	125

DAFTAR TABEL

TABEL I.1 Data Informan	43
TABEL II.1 Jumlah Desa di Kecamatan Pemangkat	51
TABEL II.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	52
TABEL II.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia	53
TABEL II.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama	54
TABEL II.5 Sarana Pendidikan di Kecamatan Pemangkat.....	56
TABEL II.6 Prasarana Kesehatan	57
TABEL II.7 Prasarana Ibadah.....	58
TABEL II.8 Daftar Camat Yang Pernah Menjabat.....	59
TABEL II.9 Jumlah Penduduk.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Peta Kecamatan Pemangkat.....	50
Gambar II.2 Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Pemangkat.....	61
Gambar III.1 Tata Cara Pengaduan Terakit Perlindungan Pelayanan Publik Kecamatan Pemangkat	73
Gambar III.2 Prosedur Pengaduan/Keluhan Pelayanan Publik di Kecamatan Pemangkat.....	75
Gambar III.3 Kegiatan Bimtek.....	88

INTISARI

Persepsi masyarakat adalah merupakan proses penilaian masyarakat terhadap obyek tertentu. Dalam pengamatan awal saya bisa melihat bahwa kualitas perlindungan dan pelayanan publik di kantor Kecamatan Pemangkat masih rendah indikatornya adalah misalkan dalam perlindungan pelayanan publik kepada masyarakat sendiri masih membuat ragu terhadap pelayanan publik, karena banyak masyarakat yang mengadu kepada penyelenggara pelayanan publik diabaikan begitu saja, dan kualitas pelayanan publik juga sangat lambat yakni pembuatan surat keterangan domisili masih lambatnya proses-proses pelayanan dan juga tidak di berikannya estimasi untuk waktu penyelesaian. Adapun persepsi masyarakat bisa di jadikan tolak ukur terhadap sebuah keberhasilan perlindungan dan pelayanan publik di Kecamatan Pemangkat.

Dalam pelaksanaan penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan jenis penelitian ini adalah fenomenologi. Teknik pengumpulan datanya adalah dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode analisis datanya adalah dengan menggunakan metode reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Kecamatan Pemangkat, Kabupaten Sambas terkait dengan kesederhanaan prosedur pelayanan termasuk mudah dan tidak dipersulit. Prinsip kejelasan persyaratan teknis dan administratif masih kurang jelas. Tanggungjawab pegawai dalam menyelesaikan keluhan tergolong tanggungjawab terhadap tugasnya. Kemudahan akses masih kurang, seperti tidak adanya website. Prinsip kenyamanan belum maksimal, dikarenakan ruangan di kantor camat pemangkat minim cahaya sehingga membuat ruangan terlihat gelap dan kurang nyaman. Kemampuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sangat dijaga dengan baik sehingga petugas dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan beban tugasnya. Pegawai melakukan strategi-strategi atau visi misi, memiliki kerjasama yang baik dalam melakukan tugasnya, saling support dan saling mengingatkan sehingga tidak ada satupun strategi inti ataupun visi-misi yang tidak tercapai. Jika terdapat oknum yang melanggar terkait dengan aturan-aturan kepegawaian akan dilakukan prosedur mulai dari pemanggilan untuk melakukan teguran secara langsung terlebih dahulu dan penjatuhan hukuman disiplin. Kewenangan didasarkan aturan dalam pelayanan publik, jika ada pengaduan masyarakat maka ditindaklanjuti. Artinya kerahasiaan dari pelapor ini tetap dirahasiakan. Untuk meningkatkan kinerja, pegawai yang sudah terpilih mengikuti pelatihan, workshop, dan seminar-seminar agar pegawai memiliki kemampuan dalam pelayanan kepada masyarakat. Pelaksanaan kerjasama antar unit-unit pelayanan dalam mencapai keselarasan kerja dilaksanakan melalui pelayanan PATEN dengan cara menampung semua bentuk pelayanan dari masyarakat kemudian diberikan kepada petugas masing-masing sesuai dengan kebutuhan yang diminta masyarakat. Hambatannya jumlah tenaga yang kurang banyak, jadi pelayanan masyarakat agak terlambat karena harus bergantian melayaninya. SOP atau prosedur layanan pelaksanaan kewenangan pemerintah dalam meningkatkan kualitas perlindungan dan pelayanan publik disesuaikan dengan SOP dan SPP yang sudah dibuat. Jika melanggar SOP dan SPP, akan dikenakan sanksi teguran kepada petugas yang melakukan pelanggaran. Jika melakukan pelanggaran berat, maka dikenakan SP.

(Kata kunci: Persepsi Masyarakat, Perlindungan Pelayanan, Pelayanan Publik)

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Penerapan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia diyakini akan mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dasar pemikiran dikeluarkan Undang-undang Nomor 09 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu pemerintah Daerah berwenang mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan kualitas perlindungan dan pelayanan publik. Sebagai daerah otonom, suatu daerah harus memiliki kewenangan dan tanggung jawab dalam keterbukaan, partisipasi, dan pertanggungjawaban kepada masyarakat. Untuk mendukung terselenggaranya otonomi daerah diperlukan kewenangan yang luas, nyata, dan bertanggung jawab serta adanya perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah. Negara republik indonesia sebagai negara kesatuan menganut azas desentralisasi dalam penyenggelaraan pemerintahan, dengan memberikan kesempatan dan keleluasaan kepada daerah untuk menyenggelarakan otonomi daerah, karena itu, pasal 18 UUD 1945 menyatakan bahwa pembagian daerah indonesia atas daerah besar dan daerah kecil, dengan bentuk dan susunan pemerintahannya ditetapkan dengan undang-undang.

Perlindungan untuk masyarakat itu sendiri sudah menjadi tanggung jawab Pemerintah. Salah satunya Keamanan, dengan menjaga ketertiban dan menjaga ketentraman masyarakat adalah tanggung jawab dari pemerintah. Keamanan adalah

syarat utama untuk dukungan perwujudan negara yang terkandung dalam pancasila dan tercantum dalam Pembukaan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Perlindungan tidak hanya tentang keamanan saja, ada juga perlindungan pelayanan publik. Perlindungan pelayanan dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, yang definisinya penyelenggaran pelayanan publik adalah untuk memberikan kepastian hukum dan perkuatan komitmen antara penyelenggara, pelaksana dan masyarakat dalam kegiatan pelayanan publik, sebagai wujud dari pelaksanaan reformasi birokrasi.

Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan terwujudnya perlindungan pelayanan publik dengan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Perlindungan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah juga dilihat dari kualitasnya, jika mana kualitas perlindungan sangat buruk dimana ketertiban dan pelayanan pengaduan tentang adanya maladminitrasi pelayanan publik tidak ditangani dengan baik maka presepsi masyarakat terhadap kualitas perlindungan menjadi buruk.

Pelayanan Publik kini telah menjadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia. Perkembangannya pelayanan publik memang selalu aktual untuk diperbincangkan. Pada dasarnya memang manusia membutuhkan pelayanan, konsep pelayanan ini akan selalu berada pada kehidupan setiap manusia. Posisi masyarakat

yang berubah menjadi warga negara membuat para penyedia pelayanan publik tidak hanya memposisikan masyarakat sebagai konsumen, melainkan lebih jauh masyarakat juga dilibatkan dalam setiap pengambilan keputusan. Peran serta masyarakat dalam setiap pengambilan keputusan ini memungkinkan bagi penyedia layanan publik untuk lebih responsif. Hal utama yang menjadi indikator bahwa penyedia layanan publik telah responsif terhadap masyarakat adalah munculnya inovasi pelayanan. Konsep inovasi, belum berkembang secara maksimal pada sektor publik. Hal ini, dikarenakan kebanyakan organisasi sektor publik kurang tertantang, karena berada dalam iklim yang nonkompetitif, dan bahkan tidak merasa bermasalah dalam hal kelangsungan hidupnya. Maka, wajar jika konsep inovasi kurang berkembang dalam sektor publik. Namun demikian, perubahan yang terjadi dalam proses administrasi publik menuntut banyak hal lain turut berubah. (Rina Mei Mirnasari, 2013).

Perlindungan dan Pelayanan yang berkualitas bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan perlindungan pelayanan publik yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan (Agus Prianto, 2006). Terselenggaranya perlindungan pelayanan publik yang baik, tergantung dari kondisi birokrasi di suatu negara. Kondisi birokrasi memberikan iklim tersendiri bagi terselenggaranya perlindungan pelayanan publik yang optimal seperti adanya tindak maladminitrasi terhadap peayanan publik. Perlindungan dan Pelayanan publik yang optimal belum dapat direalisasikan di Indonesia. Perlindungan pelayanan publik di Indonesia sendiri masih sangat lemah dapat dilihat dari tindak praktik pungutan liar atau tindak praktik maladministrasi kepada masyarakat yang mengurus KTP dan pelayana publik lainnya tidak ditindak tegas berdasarkan hukum, masyarakat menjadi sungkan

untuk mengadukan adanya pungli pada pelayanan publik, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sudah tidak ada. Padahal sudah sangat jelas bahwa membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan sejalan dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk mengenai peningkatan pelayanan publik. Dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip umum good governance dan korporasi, serta untuk menjamin perlindungan setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik, berbagai perangkat dukungan diperlukan.

Dalam sektor publik, inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayanan publik. Inovasi hadir sebagai sebuah produk yang baru dan sifatnya menggantikan cara yang lama. Ini artinya bahwa setiap pelayanan publik, secara isi pada prinsipnya harus memuat sebuah inovasi baru.

Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat Daerah Kabupaten dan Daerah Kota. Berlakunya Undang-undang Nomor 9 tahun 2015 tentang Pemerintah Daerah, merupakan kesempatan bagi Daerah Kabupaten/Kota untuk mengatur sendiri pembentukan, kedudukan, kewenangan serta tugas pokok dan fungsi Kecamatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di daerah dan kemampuan daerah sehingga dapat berbeda antara Daerah Kabupaten/Kota yang satu dengan yang lainnya. Daerah lebih leluasa dalam menentukan dan memberikan kewenangan kepada Kecamatan dalam rangka memenuhi tuntutan, keinginan dan kebutuhan masyarakat, terlebih lagi penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan banyak berkaitan langsung dengan pemberian pelayanan publik. (Rusli Isa, 2009).

Kualitas pelayanan di Kecamatan diharapkan akan menjadi lebih baik setelah menjadi perangkat daerah dibandingkan pada saat sebagai perangkat dekonsentrasi yang pengaturannya sangat sentralistik. Sebab tujuan pemberian otonomi daerah dan keberadaan daerah adalah untuk mensejahterakan masyarakat melalui pemberdayaan dan penyediaan pelayanan publik secara efektif, efisien, ekonomis dan demokratis (Suwandi, 2002). Oleh karena itu, pemberian kewenangan pemerintahan secara penuh kepada Daerah Kabupaten/Kota dimaksudkan karena daerah itu lebih dekat kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan diberdayakan. Asumsinya semakin dekat jarak antara pelayan dan yang dilayani maka pelayanan akan sesuai dengan harapan masyarakat. Apabila perlindungan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat maka diharapkan kualitas pelayanan akan menjadi lebih baik. Dengan demikian pembentukan suatu perangkat daerah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan apabila dihubungkan dengan tujuan tersebut, maka perubahan status kecamatan seharusnya dapat meningkatkan efektivitas organisasi Kecamatan dalam perlindungan dan pelayanan publik.

Pada organisasi publik/pemerintah keadaannya tidak jauh berbeda, bahwa kegiatan pelayanan yang terjadi juga akibat adanya interaksi masyarakat/publik dengan aparatur pelayanan (birokrasi) menggunakan peralatan yang disediakan oleh instansi, tetapi berkaitan dengan perwujudan dari salah satu fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat atau abdi negara. Perlindungan Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat dari suatu negara kesejahteraan. Secara umum paling sedikit ada dua fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah termasuk pemerintah daerah, yaitu fungsi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat, dan fungsi perlindungan kepada masyarakat. Fungsi-fungsi yang disebutkan ini pada dasarnya merupakan pelayanan kepada masyarakat untuk mencapai kesejahteraan.

Pemerintah dibentuk dengan demikian bukanlah untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama (Rasyid, 1998). (Moenir, 2000) mengartikan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sekelompok orang yang memberikan pelayanan tersebut adalah aparat birokrasi pemerintah.

Pemangkat adalah salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Sambas, Provinsi Kalimantan Barat. Bentuk perlindungan pelayanan publik masyarakat dari pemerintah kecamatan ini yaitu melaporkan ke penyelenggara tentang adanya pungutan liar atau tindak maladmintras yang dilakukan oleh oknum pelayanan publik yang melakukan hal yang membuat masyarakat dirugika, apabila Oknum pelayanan publik melanggar atau diduga melakukan tindak pidana maka masyarakat bisa menggugat kepengadilan. Seperti yang sudah diatur Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tentang Pengaturan hubungan pemerintah dengan masyarakat dapat suatu proses pelayanan diatur melalui hukum pelayanan publik. Undang-undang Pelayanan Publik mengatur hak dan kewajiban penyedia layanan publik dan hukuman bagi pelanggarnya. Oleh karena itu, Hukum Pelayanan Publik bersifat memaksa, mengikat dan mengatur hubungan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik dengan penyelenggara dan penyelenggara pelayanan publik dan untuk melindungi pelayanan publik.

Di kantor kecamatan pemangkat ini masyarakat juga bisa membuat keluhan kurangnya penanganan ketentraman dan ketertiban yang terjadi di wilayah kecamatan pemangkat. Kantor kecamatan terdapat perlindungan masyarakat dari penyelenggara pelayanan publik dimana mempunyai tugas melaksanakan koordinasi, penyusunan rencana dan program pemberdayaan satuan perlindungan masyarakat. Perbuatan hukum pengguna terkadang dapat merugikan masyarakat, maka sudah seharusnya dalam konteks Negara hukum yang bertujuan untuk melindungi segenap warga negaranya diperlukan suatu pengawasan yang berfungsi untuk menjaga agar aparat pemerintah tidak keluar dari tindakan hukum yang tidak dibenarkan dan peraturan perundangan yang berlaku dan juga dapat memberikan penyelesaian pengaduan terhadap pelayanan publik dalam perlindungan pelayanan publik yang terjadi.

Melalui kantor kecamatan ini juga, warga dapat mengurus berbagai bentuk perizinan. Beberapa perizinan yang sering dibuat terkait dengan penerbitan izin usaha mikro kecil (IUMK), surat keterangan domisili, surat izin menutup jalan untuk pembangunan atau acara, pengesahaan surat keterangan miskin, dispensasi nikah, rekomendasi dan pengesahaan permohonan cerai, belum nikah, dan nikah. Surat-surat lainnya yang dapat diurus terkait perizinan tertentu seperti surat eksplorasi air tanah, surat perubahan penggunaan tanah, waris, hingga wakaf. Ada banyak fungsi dan tugas lain dari kantor kecamatan.

Dengan adanya otonomi daerah tersebut, kewenangan pemerintah daerah menjadi lebih luas dari sebelum adanya desentralisasi. Persepsi masyarakat terhadap kualitas perlindungan pelayanan pemerintah secara umum berdasarkan kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari pengaduan atau keluhan dari masyarakat tentang pelayanan publik, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif,

kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar (pungli).

Persepsi masyarakat adalah merupakan proses penilaian masyarakat terhadap obyek tertentu. Dalam pengamatan awal saya bisa melihat bahwa kualitas perlindungan dan pelayanan publik di kantor Kecamatan Pemangkat masih rendah indikatornya adalah misalkan dalam perlindungan pelayanan publik kepada masyarakat sendiri masih membuat ragu terhadap pelayanan publik, karea adanya tindak pidana pungli membuat masyarakat banyak dirugikan, banyak masyarakat yang mengadu kepada penyelenggara pelayanan publik diabaikan begitu saja, dan Kualitas pelayanan publik juga sangat lambat yakni pembuatan surat keterangan domisili masih lambatnya proses-proses pelayanan dan juga tidak di berikannya estimasi untuk waktu penyelesaian. Adapun persepsi masyarakat bisa di jadikan tolak ukur terhadap sebuah keberhasilan perlindungan dan pelayanan publik, pada Kecamatan Pemangkat ini penting di adakan sebuah penelitian agar bisa di lakukannya perubahan ataupun inovasi yang muncul setelah di lakukannya penelitian kualitas pelayanan publiknya. Dalam konteks otonomi daerah, penyelenggaraan pelayanan publik oleh daerah, baik yang dilakukan oleh lembaga daerah sendiri maupun oleh lembaga vertikal di daerah, merupakan upaya untuk mendekatkan akses pelaksanaan hasil hak-hak. Namun, dengan kekuasaan dan kebebasan penyelenggara negara untuk bertindak dalam hampir semua aspek kehidupan masyarakat terkadang dapat menimbulkan kerugian bagi masyarakat itu sendiri. Selanjutnya dengan adanya tindakan diskresi (freies ermessen), sering terjadi maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu diperlukan suatu sistem perlindungan masyarakat melalui sarana pengaduan masyarakat dan perlindungan penyelenggaraan negara itu sendiri untuk mencegah terjadinya

maladministrasi yang merugikan masyarakat sebagai pihak yang lemah dalam kedudukannya jika dibandingkan dengan aparatur negara.

Sesuai dengan masalah masalah diatas penelitian ini menggunakan Persepektif Governance, yakni berusaha menemukan fakta-fakta dan kendala yang masih banyaknya praktik-praktik penyelenggaraan birokrasi pemerintahan yang diliputi oleh berbagai tindak pidana korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) yang dilakukan oleh oknum pejabat teras pemerintah apalagi terkait dengan pelayanan publik. Persepektif Governance itu sendiri dapat dijadikan sebagai bagian dari upaya untuk melaksanakan asas-asas demokrasi dan demokratisasi, yang merefleksikan dijunjung tingginya aspek pemenuhan hak-hak rakyat oleh penguasa, ditegakannya nilai-nilai keadilan dan solidaritas sosial. Hal utama dalam perspektif ini yaitu dengan melihat persepsi masyarakat di kantor kecamatan pemangkat terkait kualitas perlindungan dan pelayanan publik. Dengan adanya persepsi masyarakat diharapkan kualitas perlindungan dan pelayanan publik di kantor kecamatan pemangkat, kabupaten sambas dapat ditingkatkan. Persepsi masyarakat sangat penting untuk kesadaran pemerintah terhadap pengelolaan pelayanan.

Bertolak dari fenomena tersebut diatas itulah yang membuat peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Perlindungan Pelayanan Publik Pada Kantor kecamatan Pemangkat Kabupaten Sambas”.

B. FOKUS PENELITIAN

1. Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Perlindungan Pelayanan Publik di kantor kecamatan pemangkat.
2. Pelaksanaan kewenangan pemerintah kecamatan pemangkat dalam meningkatkan kualitas perlindungan pelayanan publik.

C. RUMUSAN MASALAH

Dari permaslaah yang telah dikaji dan bersumber dari latar belakang diatas, rumusan masalah pada penelitian yang akan diteliti oleh penulis yaitu

1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas perlindungan pelayanan publik masyarakat di kantor kecamatan pemangkat kabupaten sambas?
2. Bagaimana Pelaksanaan kewenangan pemerintah kecamatan pemangkat dalam meningkatkan kualitas perlindungan dan pelayanan publik?

D. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penulis melakukan penelitian ini yang berdasarkan pada latar belakang adalah:

1. Secara umum untuk mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap kualitas perlindungan pelayanan publik di kantor kecamatan pemangkat kabupaten sambas.
2. Secara khusus untuk mengetahui Pelaksanaan kewenangan dari pemerintah untuk meningkatkan perlindungan pelayanan publik.

E. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi penambah wawasan dan evaluasi pada Ilmu Pemerintahan mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas perlindungan dan pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi bagi pemerintah dalam memecahkan masalah praktis dan dapat juga dijadikan bagi peneliti lain untuk meneliti hal yang serupa dengan penelitian ini.

F. LITERATURE REVIEW

1. Vera Pasaribu (2018) “persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kepala desa sisarahili kecamatan sogae’adu kabupaten nias” Vol.3 (2018). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae’ade Kabupaten Nias, yang selama ini belum di ketahui, apakah pelayanan yang di berikan oleh pegawai sudah sesuai harapan atau tidak, yang menyangkut tentang kedisiplinan, kejelasan layanan, kepastian waktu penyelesaian, perilaku pegawai, keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dan berbagai keluhan lainnya yang di rasakan oleh pengguna layanan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi secara sistematis. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil key informan sebagai narasumber (responden) dengan menggunakan Prosedur Kuota yang terdiri atas Kepala Desa

Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias dan Masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias. Pengumpulan data di lakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di kantor desa Sisarahili Kecamatan sogae'adu Kabupaten Nias masih kurang memuaskan atau belum sesuai harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di kantor desa Sisarahili, Peneliti Menggunakan lima dimensi yaitu dimensi Tangible, dimensi Reliability, dimensi Responsiviness, dimensi Assurance dan dimensi Emphaty berserta indikatornya. Namun, ada beberapa indikator yang belum sesuai dengan harapan masyarakat yaitu, kedisiplinan pegawai, keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu, kepastian waktu penyelesaian dan mendahulukan kepentingan pengguna. Perbedaan penelitian ini yakni penelitian ini lebih berfokus pada persepsi masyarakat terkait kualitas pelayanan publik sedang kan penelitian yang akan saya teliti lebih membahas persepsi masyarakat terhadap kualitas perlindungan dan pelayanan publik, tempat penelitian nya pun berbeda.

2. Arigan, eri arahta, (2019) “analisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor lurah gung leto kecamatan kabanjahe”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Lutah Gung Leto, yang selama ini belum diketahui, menyangkut indikator proses pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi pegawai pemberi pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif

dengan responden terdiri atas masyarakat pengguna pelayanan publik yang datang ke Kantor Lutah Gung Leto. Penentuan responden dengan random sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis meliputi pengumpulan data, penyajian data, kemudian menarik kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat pengguna pelayanan publik pada Kantor Lurah Gung Leto menyatakan penyelenggaraan pelayanan publik sudah menyatakan baik. Beberapa aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor Lurah Gung Leto, yaitu proses pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi pegawai pemberi pelayanan. Peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Lurah Gung Leto dapat dilakukan dengan prioritas proses pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi pegawai pemberi pelayanan. Perbedaan dari penelitian diatas yaitu penelitian yang akan diteliti membahas persepsi masyarakat terhadap kualitas perlindungan sedangkan di penelitian ini tidak membahas perlindungan, penelitian diatas juga tidak menggunakan kuisisioner tidak seperti penelitian ini.

3. M.Fauzan Azima

Penelitian ini mengkaji Mengenai Peran Lembaga Perlindungan Masyarakat (Linmas) Dalam Upaya Pencegahan Suatu Tindak Pidana Di Desa Selat. Bertujuan untuk mengenai peran lembaga perlindungan masyarakat (Linmas) dan hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan peran Linmas dalam upaya pencegahan suatu tindak pidana di Desa Selat Kecamatan Narmada

Kabupaten Lombok Barat. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris dengan menggunakan tiga macam pendekatan yaitu pendekatan perundangundangan, pendekatan konseptual dan pendekatan sosiologis. Linmas efektif dalam membina masyarakat untuk selalu menciptakan situasi kamtibmas di tiap-tiap wilayah kerjanya guna mencegah dan mengurangi terjadinya suatu tindak pidana di desa selat kecamatan narmada kabupaten lombok barat. Meskipun dihadapi pada permasalahan internal Linmas yaitu kurangnya personil Linmas dan sarana prasarana pendukung serta permasalahan eksternal lainnya seperti minimnya partisipasi masyarakat. Perbedaan penelitian ini dan penelitian yang akan saya teliti yaitu jenis penelitian yang akan saya gunakan yaitu deskriptif kualitatif sedangkan penelitian ini menggunakan jenis hukum empiris. Penelitian ini mengkaji peran lembaga perlindungan masyarakat Linmas sedangkan penelitian yang akan saya teliti membahas persepsi masyarakat terhadap kualitas perlindungan dan pelayanan masyarakat dikantor kecamatan.

4. Gunawan, G. (2012). Kontribusi Kesatuan Perlindungan Masyarakat dalam Memberikan Rasa Keamanan, Ketertiban, dan Ketentraman Lingkungan: Studi Identifikasi Profil Satuan Polisi Pamong Praja. *Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance*, Vol. 4(1), Hal. 35-44.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menyusun profil Satpol PP dalam menunaikan tugas-tugas pemerintahan umum terutama di bidang ketertiban umum, ketentraman dan perlindungan masyarakat. Metode penelitian deskriptif statistik kualitatif. Penelitian ini menyimpulkan kelembagaan belum seluruhnya mengacu kepada PP 6 Tahun 2010, ketatalaksanaan belum semua membuat Standard Operating Procedure, sumber daya aparatur belum sesuai, sumber daya lainnya anggaran masih minim. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang

Pemerintahan Daerah Serta Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2010 Tentang Satuan Polisi Pamong Praja merupakan landasan yang kuat bagi keberadaan Satuan Polisi Pamong Praja, dalam melaksanakan tugas dan fungsinya penegakan perda, ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat serta perlindungan masyarakat mengalami kendala dan hambatan. Mencermati permasalahan yang muncul terkait dengan eksistensi Satpol PP dalam mengemban tugas-tugas pemerintahan umum dan penyelenggaraan pemerintahan daerah di seluruh Indonesia, diperlukan profil yang mampu menggambarkan komposisi personal, kelembagaan, ketatalaksanaan, sumber daya manusia dan sumber daya lainnya sesuai dengan kondisi realistik di lapangan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan saya teliti yaitu pembahasan dari penelitian ini lebih dilihat dari kontribusi kesatuan perlindungan masyarakat salah satunya Satpol PP, dengan mengamati tugas dan fungsi pemerintahan umum, sedangkan penelitian saya membahas tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas perlindungan dan pelayanan publik di kantor kecamatan, yang dimana persamaan dalam penelitian ini sama-sama menggunakan penelitian kualitatif.

5. Gunawan, G. (2015). Peran Satuan Perlindungan Masyarakat di Kabupaten Cilacap. *Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance*, Vol. 7(4), Hal. 347-360.

Hasil penelitiannya bahwa peran Satlinmas dalam menyelenggarakan penanganan kebencanaan, penanganan keamanan, ketenteraman dan ketertiban, perlindungan masyarakat di tingkat kabupaten pada umumnya sudah dapat dilaksanakannya, namun pada tingkat rukun tetangga dan rukun warga tugas dan fungsi tersebut belum dapat dilaksanakan dengan optimal. Tujuan kajian ingin

mengetahui sejauhmana Satlinmas dapat berperan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif, data diperoleh melalui dokumentasi, observasi, dan wawancara, lokasi sampel penelitian dipilih berdasarkan purposive sampel yaitu Kabupaten Cilacap, Kabupaten Cilacap merupakan kabupaten yang telah mengakomodir kelembagaan Linmas dalam struktur organisasi Satuan Polisi Pamong Praja dan menjadi barometer bagi daerah lain dalam pelaksanaan penegakan peraturan daerah. Penyelenggaraan keamanan dan ketentraman, ketertiban serta perlindungan masyarakat khususnya yang berada dilingkungan permukiman merupakan tugas dan tanggung jawab anggota satuan perlindungan masyarakat (satlinmas), dan bagaimana yang terjadi bila anggota satlinmas dalam melaksanakan tugas dan fungsinya tidak didukung dengan sumber daya manusia yang memadai baik kualitas maupun kuantitasnya, sehingga harapan dan keinginan masyarakat untuk mendapatkan keamanan dan ketentraman, ketertiban serta perlindungan masyarakat tidak terpenuhi dengan sepenuhnya dan mengakibatkan kehadiran satlinmas belum dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Perbedaan penelitian diatas dan penelitian ini yakni penelitian ini lebih terfokus peran linmas dalam menyelenggarakan untuk perlindungan masyarakat di cilacap, sedangkan penelitian yang akan saya teliti lebih melihat bagaimana persepsi masrayakat terhadap kualitas perlindungan dan pelayanan publik di kantor kecamatan pemangkat.

6. Novirsari, E. (2013). Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada sistem administrasi manunggal satu atap (samsat) keliling di unit pelayanan terpadu (upt) dinas pendapatan provinsi sumatera utara (dispendasu) medan utara. Perspektif, vol. 2(2), hal. 109-129.

Hasil penelitian dilapangan sejak dilaksanakannya samsat keliling terjadi peningkatan PAD pada UPT Dispendasu Medan Utara, peningkatan tersebut dikarenakan didalam pelaksanaannya telah terjadi harmonisasi. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan berusaha menyediakan pelayanan dengan kualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu, Pemerintah Provinsi Sumatera Utara dalam hal ini Dinas Pendapatan Daerah Sumatera Utara memberikan pelayanan prima sesuai dengan UU No.25 Tahun 2009. Kemudian, Satuan Admnisitrasni Manunggal Satu Atap (Samsat) meluncurkan program samsat keliling untuk meningkatkan Kualitas pelayanannya. Namun, UPT Dispendasu Medan Utara masih melihat dan mendengar banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai samsat keliling tersebut. Secara umum kajian ini menggunakan metode: deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitian ini diperoleh temuan-temuan untuk mengetahui bagimana Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling di UPT Dispendasu Medan Utara, dan melihat sejauh mana samsat keliling UPT Dispendasu Medan Utara menyelenggarakan pelayanan yaitu sesuai dengan UU No,25 Tahun 2009. Perbedaan dari penelitian ini yakni penelitian ini melihat persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada sistem adminitrasni lebih terfokus membahas adminitrasni di Samsat, sedangkan penelitian yang akan saya teliti sama-sama membahas bagaimana persepsi masyarakat akan tetapi penelitian saya lebih berfokus membahas kualitas perlindungan dan pelayanan publik di kantor kecamatan pemangkat.

7. Suryani, L., & Maddatuang, M. (2018). Persepsi dan Peran Serta Masyarakat dalam Perlindungan Hutan Desa Kawata Kecamatan Wasuponda Kabupaten Luwu Timur. UNM Geographic Journal, Vol. 2(1), Hal. 64-73.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) persepsi masyarakat dalam perlindungan hutan. 2) faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat dalam perlindungan hutan. 3) peran serta masyarakat dalam perlindungan hutan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Pengambilan data dalam penelitian menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi, selanjutnya dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Persepsi masyarakat dalam perlindungan hutan adalah Positif, maksudnya masyarakat melestarikan perlindungan hutan seperti penanaman pohon kembali dan pemeliharaan hutan agar tidak terjadi bencana alam. 2) Faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat dalam perlindungan hutan seperti tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, tingkat pendapatan, umur, dan jumlah anggota keluarga. Menunjukkan: tingkat pendidikan masyarakat tergolong pendidikan dasar dan pendidikan menengah menunjukkan persepsi yang positif. Dilihat dari jenis pekerjaan, jenis pekerjaan dibandingkan dengan masyarakat yang bekerja sebagai petani, jenis pekerjaan lainnya menunjukkan persepsi yang lebih positif. Tingkat pendapatan masyarakat lebih tinggi. Umur 35-40 tahun tergolong produktif dan masyarakat yang jumlah anggota keluarga 4-5 menunjukkan persepsi yang positif. 3) Peran serta masyarakat dalam perlindungan hutan adalah adanya usaha dalam mencegah kerusakan hutan akibat aspek sosial yang berupa pembakaran hutan, perambahan hutan, dan pencurian hasil hutan. Masyarakat tidak lagi membuka hutan untuk dijadikan lahan pertanian dan tidak mengembalakan ternaknya di hutan. Perbedaan penelitian ini adalah dimana penelitian ini membahas tentang bagaimana persepsi masyarakat dalam perlindungan hutan di desa Kawata Kecamatan Wasuponda Kabupaten Luwu Timur. Sedangkan penelitian yang akan saya teliti membahas tentang bagaimana

persepsi masyarakat terhadap kualitas perlindungan dan pelayanan publik di kantor kecamatan pemangkat, kabupaten sambas. Sama-sama membahas terkait persepsi masyarakat akan tetapi berbeda topik, dan metode yang digunakan sama-sama menggunakan deskriptif kualitatif.

8. Tamin, N. (2012). Persepsi Masyarakat Atas Perlindungan Hukum Terhadap Anak Korban Tindak Kekerasan Dalam Rumah Tangga di Desa Omayuwa Kecamatan Randangan. *Jurnal*. Vol. 1(221407054).

Hasil penelitian penulis menyimpulkan kemampuan berpikir secara kritis masyarakat atas perlindungan hukum terhadap anak korban tindak kekerasan dalam rumah tangga. Bertolak dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa peneliti dapat mengetahui kemampuan berpikir secara kritis masyarakat tentang kekerasan dalam rumah tangga khususnya terhadap anak agar lebih memahami dan mengerti bahwa anak bukanlah milik pribadi karena pada dasarnya setiap anak adalah sebuah pribadi yang utuh yang juga memiliki hak sebagaimana individu lainnya, sehingga anak tidak dapat dijadikan tumpuan amarah atas semua permasalahan yang dialami orangtua (Domestic Based Violence). Lebih berhati-hati dan memberikan perhatian serta menjaga anak-anak dari kemungkinan menjadi korban kekerasan yang dilakukan oleh orang-orang di sekitar kita (Community Based Violence). Upaya hukum yang dilakukan terhadap perlindungan hukum atas anak yang menjadi korban tindak kekerasan dalam rumah tangga ternyata kurangnya sosialisasi dari pemerintah maupun dari pihak berwenang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kemampuan berpikir secara kritis masyarakat tentang kekerasan dalam rumah tangga khususnya terhadap anak dan untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum terhadap anak korban tindak kekerasan dalam rumah tangga di Desa

Omayuwa Kec. Randangan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif melalui angket dan wawancara berupa kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati, Penelitian ini diarahkan pada individu secara holistik (utuh). Perbedaan dalam penelitian ini yaitu penelitian ini membahas tentang perlindungan hukum dalam kasus kekerasan dalam rumah tangga, perlindungan hukum juga salah satu perlindungan masyarakat, sedangkan penelitian yang akan saya teliti lebih membahas tentang bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas perlindungan dan pelayanan publik di kantor kecamatan pemangkat, kabupaten sambas. Sama-sama meneliti tentang persepsi masyarakat namun pembahasan perlindungan dalam penelitian ini lebih sempit.

9. Tumilantouw, N., Mandagi, M., & Bogar, W. (2020). Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Mirai Management*, Vol. 5(1), Hal. 76-95.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Optimalisasi pelayanan publik di Kantor camat Suluun Tareran terhadap prosedur pelayanan sehingga lebih mudah dan sederhana, yaitu dengan menyusun SOP setiap kegiatan atau urusan yang berisi alurnya (mulai hingga selesai, syarat yang diperlukan, waktu penyelesaian) secara tertulis dan dengan mudah dapat dibaca oleh masyarakat yang dilayani. Terhadap kejelasan dan kedisiplinan petugas pelayanan, dilakukan dengan memberikan secara jelas tugas dan fungsi pegawai sesuai jabatannya berdasarkan uraian tugasnya secara tertulis, setiap pejabat dan pegawai pelaksana diwajibkan menggunakan tanda pengenal serta menggunakan pakaian seragam sesuai waktu/hari yang ditetapkan. Terhadap pelayanan publik agar sesuai dengan target waktu, biaya dan kualitas yang ditetapkan, dilakukan dengan mengikuti dan mematuhi SOP yang ditetapkan dan mematuhi ketentuan mengenai ada-tidaknya

kebijakan pengenaan biaya atas layanan yang diberikan, sedangkan terhadap pelayanan agar dipersepsi adil, ramah, sopan dan nyaman oleh masyarakat, dilakukan dengan menunjukkan sikap bersahabat, menyediakan ruang tunggu, tempat duduk/kursi untuk masyarakat, bahkan toilet, (2) Faktor-faktor determinannya adalah kompetensi petugas pelayanan, motivasi kerja, etos dan budaya kerja. Penelitian ini bertujuan untuk untuk mendeskripsikan, dan menginterpretasikan Optimalisasi Pelayanan Publik dan faktor-faktornya determinannya di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan naturalistik (kualitatif). Informan yang dijadikan sumber data ditetapkan secara secara purposive (purposive sampling) dan snowball sampling. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumen. Analisis data yaitu analisis kualitatif secara interaktif dengan aktivitas analisis data yaitu data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification. Perbedaan penelitian ini yaitu penelitian ini kebih membahas Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan dan melihat faktor-faktor determinanya, sedangkan penelitian yang akan saya teliti melihat persepsi masyarakat terhadap kualitas perlindungan dan pelayanan publik di kantor kecamatan pemangkat, persamaannya sama-sama membahas variabelnya yaitu tentang pelayanan publik, metode yang digunakan penelitian ini menggunakan pendekatan naturalistic kualitatif, metode yang akan saya gunakan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.

- 10.** Subagdja, O. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Persepsi Penerima Layanan: Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, vol.11(2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa para responden menganggap kualitas pelayanan akta kelahiran cukup optimal dan memuaskan dalam memenuhi tuntutan dan harapan pihak penerima layanan baik dari segi dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Fenomena yang diangkat menjadi masalah penelitian adalah kualitas pelayanan Akta Kelahiran yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor masih belum optimal dalam pelaksanaannya, salahsatunya data kependudukan yang belum menyeluruh, belum semua akurat dan tidak semua valid, sehingga masih lemahnya kinerja pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian dilaksanakan menurut *post positivist paradigm (study qualitative)*. Populasi penelitian adalah warga masyarakat yang pernah mengurus akta kelahiran serta warga masyarakat yang sedang mengurus akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor. Warga masyarakat tersebut berada dalam wilayah RW pada 47 desa/kelurahan di Kecamatan Ciomas, Kecamatan Ciawi, Kecamatan Parung dan Kecamatan Citeureup. Sampel penelitian 386 responden diambil dari populasi sebanyak 1.115 orang dengan *simple random sampling technique*. Analisis data menggunakan Analisis Distribusi Frekuensi yang dikembangkan dengan Analisis Deskriptif.

Perbedaan dalam penelitian ini dan penelitian yang akan saya teliti dimana penelitian saya akan menyelesaikan masalah terkait bagaimana presepsi masyarakat terhadap kualitas perlindungan dan pelayanan publik dikantor kecamatan pemangkat sedangkan penelitian ini yaitu dimana penelitian ini membahas kualitas pelayanan publik dalam presepsi penerimaan pelayanan, di dinas pendidikan. Variabelnya terdapat kesamaan yaitu sama-sama tentang presepsi pelayanan publik. Metode yang digunakan pada penelitian saya dan

penelitian yaitu kualitatif aka tetapi penelitian ini dilaksanakan dengan simple random sampling technique.

Penelitian yang akan saya teliti berbeda dari penelitian lainnya dimana penelitian lainnya kebanyakan terfokus dalam persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, sedangkan penelitian saya akan mengulas dan membahas tentang masalah bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas perlindungan pelayanan publik dikantor kecamatan pemangkat, kabupaten sambas. Kerap kali peneliti lainnya kebanyakan meneliti tentang pelayanan publik sampai lupa bahwa prespsi masyarakat tentang perlindungan juga sangat penting dan menjadi salah satu tanggung jawab pemerintah. Sehingga pemerintah masih banyak belum mengoreksi bagaimana perlindungan keamanan, ketertiban dan ketentraman masyarakat sangat lemah. Maka dari itu saya akan meneliti penelitian ini dimana kedepannya bisa menjadi acuan bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas perlindungan dan pelayanan publik.

G. KERANGKA KONSEPTUAL

1. KONSEP PRESEPSI MASYARAKAT

Kehidupan bermasyarakat tidak akan lepas dari persepsi masyarakat itu sendiri, Menurut Notoatmodjo (2005), faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat adalah faktor eksternal meliputi perubahan intensitas, pengulangan, suatu yang baru dan suatu yang menjadi perhatian orang banyak, serta faktor internal meliputi pengalaman atau pengetahuan, harapan, kebutuhan, motivasi, emosi dan usia. Persepsi masyarakat sangat penting dalam hal cara pandang sekelompok manusia yang hidup bersama dalam suatu lingkungan tertentu yang sama dalam memberikan kesimpulan dalam suatu objek berdasarkan pada pengetahuan, penglihatan dan pengamatan sehingga masyarakat satu dengan yang lain menghasilkan pendapat

yang berbeda walaupun objeknya sama. Begitupun juga presepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dan pelayanan perlindungan menjadi sangat penting karena pelayanan yang baik merupakan wujud pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan pengguna pelayanan. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan menjadi harapan pengguna pelayanan. Prosedur adalah tahapan kegiatan yang dilakukan dalam proses pelayanan. Semakin sederhana prosedur pelayanan maka akan cepat juga proses yang dilakukan. Kesederhanaan prosedur dapat mempermudah pengguna pelayanan untuk mendapatkan produk pelayanan yang dibutuhkan. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan presepsi masyarakat pasti akan baik dan menjadi posirip.

Presepsi masyarakat dalam pelayanan sesuai dengan ketepatan waktu juga sangat penting dimana ketepatan waktu penyelesaian pelayanan merupakan salah satu faktor dalam upaya mewujudkan kepuasan masyarakat. Masyarakat mengharapkan penyelesaian pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Waktu penyelesaian adalah waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan/pendaftaran sampai dengan penyelesaian pelayanan pengaduan.

a) Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi, dimana sensasi adalah aktivitas merasakan atau penyebab keadaan emosi. Dengan adanya sensasi dan emosi maka presepsi akan timbul pada diri kita. Kehidupan individu tidak dapat lepas dari lingkungannya. Sejak dilahirkan, individu secara langsung berhubungan dengan lingkungan sekitarnya dan menerima stimulus dari luar dirinya, dimana hal ini berkaitan dengan persepsi. Melalui persepsi individu dapat menyadari, dapat mengerti tentang keadaan diri individu yang bersangkutan. Persepsi itu merupakan aktivitas

yang integrateed, maka seluruh apa yang ada dalam diri individu seperti perasaan, pengalaman, kemampuan berpikir, kerangka acuan dan aspek-aspek lain yang ada dalam diri individu masyarakat akan ikut berperan dalam persepsi tersebut (Walito, 2002:69). Berdasarkan atas hal tersebut, dapat dikemukakan bahwadalam persepsi itu sekalipun stimulusnya sama tetapi karena pengalaman tidaksama, kemampuan berpikir tidak sama, kerangka acuan tidak sama, adanyakemungkinan hasil persepsi antara individu dengan individu yang lain tidak sama.

Jalaluddin Rahmat (2001:57) mendefenisikan persepsi sebagai pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan-pesan. Persepsi adalah memberikan makna pada stimuli indrawi (*sensory stimuli*).

Presepsi seseorang yang timbul tentu saja ada faktor-faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor itulah yang menyebabkan mengapa dua orang melihat sesuatu mungkin memberi interpretasi yang berbeda tentang yang dilihatnya. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi presepsi sebagai berikut:

- a) Diri orang yang bersangkutan sendiri. Apabila seseorang melihat sesuatu dan berusaha memberikan interpretasi tentang apa yang dilihatnya, ia dipengaruhi oleh karakteristik individual yang turut berpengaruh.
- b) Sasaran persepsi tersebut. Sasaran itu mungkin berupa orang, benda atau peristiwa. Sifat atau bentuk sasaran itulah yang berpengaruh terhadap persepsi orang yang melihatnya.
- c) Situasi. Persepsi harus dilihat secara kontekstual yang berarti dalam situasi mana persepsi itu timbul perlu pula mendapat perhatian. Situasi merupakan

factor yang turut berperan dalam pertumbuhan persepsi seseorang.

Adapun Indikator-indikator presepsi adalah Sebagai Berikut:

- **Respon (Tanggapan)**

Yaitu gambaran tentang sesuatu yang tinggal dalam ingatan setelah melakukan pengamatan atau setelah berfantasi. Tanggapan disebut pula kesan, bekas atau kenangan. Tanggapan kebanyakan berada dalam ruang bawah sadar atau pra sadar, dan tanggapan itu disadari kembali setelah dalam ruang kesadaran karena sesuatu sebab. Tanggapan yang berada pada ruang bawah sadar disebut talent (tersembunyi) sedang yang berada dalam ruang kesadaran disebut *actueel* (sungguh-sungguh).

- **Pendapat**

Dalam bahasa harian disebut sebagai: dugaan, perkiraan, sangkaan, anggapan, pendapat subjektif “perasaan”. Adapun proses pembentukan pendapat adalah sebagai berikut:

- a. Menyadari adanya tanggapan/pengertian karena tidak mungkin kita membentuk pendapat tanpa menggunakan pengertian/tanggapan.
- b. Menguraikan tanggapan/pengertian, misalnya: kepada seorang anak diberikan sepotong karton berbentuk persegi empat. Dari tanggapan yang majemuk itu (sepotong, karton, kuning, persegi empat) dianalisa. Kalau anak tersebut ditanya, apakah yang kau terima? Mungkin jawabannya hanya “karton kuning” karton kuning adalah suatu pendapat.
- c. Menentukan hubungan logis antara bagian-bagian setelah sifat-sifat dianalisa, berbagai sifat dipisahkan tinggal dua pengertian saja kemudian satu sama lain dihubungkan, misalnya menjadi “karton kuning”. Beberapa pengertian yang dibentuk menjadi suatu pendapat yang dihubungkan dengan sembarang tidak akan menghasilkan suatu

hubungan logis dan tidak dapat dinyatakan dalam suatu kalimat yang benar. Suatu kalimat dinyatakan benar dengan ciri yaitu: adanya pokok (*subjek*) dan adanya sebutan (*predikat*).

- **Penilaian**

Bila mempersepsikan sesuatu maka kita memilih pandangan tertentu tentang hal yang dipersepsikan. Sebagaimana yang dikutip oleh Renato Tagulisi dalam bukunya Alo Liliwery dalam bukunya yang berjudul Persepsi Teoritis, Komunikasi Antar Pribadi, menyatakan bahwa persepsi seseorang mengacu pada proses yang membuatnya menjadi tahu dan berfikir, menilai sifat-sifat kualitas dan keadaan internal seseorang.

b) Masyarakat

Mengenai pengertian masyarakat dalam kamus bahasa Inggris, masyarakat disebut *society* asal katanya *socius* yang berarti kawan. Arti yang lebih khusus, bahwa masyarakat adalah kesatuan sosial yang mempunyai kehidupan jiwa seperti adanya ungkapan-ungkapan jiwa rakyat, kehendak rakyat, kesadaran masyarakat dan sebaginya. Sedangkan jiwa masyarakat ini merupakan potensi yang berasal dari unsur-unsur masyarakat meliputi pranata, status dan peranan sosial. Sehingga para pakar sosiologi seperti Mac Iver, J.L Gillin memberikan pengertian bahwa masyarakat adalah kumpulan individu-individu yang saling bergaul berinteraksikan karena mempunyai nilai-nilai, norma-norma, cara-cara dan prosedur yang merupakan kebutuhan bersama berupa suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu dan terikat oleh suatu identitas bersama (Musadun, 2000).

Masyarakat adalah sekelompok orang yang membentuk sebuah system semi tertutup atau semi terbuka, dimana sebagian besar interaksi adalah antar individu yang berada dalam hubungan-hubungan antar entitas. Masyarakat adalah sebuah komunitas yang independen. Umumnya istilah masyarakat digunakan untuk mengacu sekelompok orang yang hidup bersama dalam suatu komunitas yang teratur. Masyarakat sering diorganisasikan berdasarkan cara utamanya dalam mata pencaharian. Pakar Ilmu Sosial mengidentifikasi masyarakat ke dalam beberapa istilah, antara lain adalah: masyarakat pemburu, masyarakat pastoral nomadis, masyarakat bercocok tanam, dan masyarakat agricultural intensif yang lebih sering disebut masyarakat peradaban. Sebagian pakar menganggap masyarakat industry dan pasca industry sebagai kelompok masyarakat yang terpisah dari masyarakat agricultural traditional. Selain itu, masyarakat dapat pula diorganisasikan berdasarkan struktur politiknya.

Dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat adalah tanggapan atau pengetahuan lingkungan dari kumpulan individu-individu yang saling bergaul berinteraksi karena mempunyai nilai-nilai, norma-norma, cara-cara dan prosedur merupakan kebutuhan bersama berupa suatu sistem adat-istiadat yang bersifat kontinu dan terikat oleh suatu identitas bersama yang diperoleh melalui interpretasi data indera.

2. KONSEP PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan Publik merupakan bentuk jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah. Pada dasarnya, Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menanggulangi masalah yang ada di masyarakat. Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik. Birokrasi dan para pejabatnya lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada pelayan masyarakat. Akibatnya sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Berkembangnya budaya paternalistik ikut memperburuk sistem pelayanan publik melalui penempatan kepentingan elite politik dan birokrasi sebagai variable yang dominan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Dwiyanto, 2006,2). Pemenuhan keinginan atau kebutuhan masyarakat dalam pelayanan dilaksanakan oleh pemerintah. Kebutuhan dalam hal ini bukan kebutuhan individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhan diharapkan oleh masyarakat. Prinsip dalam manajemen pemerintahan adalah jika semua fungsi berjalan dengan efisien dan efektif maka akan mendorong terhadap tindakan Pemerintah yang tertib, teratur, sistematis, cepat, dinamis dan tepat sasaran. Dengan demikian sesuai dengan fungsi pokok Pemerintah adalah memberikan “pelayanan publik” pada gilirannya akan tersedia dan terselenggara dengan baik dan memuaskan masyarakat. Meskipun dewasa ini pelayanan publik di semua sektor belum memuaskan namun upaya perbaikan secara terus-menerus dilakukan oleh Pemerintah melalui berbagai kebijakan sektor Pemerintah termasuk melakukan “reformasi birokrasi” juga bertujuan meningkatkan kinerja aparatur dan

sekaligus kinerja organisasi pemerintahan.

Kualitas pelayanan publik dilihat sejauh mana sebuah pelayanan umum (publik) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang di mana pemerintah di tuntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Konsep Pemerintah Sebagai Pelayanan Publik adalah Memposisikan pemerintah sebagai pelayan publik bukanlah hal yang baru dalam teori dan praktek pemerintah di dunia. Baik melalui kajian tentang tujuan dibentuknya sebuah negara atau pemerintah maupun dalam berbagai peraturan yang menyangkut penyelenggaranya, ditemukan bahwa pemerintah diadakan oleh rakyat dengan tujuan untuk mengatur dan melayani masyarakat. Pemerintah dalam arti luas adalah pihak yang mempunyai kewenangan untuk memelihara kedamaian dan keamanan negara ke dalam maupun ke luar. Pengertian singkat mengenai istilah pemerintah dikemukakan oleh W.S Sayre (dalam Paimin, 2007:8) yang menyatakan pemerintah adalah Lembaga yang terorganisir yang mana memperlihatkan dan menjalankan kekuasaannya. Sedangkan dalam konsep pemerintah yang amanah menurut Rasyid (dalam Paimin, 2007:45) pemimpin atau pemerintah yang memberi kepada rakyat apa yang mereka inginkan sebelum mereka minta. Aspek tujuan menurut gagasan dibentuknya negara (state) atau pemerintahan (governance) adalah melindungi hak-hak rakyat, hak atas kehidupan, hak atas kebebasan dan hak atas milik pribadi (property), anggota masyarakat. Jadi menurut John Locke “negara diciptakan untuk perjanjian antara masyarakat dan negara. Tujuannya ialah “melindungi hak milik, hidup dan kebebasan, baik bahaya yang datang dari dalam maupun yang datang dari luar.” Gagasan ini sedikit banyaknya menghasilkan pandangan

teoritis Ryaas Rasyid (dalam Paimin, 2007) menjelaskan ada dua makna dibentuknya negara atau pemerintahan yaitu Pertama, untuk menegakkan keteraturan, maksud pembentukan pemerintahan adalah memberi rasa aman dan menciptakan keteraturan dalam masyarakat. Kedua, pemerintahan itu dibentuk untuk menciptakan suasana yang adil dengan ukuran legal equality, political equality, economic equality, to some extend social equality. Dapat dilihat dari aspek fungsi pemerintah pusat maupun daerah mempunyai 3 (Tiga) fungsi utama yaitu Pertama, Memberikan pelayanan/service baik pelayanan perorangan maupun pelayanan publik/khalayak, berarti pelayanan untuk orang per orang misalnya pemberian KTP, SIM, IMB, sertifikat tanah, paspor, surat izin, dan surat keterangan. Pelayanan publik misalnya pembuatan lapangan sepak bola, taman kota, hutan lindung, trotoar, waduk, penerangan jalan umum, rambu lalu lintas, panti yatim piatu/jompo/cacat/miskin dan tempat pedagang kaki lima. Kedua, Melakukan pembangunan fasilitas publik sebagai sarana untuk menumbuhkan perekonomian daerah (development economic growth function). Jika pemerintah daerah melakukan pembangunan, dan yang ketiga, Memberikan perlindungan kepada masyarakat (protective functions (Nurcholis, 2007:291- 297).

Pemerintah sebagai personifikasi bertugas untuk mensejahterakan masyarakat, memelihara ketertiban, dan mengusahakan tegaknya keadilan. Dengan pemahaman yang demikian, secara langsung menjadikan pelayanan sebagai fungsi yang utama. Dengan demikian, kesejahteraan masyarakat akan terwujud manakala pemerintah daerah memberikan pelayanan publik yang baik. Tanpa ada pelayanan publik yang baik dari pemerintah pusat maupun daerah, maka kesejahteraan masyarakat akan sulit terwujud. Oleh karena itu, pemerintah daerah harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Pelayanan publik tersebut mencakup pelayanan perorangan dan kelompok, pelayanan dalam bidang pembangunan sarana dan prasarana untuk menumbuhkan kegiatan ekonomi, dan pelayanan dalam perlindungan masyarakat.

Pelayanan publik erat kaitannya dengan pemerintahan, karena salah satu tanggung jawab pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pengertian pelayanan publik juga dapat dikatakan sebagai pemberian pelayanan atau melayani yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya di harapkan masyarakat atau pengguna layanan. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pengguna pelayanan publik adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat. Pengertian pelayanan dan pelayanan publik di

atas dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintahan) sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya yang diharapkan oleh masyarakat. Sinambela (2008,5) memberikan pengertian Pelayanan Publik merupakan “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

- a) Pelayanan Adminsitrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan, dll. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan adminsitrasi kependudukan (KTP, akte kelahiran dan akte kematian).

- b) Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya Pendidikan, pemeliharaan Kesehatan penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.
- c) Pelayanan barang Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

3. KONSEP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Prinsip konsumerisme dijadikan nilai dasar hubungan antara pemerintah sebagai penyedia layanan dengan rakyat sebagai penuntut dan konsumen. Hubungan yang demikian, mengharuskan adanya kualitas pelayanan yang memadai baik dalam proses maupun kualitas produknya. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Tjiptono 2003) definisi kualitas pelayanan adalah *service quality is the extent of discrepancy between customers expectations or desires and their perception.* Pernyataan tersebut mengemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan dalam besarnya ukuran ketidak sesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Kualitas layanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi penerima layanan atas layanan yang nyatanya diterima, dengan layanan yang diinginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas; apabila kenyataan sama dengan yang diharapkan, maka layanan disebut memuaskan, sedangkan jika layanan kurang dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan tidak berkualitas. Dengan demikian secara singkat kata kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh kesenjangan antara kenyataan dan harapan para pemangku kepentingan atas layanan yang diterima.

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk organisasi penyelenggara agar kualitas pelayanan publik memuaskan masyarakat. Penyelenggara yang di maksud adalah instansi pemerintah yang terbagi dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Osborne dalam terjemahan Abdul Rosid (2000) menjelaskan terdapat 3 unsur penting dalam Kualitas pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Unsur pertama menunjukan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai (regulator) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemda bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan. Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen

pemerintahan daerah. Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah tejadinya perubahan atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan, dari paradigma rule government bergeser menjadi paradigma good governance.

Pemerintah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator/pembuat peraturan (rule government/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk mewujudkan good governance, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan (Osborne, 1992 Abdul Rosid, 2000).

Menurut Dwiyanto (2006) dalam mewujudkan good governance melalui pelayanan publik dari sudut pandang teoritis, telah terjadipergeseran paradigma pelayanan publik dari model administrasi publik tradisional (old public administration) ke model manajemen publik baru (new public administration), dan akhirnya menuju model pelayanan publik baru (new public service). Dalam model new public service, pelayanan publik berlandaskan teori demokrasi yang mengajarkan adanya egaliter dan persamaan hak di antara warga negara. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik akan menghasilkan suatu prosedur pelayanan yang terstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya (built in control) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Selain itu, sistem pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan

pelanggan. Ini berarti organisasi harus mampu merespons kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat.

4. KONSEP PERLINDUNGAN PELAYANAN PUBLIK

Pemberian kewenangan bebas (freies ermessen) dalam konsep negara hukum modern kepada aparatur pemerintahan dalam menjalankan fungsinya dapat menimbulkan terjadinya tindakan pelanggaran hukum terhadap warga negara, oleh karena itu diperlukan perlindungan hukum bagi warga negara terhadap tindakan hukum pemerintah yang merugikan tersebut. Dalam rangka perlindungan hukum, keberadaan asas-asas umum pemerintahan yang baik memiliki peranan penting sebagai tolok ukur tindakan hukum yang diambil oleh pemerintah. Menurut Satjipto Raharjo, Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Salah satu perlindungan yang diberikan pemerintah yaitu perlindungan masyarakat.

Pelindungan Pelayanan Publik Dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip: pertama, Prinsip Kesederhanaan: Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Kedua, Prinsip Kejelasan:

- Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

Ketiga, Prinsip Kepastian Waktu: Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Keempat, Prinsip Akurasi adalah Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. Kelima, Prinsip Keamanan adalah Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Keenam, Prinsip Tanggung Jawab: Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Ketujuh, Prinsip Kelengkapan Sarana dan Prasarana:

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika). Kedelapan, prinsip kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi serta serana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Kesembilan, Prinsip Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan : Pelaksana pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Dan yang terakhir Prinsip Kenyamanan : Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Kondisi perlindungan pelayanan publik hingga saat ini juga masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien, serta kualitas sumber daya manusia aparatur negara yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik

secara langsung maupun melalui media massa dikarenakan prosedur dalam pelayanan yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian biaya dan jangka waktu penyelesaian, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah dan merugikan masyarakat baik secara moril maupun matriil. Secara umum ada tiga macam perbuatan pemerintahan yaitu perbutan pemerintahan dalam bidang pembuatan peraturan perundang-undangan (regeling), perbuatan pemerintahan dalam penerbitan keputusan (beschikking), dan perbuatan pemerintahan dalam bidang keperdataan (materiele daad). Muchsan mengidentifikasi unsur-unsur tindakan hukum pemerintahan sebagai berikut:

- Perbuatan itu dilakukan oleh aparat pemerintah dalam kedudukannya sebagai penguasa maupun sebagai alat perlengkapan pemerintahan (bestuursorganen) dengan prakarsa dan tanggung jawab sendiri.
- Perbuatan tersebut dilaksanakan dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan.
- Perbuatan tersebut dimaksudkan sebagai sarana untuk menimbulkan akibat hukum di bidang hukum administrasi.
- Perbuatan yang bersangkutan dilakukan dalam rangka pemeliharaan kepentingan Negara dan rakyat.

Dalam suatu Negara hukum setiap tindakan hukum pemerintahan selalu harus didasarkan pada asas legalitas atau harus didasarkan dan terikat pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Artinya bahwa tindakan itu dilakukan dalam rangka menjalankan ketentuan dalam perundang-undangan atau dalam rangka mengatur dan melayani kepentingan umum. Seiring dengan berkembangnya konsep negara hukum modern yang berorientasi pada

kesejahteraan rakyat (welfare state), pemerintah juga diberi kewenangan bebas (freies Ermessen) yang apabila dituangkan dalam bentuk tertulis akan berwujud peraturan kebijakan. Dalam konteks pelaksanaan kewenangan bebas ini, seringkali penyelenggara pemerintahan melakukan perbuatan melawan hukum dan bertindak sewenang-wenang terutama dalam pelaksanaan tugasnya menyelenggarakan pelayanan publik dan masyarakat yang menjadi korbannya. Perbuatan hukum pemerintah dalam aspek pelayanan publik sebagai tugas yang harus diselenggarakan dengan sebaik-baiknya seringkali juga menimbulkan kerugian bagi masyarakat baik moril maupun matriil. Tindakan ini kenal dengan istilah maladministrasi. Pengertian maladministrasi secara umum adalah perilaku yang tidak wajar (termasuk penundaan pemberi pelayanan), tidak sopan dan kurang peduli terhadap masalah yang menimpa seseorang disebabkan oleh perbuatan penyalahgunaan kekuasaan, termasuk penggunaan kekuasaan secarsemena-mena atau kekuasaan yang digunakan untuk perbuatan yang tidak wajar, tidak adil, intimidatif atau diskriminatif dan tidak patut didasarkan sebagian atau seluruhnya atas ketentuan undang-undang atau fakta, serta tidak masuk akal. Crossman menurut Masthuri (2005) mengklasifikasikan bentuk tindakan yang dapat dikategorikan sebagai maladministrasi, yaitu: berprasangka, kelalaian, kurang peduli, keterlambatan, bukan kewenangan, tindakan tidak layak, jahat, kejam, dan semena-mena.

Pada penelitian ini pelindungan pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik terfokus pada prinsip keamanan, tanggung jawab dan sarana prasarana. Dalam melakukan perlindungan masyarakat sangat penting untuk melaksanakan tugas-tugas diatas pada tugasnya masing-masing, dengan dilaksanakannya tugas tersebut masyarakat menjadi merasa nyaman dan damai dan tidak ada rasa takut selalu was-was didalam diri. Dan

persepsi masyarakat terhadap perlindungan menjadi semakin positif, nama pemerintah semakin baik dan kepercayaan masyarakat menjadi kuat.

H. METODE PENELITIAN

1. JENIS PENELITIAN

Metode penelitian pada skripsi ini adalah deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian fenomenologi. Fenomenologi bisa diartikan sebagai pengalaman hidup seseorang atau metode untuk mempelajari bagaimana individu secara subjektif merasakan pengalaman dan memberikan makna dari fenomena tersebut. Fenomenologi menjelaskan fenomena dan maknanya bagi individu dengan melakukan wawancara pada sejumlah individu. Studi fenomenologi mengasumsikan bahwa setiap individu mengalami suatu fenomena dengan kesadarannya. Dengan kata lain, studi fenomenologi bertujuan untuk menggali kesadaran terdalam para subjek mengenai pengalaman dalam suatu peristiwa. Fenomenologi adalah pendekatan dalam penelitian yang di dalamnya peneliti mengidentifikasi pengalaman manusia mengenai suatu fenomena tertentu, maka dari proses ini peneliti mendeskripsikan gejala yang berasal dari pengalaman-pengalaman subjek (Creswell, 2012:20).

Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengetahui fenomena subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain menggunakan deskriptif dalam bentuk kalimat dan bahasa (Melong, 1989: 6). Penelitian kualitatif ini juga bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang masalah-masalah manusia dan sosial dengan menginterpretasikan bagaimana subjek memperoleh makna dari lingkungan sekeliling dan bagaimana makna tersebut memengaruhi perilaku mereka. penelitian dengan konteks dan latar apa adanya atau alamiah (naturalistic).(Herdiansyah, 2019: 10).

Penelitian yang akan diteliti ialah bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas perlindungan pelayanan publik di Kecamatan Pemangkat, Kabupaten Sambas. Dalam penelitian ini data yang di peroleh sesuai dengan fakta-fakta dilapangan akan dianalisis dan di deskripsikan.

2. UNIT ANALISIS

Unit analisis menurut Arikunto (2010:187) adalah satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subjek penelitian. Dalam pengertian yang lain, unit analisis diartikan sebagai sesuatu yang berkaitan dengan fokus/komponen yang diteliti. Unit analisis ini dilakukan oleh peneliti agar validitas dan reliabilitas penelitian dapat terjaga.

1) Obyek Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:85) Objek penelitian dapat dinyatakan dengan yang terjadi didalamnya. Pada situasi sosial atau objek penelitian ini dapat mengamati secara mendalam aktivitas orang-orang yang ada pada tempat tertentu. Objek yang dilakukan penelitian ini yaitu Presepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Perlindungan Pelayanan Publik yang berlokasi di Kantor Kecamatan Pemangkat, Kabupaten Sambas, Provinsi Kalimantan Barat.

2) Subyek Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2010) subjek penelitian adalah batasan penelitian di mana peneliti bisa menentukannya dengan benda, hal atau orang untuk melekatnya variabel penelitian. Subyek dalam penelitian yakni:

- Camat : 1 orang
- Sekretaris Camat : 1 orang
- Pegawai kecamatan : 2 orang
- Masyarakat : 5 orang

Pemilihan informan menggunakan prosedur purposif yaitu menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian. Teknik purposif adalah teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Sugiyono (2018:53).

Tabel 1.1

Data Informan

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan	Jabatan
1	Sherly Narulita S.IP S.H., M.H	Perempuan	56	S2	Camat
2	Hajibi, S.H	Laki-laki	53	S1	Sekretaris Camat
3	Hendra Kusnadi	Laki-laki	56	SMEA	Kasi Tata Pemerintahan
4	Djuri Iriana	Perempuan	38	SMEA	Pelayanan
5	Amirul Adha	Laki-laki	26	SMA	Masyarakat
6	Miki	Perempuan	51	SMEA	Masyarakat
7	Trisnawati	Perempuan	40	SMA	Masyarakat
8	Eki	Laki-laki	28	SMA	Masyarakat
9	Sunadi	Laki-laki	30	SMA	Masyarakat

3) TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data merupakan tahapan yang sangat penting dalam penelitian karena dengan pengumpulan data maka peneliti dapat menemukan dan melihat hasil dari penelitian yang dilakukan. Data merupakan sesuatu yang diperoleh melalui suatu metode pengumpulan data yang nantinya akan diolah dan dianalisis dengan suatu metode tertentu yang nantinya dapat digunakan untuk menggambarkan atau menghasilkan sesuatu. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Wawancara

Wawancara adalah sebuah proses interaksi komunikasi yang dilakukan oleh setidaknya dua orang, atas dasar ketersediaan dan dalam setting alamiah dimana arah pembicaraan mengacu kepada tujuan yang telah ditetapkan dengan mengedepankan trust sebagai landasan utama dalam proses memahami (Herdiansyah, 2013:31). Teknik wawancara dalam penelitian ini akan menggunakan teknik wawancara semi-terstruktur. Pemilihan wawancara semi-terstruktur karena lebih tepat dilakukan pada penelitian kualitatif dan pertanyaan yang diberikan bersifat terbuka sehingga jawaban yang diberikan oleh terwawancara tidak dibatasi namun masih ada pembatasan tema dan alur pembicaraan. Wawancara semi-terstruktur juga fleksibel namun tetap terkontrol (dalam hal pertanyaan maupun jawaban), adanya pedoman wawancara yang bisa dijadikan patokan dalam penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara semi-terstruktur dimana peneliti akan membuat pedoman wawancara sesuai dengan topik dan tema yang akan dibahas sesuai dengan tujuan wawancara.

Nantinya peneliti dapat lebih bebas mengajukan pertanyaan sesuai dengan situasi namun tetap sesuai dengan tema dan topik yang telah

ditentukan. Pembuatan pedoman dalam wawancara sesuai dengan topik dan tema yang akan diteliti bertujuan agar arah wawancara tetap terkontrol dan peneliti memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Wawancara akan dilakukan dengan infroman dikantor kecamatan pemangkat dan masyarakat sekitar kecamatan pemangkat.

2. Observasi

Observasi adalah suatu proses yang komplek, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, dua tiantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Sugiyono, 2018). Pada observasi ini, peneliti mengamati peristiwa, kejadian, proses dan sejenisnya disertai dengan daftar yang perlu di observasi (Basuki, 2006). Peneliti melakukan pengamatan langsung bagaimana persepsi masyarakat terhadap perlindungan pelayanan publik di kantor kecamatan pemangkat, dan melihat kondisi kualitas pelayanan dari pegawai kecamatan pemangkat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Dokumentasi adalah salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis, dan dokumen lain yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan (Herdiansyah, 2009). Peneliti melakukan dokumentasi pelaksanaan kegiatan penelitian melalui foto dan gambar, sebagai bukti fisik pelaksanaan penelitian. Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Oleh karena itu

hasilnya akan lebih kredibel atau dapat dipercaya kalau didukung oleh dokumen.

4) TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data adalah tahapan pertengahan dalam rangkaian tahapan dalam penelitian dimana analisis data memiliki peran serta fungsi yang sangat penting. Data yang diperoleh dari hasil penelitian harus melalui proses analisis data, hal ini bertujuan agar data yang diperoleh pada saat penelitian dapat dipertanggung jawabkan. Inti dari analisis data adalah mengurai dan mengolah data mentah menjadi data yang dapat ditafsirkan dan dipahami secara lebih spesifik. Data yang diperoleh dan dikumpulkan oleh peneliti berupa data dari hasil wawancara dan dokumentasi lapangan, data kemudian dideskripsikan dalam bentuk laporan. Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan dilakukan secara terus menerus. Analisis data pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman (Herdiansyah, 2013). sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Inti dari reduksi data adalah proses penggabungan dan penyeragaman segala bentuk data yang diperoleh menjadi satu bentuk tulisan (script) yang akan dianalisis. Hasil dari wawancara dan dokumentasi diubah menjadi bentuk tulisan (script) sesuai dengan formatnya masing-masing. Hasil dari rekaman wawancara akan diformat menjadi bentuk verbatim wawancara. Reduksi data bertujuan untuk mempermudah pemahaman dan pengolahan data yang telah dikumpulkan sehingga data yang direduksi mampu memberikan gambaran yang lebih rinci.

2. Display Data

Setelah reduksi data selesai dilakukan dimana semua data telah diubah kedalam bentuk tulisan (script) langkah selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti adalah display data. Pada prinsipnya, display data adalah mengolah data setengah jadi yang sudah seragam dalam bentuk tulisan dan sudah memiliki alur tema yang jelas kedalam suatu matriks kategorisasi sesuai tematema yang sudah dikelompokan dan dikategorikan, serta akan memecah tema-tema tersebut ke dalam bentuk yang lebih kongkret dan sederhana yang disebut dengan subtema yang diakhiri dengan memberikan kode (coding) dari subtema tersebut sesuai dengan verbatim wawancara yang sebelumnya telah dilakukan.

3. Kesimpulan/Verifikasi

Kesimpulan atau verifikasi merupakan tahap akhir dalam rangkaian analisis data kualitatif. Kesimpulan/verifikasi dalam penelitian kualitatif menjurus pada jawaban dari pertanyaan penelitian yang diajukan sebelumnya dan mengungkap “what” dan “who” dari hasil penelitian. Kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal penelitian, didukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat penelitian kembali kelapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan tersebut merupakan kesimpulan yang kredibel. Dimana pada tahap ini dilakukan pengujian terhadap kesimpulan dengan data yang diperoleh dilapangan untuk lebih membuktikan kevalidan data dalam kesimpulan penelitian.

BAB II

PROFIL KECAMATAN PEMANGKAT

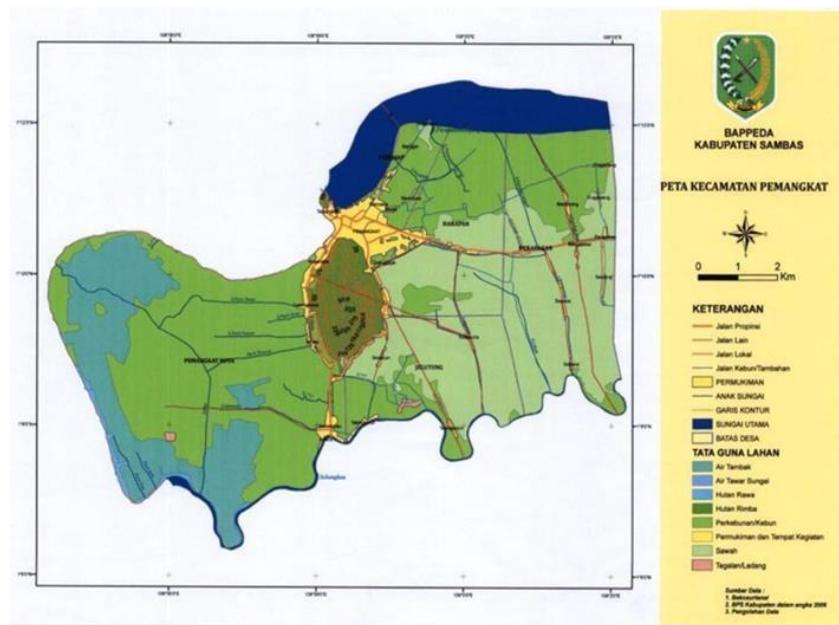
A. Sejarah Kecamatan Pemangkat

Pemangkat adalah kecamatan terpadat di Kabupaten Sambas, Kalimantan Barat, Indonesia. Dalam bahasa Tionghoa, kota kecil ini disebut 邦戛 (Hakka: *Pang kat*, Pinyin: *Bāng jiá*). Nama Pemangkat, menurut cerita zaman dulu, nama kota Pemangkat diambil dari nama orang yang pertama kali mendiami Pemangkat yaitu Pak Mangkat, cerita lainnya mengatakan bahwa nama Pemangkat diambil dari kata angkat atau terangkat, karena kota pemangkat pada zaman dahulu adalah lautan, kemudian lumpur pun naik atau terangkat membentuk daratan. Tidak ada yang pasti mengenai asal usul nama Pemangkat, tetapi menurut sejarahnya pada zaman Kerajaan Sambas Pemangkat adalah tempat kongsi atau perkampungan para penambang emas dari cina, jadi wajar dari dahulu sampai sekarang banyak desa atau daerah di pemangkat dinamai dengan nama cina, misalnya desa shinam, shisai, lonam kok, tiansho. Suku Tionghoa di Pemangkat berasal dari kalangan orang *Hakka* (客家人) dan orang *Tiochiu* (潮州人). Kota Pemangkat memiliki keberagaman etnis dengan mayoritas suku Melayu dan Tionghoa, dan minoritas suku Bugis suku Dayak, Jawa, dan lain-lain.

B. Geografis

Kecamatan Pemangkat berada di pesisir laut yang langsung menghadap Laut Cina Selatan. Secara geografis wilayah kecamatan Pemangkat mempunyai luas 111,00 kilometer persegi atau sekitar 1,74 persen dari luas wilayah Kabupaten Sambas. Menurut garis lintang dan bujur berada pada: Garis Lintang 10°05' 01" - 10°12' 14" Garis Bujur 108°05' 01" - 109°04' 49" 4.

Gambar II.1
Peta Kecamatan Pemangkat



sumber: profil kecamatan pemangkat

Perihal mengenai batas wilayah, kecamatan Pemangkat diapit wilayah dengan batas sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Kecamatan Jawai
- Sebelah Selatan : Kecamatan Salatiga
- Sebelah Timur : Kecamatan Semparuk
- Sebelah Barat : Laut Natuna

Secara Administratif, kecamatan Pemangkat pada tahun 2020 memiliki cakupan desa sebanyak 8 desa. Dengan desa terluas adalah Desa Sebatuan dengan luas wilayah sebesar 27,25 kilometer persegi sedangkan yang terkecil adalah Desa Gugah Sejahtera dengan luas wilayah sebesar 2,1 kilometer persegi atau 1,89 persen dari luas wilayah Kecamatan Pemangkat. Dari itu, Kecamatan Pemangkat memiliki sebanyak 36 Dusun, 60 RW dan 266 RT.

Tabel II.1**Jumlah Desa**

No.	Nama Desa	Jumlah Dusun	Jumlah RW	Jumlah RT
1	Perapakan	6	7	25
2	Jelutung	3	4	17
3	Harapan	4	5	30
4	Penjajab	7	14	65
5	Pemangkat Kota	6	12	57
6	Sebatuan	4	4	18
7	Gugah Sejahtera	3	6	23
8	Lonam	3	8	29
Total		36	60	266

sumber: Profil Kecamatan Pemangkat 2021

Dari paparan tabel diatas, diketahui bahwa total desa di Kecamatan Pemangkat sebanyak 8 Desa. Adapun desa dengan jumlah Dusun, RW dan RT terbanyak dimiliki oleh Desa Penjajab dengan jumlah sebanyak 7 Dusun, 14 RW dan 65 RT.

Dengan wilayah seluas 111,00kilometer persegi dan memiliki 8 Desa, diketahui rata-rata luas desa di Kecamatan Pemangkat seluas 13 Kilometer Persegi. Sebagai suatu desa, melihat besaran luas desa di Kecamatan Pemangkat, desa-desa yang ada di Kecamatan Pemangkat tersebut memiliki wilayah yang tidak terlalu luas. Dari hal itu, perihal pembangunan desa yang ada, desa-desa di Kecamatan Pemangkat dimungkinkan memiliki desa dengan fasilitas publik yang baik mengingat pembangunan yang ada dapat dioptimalkan karena cakupan kewilayahannya yang tidak terlalu luas.

C. Demografis

Kondisi demografi kecamatan Pemangkat pada tahun 2020 tercatat memiliki jumlah penduduk sebanyak 53.248 jiwa dengan kepadatan penduduk sekitar 480 jiwa per kilometer persegi ataupun 1.521 jiwa per dusun. Jumlah tersebut terdiri dari 27.039 jiwa berjenis kelamin laki-laki dan 26.209 berjenis kelamin perempuan. Jumlah tersebut meningkat daripada tahun sebelumnya pada tahun 2019, jumlah penduduk di Kecamatan Pemangkat sebanyak 47.171 jiwa.

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel II.2

Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-laki	27.039	51%
2	Perempuan	26.209	49%
Total		53.248	100%

sumber: Profil Kecamatan Pemangkat 2021

Dari hasil tabel diatas, penduduk kecamatan Pemangkat berdasarkan jenis kelamin, dapat dijelaskan bahwa jumlah penduduk dengan jenis kelamin laki-laki diketahui sejumlah 27.039 jiwa atau 51%. Sedangkan penduduk dengan jenis kelamin perempuan, diketahui berjumlah 26.209 jiwa atau setara 49%.

Hasil dari data penduduk di kecamatan Pemangkat berdasarkan jenis kelamin menyatakan bahwa jenis kelamin laki-laki jumlahnya lebih banyak daripada perempuan. Meskipun secara jumlah tidak terlalu signifikan.

2. Berdasarkan Usia

Tabel II.3

Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia

No	Kelompok Umur (Tahun)	Laki-laki	Perempuan	Jumlah	Prosentase
1	0-14	7.148	6.726	13.874	26%
2	15-64	18.256	17.493	35.751	68%
3	65 +	1.633	1.990	3.623	6%
Jumlah		27.039	26.209	53.248	100%

sumber: Profil Kecamatan Pemangkat 2021

Menurut tabel diatas, jumlah penduduk berdasarkan umur, dijelaskan bahwa jumlah penduduk berusia 15-64 tahun menempati urutan pertama dengan jumlah penduduk sebanyak 35.751 jiwa atau sebanyak 68%. Diurutan kedua ditempati oleh penduduk berusia 0-14 tahun dengan jumlah penduduk sebanyak 13.874 jiwa atau 26%.

Sedangkan diurut terakhir, ditempati penduduk berusia 65 keatas dengan jumlah penduduk 3.623 jiwa atau 6%.

Dari paparan penduduk kecamatan Pemangkat berdasarkan umur tersebut, diperoleh hasil bahwa penduduk terbanyak didominasi oleh penduduk berusia 15-64 tahun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kebanyakan penduduk di kecamatan pemangkat berusia produktif.

3. Berdasarkan Agama

Tabel II.4

Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama

No	Agama	Jumlah	Persentase
1	Islam	39.206	73%
2	Kristen	754	1,9%
3	Katholik	959	2%
4	Hindu	7	0,1%
5	Budha	10.435	20%
6	Konghucu	1.842	3,5%
Jumlah		53.248	100%

sumber: sumber: Profil Kecamatan Pemangkat 2021

Dari tabel diatas diketahui bahwa mayoritas penduduk kecamatan pemangkat memeluk agama Islam. Dari keseluruhan jumlah penduduk kecamatan pemangkat, terdapat 39.206 jiwa yang memeluk agama Islam. Sementara itu, pada urutan kedua diikuti oleh warga yang memeluk agama Budha dengan jumlah 10.435 jiwa, pada urutan ketiga warga yang memeluk agama Konghucu dengan jumlah 1.842 jiwa, pada urutan keempat warga yang memeluk agama Katholik dengan jumlah 959, pada urutan kelima warga yang memeluk agama Kristen dengan jumlah 754, pada urutan keenam warga yang memeluk agama Hindu dengan jumlah 7 jiwa.

Hasil dari data penduduk Kecamatan Pemangkat berdasarkan agama membuktikan bahwa agama Islam lebih banyak dari pada agama lain. Hal tersebut tentunya berkaitan dengan Mayoritas masyarakat Indonesia yang memeluk agama Islam.

D. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan hal yang sangat penting untuk diketahui dan diperhatikan kondisinya agar dapat memperlancar aktivitas diberbagai sektor kegiatan. Adapun saran dan prasarana yang ada di Kecamatan Pemangkat dapat dilihat dari table berikut:

1. Pendidikan

Prasarana pendidikan adalah salah satu hal yang mendorong kecerdasan masyarakat, dengan memfasilitasi masyarakat untuk belajar tentunya kecamatan turut serta berperan dalam menciptakan masyarakat yang lebih berkembang secara intelektual.

Tabel II.5

Sarana Pendidikan

No	Jenis prasarana pendidikan	Jumlah
1	Taman Kanak-kanak	11
2	Sekolah Dasar	31
3	Sekolah Menengah Pertama	11
4	Sekolah Menengah Atas	8
Jumlah		61

sumber: Profil Kecamatan Pemangkat 2021

Berdasarkan Tabel diatas diperoleh informasi bahwa di Kecamatan Pemangkat merupakan sebuah Kalurahan yang memiliki fasilitas yang sudah memadai seperti Taman Kanak-Kanak 11 unit, Sekolah Dasar 31 unit, SMP 11 unit, dan SMA 3 unit.

2. Kesehatan

Prasarana kesehatan merupakan salah satu yang perlu diperhatikan, dengan tersedianya prasarana kesehatan tentunya sangat membantu kehidupan masyarakat. Ada pun Prasarana Kesehatan yang ada di Kecamatan Pemangkat dapat dilihat dari table berikut:

Tabel II.6

Prasarana Kesehatan

No	Jenis prasarana kesehatan	Jumlah
1	Rumah Sakit	1
2	Puskesmas	2
3	Puskesmas Pembantu	3
4	Puskesmas Keliling	2
5	Poskesdes	5
Jumlah		13

sumber: Profil Kecamatan Pemangkat 2021

Berdasarkan Tabel diatas bahwa fasilitas kesehatan sudah sangat memadai di Kecamatan Pemangkat. Adapun jumlah fasilitas kesehatan di Kecamatan Pemangkat yaitu Rumah sakit 1 unit, Puskesmas 2 unit, Puskesmas Pembantu 2 unit, Puskesmas keliling 2 unit dan Poskesdes sebanyak 5 unit. Kecamatan Pemangkat sudah memiliki sarana kesehatan yang cukup baik mengingat kesehatan masyarakat adalah hal yang penting, ditambah lagi masa sekarang dengan kesehatan yang benar-benar harus dijaga.

3. Rumah Ibadah

Tempat Ibadah merupakan salah satu sarana yang sangat penting untuk kegiatan keagamaan, oleh sebab itu penetuan dan bentuk tempat ibadah menjadi prioritas utama agar terjaminnya kenyamanan umat dalam beribadah. Adapun sarana pribadatan yang ada di Kecamatan Pemangkat dilihat dari table berikut ini :

Tabel II.7

Prasarana Ibadah

No	Jenis Prasarana Ibadah	Jumlah (unit)
1.	Masjid	35
2.	Mushola	32
3.	Gereja katholik	2
4.	Gereja protestan	2
5.	Vihara	7
Jumlah		78

sumber: Profil Kecamatan Pemangkat 2021

Dari uraian Tabel diatas bahwa di Kecamatan Pemangkat memiliki beberapa fasilitas tempat peribadatan seperti Masjid dengan jumlah 35 unit, Surau 17 unit, Gereja 4unit, dan Vihara 7 unit, yang sudah ada di Kecamatan Pemangkat.

E. Pemerintahan

1. Nama Camat Yang Pernah Menjabat

Tabel II.8

Daftar Camat

sumber: Profil Kecamatan Pemangkat 2021

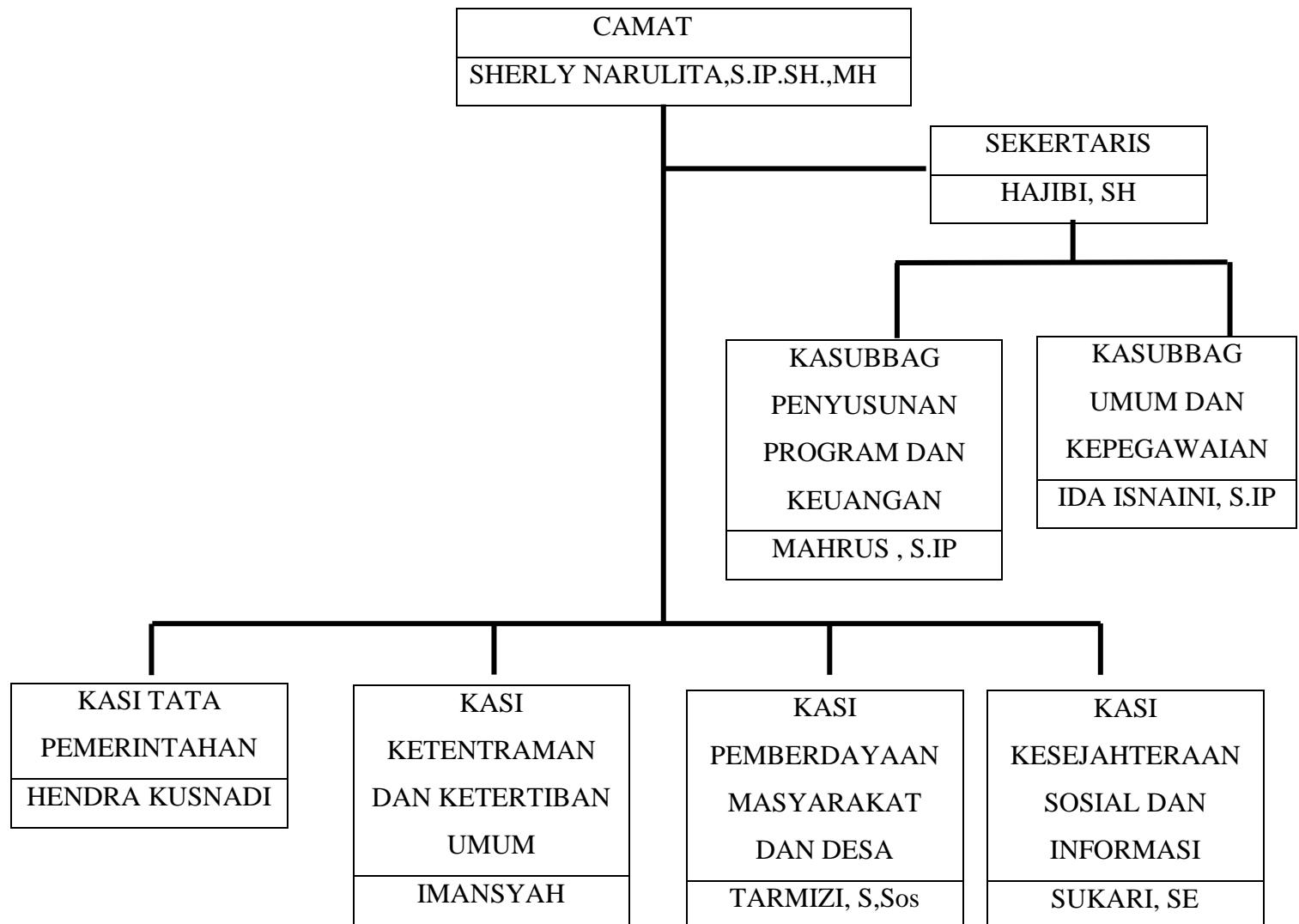
No	Nama Camat	Periode
1	R.M Nangkom	...
2	R.M Koesoemanata	...
3	R. Kadir Jayadiningrat	... - 1930
4	M.Syarif	1930-1941
5	H.M Yasin	1941-1943
6	Uray Ibrahim	1943-1944
7	Maulana	1944-1948
8	Uray Saleh	1948-1950
9	Uray Ibrahim	1950-1952
10	M.Ali Rais	1952-1954
11	Daniel	1954-1958
12	Abdullah Kadir	1958-1963
13	Karlan Kartodimejo	1963-1965
14	Akil Samid	1965-1971
15	U.Aspan Ibrahim	1971-1977
16	Machmus Mi'raj,BA	1977-1983
17	Drs.Husin Kamaruddin	1983-1990
18	Drs.Kusnan	1990-1994
19	Muchniardin,BA	1994-1999

20	Zanim Marhan S.Sos	1999-2003
21	Drs. Uray Tajudin	2003-2008
22	M .Serly, S.Sos. M.Si	2008-2012
23	Drs. Burhani Soni, MM	2012-2015
24	Agustian, S.IP, M.Si	2015-2017
25	A. Rahmat, S.IP	2017-2019
26	Slamet Riyadi, S.H	2019-2022
27	Sherly Narulita S.IP S.H., M.H	2022-sekarang

2. Stuktur Organisasi Pemerintahan

Gambar II.2

Organisasi Pemerintahan Kecamatan Pemangkat



F. Jumlah Penduduk

Berdasarkan angka hasil Sensus Penduduk tahun 2020, penduduk Kecamatan Pemangkat pada tahun 2020 berjumlah 53.248 jiwa dengan kepadatan penduduk sekitar 480 jiwa per kilometer persegi ataupun 1.521jiwa per dusun. Penyebaran penduduk di Kecamatan Pemangkat tidak merata antara desa yang satu dengan desa yang lainnya. Desa penjajap merupakan desa dengan tingkat kepadatan penduduk tertinggi yaitu 2.935 jiwa/km2. Sebaliknya, desa perapakan dengan luas sekitar 15,77 persen dari total wilayah Kecamatan Pemangkat hanya dihuni 816 jiwa/km2.

Tabel II.9

Jumlah Penduduk

No	Desa	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Perapakan	2.516	2.379	4.895
2	Jelutung	2.492	2.407	4.899
3	Harapan	2.911	2.820	5.731
4	Penjajab	6.693	6.516	13.209
5	Pemangkat Kota	5.660	5.417	11.077
6	Sebatuan	1.878	1.823	3.701
7	Gugah Sejahtera	1.915	1.914	3.829
8	Lonam	2.974	2.933	5.907
Jumlah				53.248

sumber: Profil Kecamatan Pemangkat 2021

G. Pengaduan Pelayanan

Pada dasarnya pengadu adalah seluruh pihak baik warganegara maupun penduduk baik orang perorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik. Sarana pengaduan merupakan tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menerima pengaduan dari pengadu atau pengguna pelayanan. Berikut, proses penanganan pengaduan:

1. Menyampaikan, memasukkan/mengirimkan pengaduan, saran dan masukan kepejabat pengelola pengaduan, kotak pengaduan, via email kec.pemangkat@gmail.com atau telepon (0562) – 241008
2. Rapat Tim Betumang (berita aduan masyarakat pemangkat) melakukan:
 - Pencacatan (nomor agenda, identitas pelapor, tanggal pengaduan, tanggal surat masuk, permasalahan, jawaban pengelola pengaduan, keterangan)
 - Menanggapi pengaduan yang bersifat saran/masukan, pertanyaan, yang dapat diselesaikan langsung.
 - Mengelompokkan masalah, menelaah materi pengaduan dan merumuskan masalah. Apakah pengaduan bersifat pengawasan atau tidak bersifat pengawasan
 - Merumuskan rencana/langkah-langkah yang diperlukan untuk seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan.

- Menyusun konsep jawaban dan mengajukan ke Camat melalui Sekcam.
3. Sekcam memeriksa dan mengoreksi konsep jawaban, memberikan pertimbangan apakah diperlukan Rapat Koordinasi Internal/Eksternal dengan yang terkait untuk menjawab pengaduan. Apabila setuju diajukan ke Camat, jika tidak setuju dikembalikan ke Pejabat Pengelola untuk diperbaiki.
 4. Camat memeriksa konsep jawaban, memberikan keputusan untuk Rapat Koordinasi atau tidak. Jika setuju menandatangani surat, jika tidak setuju dikembalikan ke Sekcam untuk diperbaiki.
 5. Sekcam menyerahkan jawaban Pengaduan kepada Pejabat Pengelola untuk di dokumentasikan.
 6. Pejabat Pengelola mengagenda, mendokumentasikan dan mengirimkan jawaban kepada masyarakat via email atau pengiriman surat dan meminta tanda terima berkas.
 7. Warga menerima balasan email atau surat jawaban atas pengaduannya.

Pada proses penanganan pengaduan Paling lambat 14 hari pengaduan sudah harus di tanggapi, terhitung dari diterimanya pengaduan tersebut.

H. Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan data yang diperoleh dari profil kecamatan pemangkat adapun jenis pelayan yang diberikan, meliputi

1. Surat Pindah Kecamatan
2. Surat Pengantar Pindah Kabupaten
3. Surat Pengantar Pindah Provinsi
4. Surat Keterangan Kelahiran
5. Surat Pengantar KTP
6. Surat Pengantar KK
7. Surat Keterangan Waris
8. Surat Keterangan Domisili
9. Surat Keterangan Verifikasi dan Validasi Tidak Mampu
10. Surat Keterangan
11. Surat Izin Keramaian
12. Surat Keterangan Kependudukan
13. Surat Dispensasi Nikah
14. Surat Keterangan KTP-el Dalam Proses
15. Rekomendasi Masjid
16. Rekomendasi Bantuan Untuk Biaya Hidup
17. Rekomendasi Penggalangan Dana
18. Penerbitan IMB
19. Legalisir KTP
20. Legalisir KK
21. Legalisir Akta Kelahiran
22. Legalisir Surat Keterangan Waris
23. Daftar Susunan Keluarga

24. Surat Keterangan Tida Mampu
25. Surat Keterangan Tukang
26. Surat Keterangan Kememilikan Kapal
27. Surat Keterangan Belum Pernah Kawin
28. Surat Keterangan Tentang Orang Tua/ Wali
29. Surat Keterangan Kepemilikan Kapal Dibawah 7 GT

I. Jenis Perlindungan Pelayanan Publik

Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasal 61 Ayat 1 yaitu Dalam hal pengadu meminta pelindungan atau dalam keadaan tetentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, penyelenggara dapat memberikan pelindungan kepada pengadu selama proses pengelolaan pengaduan. Selanjutnya dalam ayat 2 yaitu Perlindungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa jaminan kerahasiaan identitas pengadu.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa selama melakukan pengaduan pihak pengadu mendapatkan pelindungan berupa jaminan kerahasiaan identitas.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terkait persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan perlindungan pelayanan publik pada Kecamatan Pemangkat, Kabupaten Sambas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Perlindungan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pemangkat, Kabupaten Sambas, Provinsi Kalimantan Barat.

Persepsi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Kecamatan Pemangkat, Kabupaten Sambas terkait dengan kesederhanaan prosedur pelayanan termasuk mudah dan tidak dipersulit. Prinsip kejelasan persyaratan teknis dan administratif masih kurang jelas. Tanggungjawab pegawai dalam menyelesaikan keluhan tergolong tanggungjawab terhadap tugasnya. Kemudahan akses masih kurang, seperti tidak adanya website. Prinsip kenyamanan belum maksimal, dikarenakan ruangan di kantor camat pemangkat minim cahaya sehingga membuat ruangan terlihat gelap.

2. Pelaksanaan kewenangan pemerintah Kecamatan Pemangkat dalam meningkatkan kualitas perlindungan dan pelayanan publik

Kemampuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sangat dijaga dengan baik sehingga petugas dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan beban tugasnya. Pegawai melakukan strategi-strategi atau visi misi yang pernah dijabarkan sebelumnya untuk dilakukan, memiliki kerjasama yang baik dalam melakukan tugasnya, saling support dan saling mengingatkan sehingga tidak ada satupun strategi inti ataupun visi-misi yang

tidak tercapai. Jika terdapat oknum yang melanggar terkait dengan aturan-aturan kepegawaian akan dilakukan prosedur mulai dari pemanggilan untuk melakukan teguran secara langsung terlebih dahulu dan penjatuhan hukuman disiplin.

Kewenangan didasarkan aturan dalam pelayanan publik, jika ada pengaduan masyarakat maka ditindaklanjuti. Artinya kerahasiaan dari pelapor ini tetap dirahasiakan. Untuk meningkatkan kinerja, pegawai yang sudah terpilih mengikuti pelatihan, workshop, dan seminar-seminar biar pegawai memiliki kemampuan dalam pelayanan kepada masyarakat. Cara mengetahui kepuasan menggunakan angket untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Dari hasil survey diketahui kepuasan masyarakat. Pegawai juga wajib disiplin masuk kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pegawai juga dituntut untuk konsisten dalam masuk dan pulang sesuai SOP, karena ini akan menunjukkan kinerja pegawai dalam bekerja.

Pelaksanaan kerjasama antar unit-unit pelayanan dalam mencapai keselarasan kerja dilaksanakan melalui pelayanan PATEN dengan cara menampung semua bentuk pelayanan dari masyarakat kemudian diberikan kepada petugas masing-masing sesuai dengan kebutuhan yang diminta masyarakat. Hambatannya jumlah tenaga yang kurang banyak, jadi pelayanan masyarakat agak terlambat karena harus bergantian melayaninya. SOP atau prosedur layanan pelaksanaan kewenangan pemerintah dalam meningkatkan kualitas perlindungan dan pelayanan publik disesuaikan dengan SOP dan SPP yang sudah dibuat. Jika melanggar SOP dan SPP, biasanya sanksi teguran kepada petugas yang melakukan pelanggaran. Jika melakukan pelanggaran berat, maka dikenakan SP.

B. Saran

Untuk meningkatkan kualitas perlindungan pelayanan, disarankan beberapa hal sebagai berikut:

Kepada Pemerintah Kecamatan

1. Perlu adanya penambahan staf pegawai agar pelayanan kepada masyarakat lebih maksimal.
2. Lebih meningkatkan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan agar masyarakat mudah menyerap informasi yang diberikan.
3. Bagi pihak kecamatan perlu mengadakan Pendidikan/pelatihan bagi aparatur dalam meningkatkan keterampilan sesuai dengan tugas dan bidangnya.
4. Kepada aparatur kecamatan pemangkat diharapkan dapat lebih meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat yang dilayani bisa merasa puas.
5. Kepada aparatur selaku pemberi layanan lebih meningkatkan keprofesionalan terkait masalah attitude atau perilaku
6. Perlu penataan ruang yang lebih memberikan kesan tidak terlalu sempit sehingga menambah nilai keindahan dari kantor tersebut dan perlunya penerangan atau pencahayaan yang lebih memadai pada ruangan kantor agar menambah nilai kenyamanan
7. Perlu adanya peningkatan sarana yang dapat membuat waktu penyelesaian pelayanan lebih efisien, sehingga masyarakat lebih mudah mendapatkan pelayanan yang baik.
8. Perlu adanya situs *web* agar masyarakat mudah mengakses informasi secara *online*.

Kepada Masyarakat

1. Masyarakat sebagai penerima layanan agar melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik dengan bentuk melakukan aduan atau menyampaikan laporan apabila menemukan bahwa penyelenggara pelayanan publik tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana mestinya atau tedapat pelanggaran pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau prosedur yang belaku
2. Masyarakat diharapkan dapat menjaga dan merawat fasilitas yang ada dikantor camat demi terciptanya kenyamanan bersama.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku, Jurnal dan Skripsi:

- A.S. Moenir, 2000, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara
- Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basuki, Sulistyo. 2006. Metode Penelitian. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.
- Dadang, Julianтарa, 2005. Kapasitas Peningkatan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik. Pembaruan, Yogyakarta
- Herdiansyah, H. (2010). Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial. Jakarta: Salemba Humanika
- Isa, R. (2009). Efektivitas Organisasi Kecamatan dalam Pelayanan Publik setelah menjadi perangkat Daerah. *Jurnal Inovasi*, Vol. 6(04).
- John W. Creswell, 2012. Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Lexy J. Moleong. 2005. metodologi penelitian kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Made Suwandi, 2002, Konsep Dasar Otonomi Daerah Indonesia “ dalam Upaya Mewujudkan Pemerintahan Daerah Yang Demokratis dan Efisien”, Jakarta.
- Made Suwandi adalah Direktur Fasilitasi Kebijakan dan Pelaporan Otda Ditjen Otda Departemen Dalam Negeri.
- Mirnasari Rina Mei, “Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya – Bungurasih”, Vol. 1 No. 1 Januari, 2013.
- Prianto, Agus. 2006. Menakar Kualitas Pelayanan Publik. Malang : In-Trans

Rasyid Ryaas, 1998, Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia, Pustaka LP3ES, Jakarta

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.

Sumber Peraturan Per Undang-Undangan:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 09 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang Nomor 02 Tahun 2002 tentang Fungsi Kepolisian Negara Republik Indonesia

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 10 Tahun 2009 tentang penugasan satuan perlindungan masyarakat dalam penanganan ketenteraman, ketertiban, dan keamanan.

Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara. 2003. Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 7 Tahun 2006 Tentang Ketertiban Umum

Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sumber Artikel/Website:

Nova, I. (2022). Vaksinasi Tahap Kedua Di Sambas Sasar Pelayanan Publik - Warta Pontianak. Retrieved 6 February 2022, From <Https://Wartapontianak.Pikiran-Rakyat.Com/Kalbar/Pr-1171518207/Vaksinasi-Tahap-Kedua-Di-Sambas-Sasar-Pelayanan-Publik>

Organisasi Perangkat Daerah Di Kalimantan Barat. (2022). Retrieved 6 February 2022, From <Https://Organisasi.Kalbarprov.Go.Id/>

Seksi Ketentraman, Ketertiban Dan Perlindungan Masyarakat – Kecamatan Kubu Kab. Kubu Raya. (2020). Retrieved 6 February 2022, From <Https://Sites.Google.Com/Site/Kantorcamatkubukkr/Kepegawaian/Uraian-Tugas/D-Seksi-Ketentraman-Ketertiban-Dan-Perlindungan-Masyarakat>

Teknik Analisis Data Deskriptif Kualitatif Pada Fenomenologi. (2022). Retrieved 9 February 2023, From <https://www.dqlab.id/teknik-analisis-data-deskriptif-kualitatif-pada-fenomenologi>

Sumber Jurnal Literature Review:

Azima, M. F., & Farida, L. (2016). Pengaruh Brand Image Produk Terhadap Minat Nasabah Asuransi Syariah (Kasus Asuransi Syariah PT. Asuransi Takaful Keluarga Pekanbaru) (Doctoral dissertation, Riau University).

Gunawan, G. (2012). Kontribusi Kesatuan Perlindungan Masyarakat dalam Memberikan Rasa Keamanan, Ketertiban, dan Ketentraman Lingkungan: Studi Identifikasi Profil Satuan Polisi Pamong Praja. *Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance*, Vol. 4(1), Hal. 35-44.

Gunawan, G. (2015). Peran Satuan Perlindungan Masyarakat di Kabupaten Cilacap. *Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance*, Vol. 7(4), Hal. 347-360.

Novirsari, E. (2013). Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada sistem administrasi manunggal satu atap (samsat) keliling di unit pelayanan terpadu (upt) dinas pendapatan provinsi sumatera utara (dispendasu) medan

- utara. Perspektif, Vol. 2(2), Hal. 109-129.
- Novirsari, E. (2013). Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada sistem administrasi manunggal satu atap (samsat) keliling di unit pelayanan terpadu (upt) dinas pendapatan provinsi sumatera utara (dispendasu) medan utara. Jurnal Perspektif, vol. 2(2), hal. 109-129.
- Pasaribu, V. (2018). Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias. Jurnal Publik Reform, Vol.3.
- Subagdja, o. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Persepsi Penerima Layanan: Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bogor. Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara, vol.11(2).
- Suryani, L., & Maddatuang, M. (2018). Persepsi dan Peran Serta Masyarakat dalam Perlindungan Hutan Desa Kawata Kecamatan Wasuponda Kabupaten Luwu Timur. UNM Geographic Journal, Vol. 2(1), Hal. 64-73.
- TAMIN, N. (2012). Persepsi Masyarakat Atas Perlindungan Hukum Terhadap Anak Korban Tindak Kekerasan Dalam Rumah Tangga di Desa Omayuwa Kecamatan Randangan. Jurnal. Vol. 1(221407054).
- Tumilantouw, N., Mandagi, M., & Bogar, W. (2020). Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan. Jurnal Mirai Management, Vol. 5(1), Hal. 76-95.

Sumber Lainnya

Profil Kecamatan Pemangkat

LAMPIRAN
DOKUMENTASI BERSAMA INFORMAN

(Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia , 2000) (Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, 2000)



Dokumentasi Bersama Ibu Sherly Narulita S.I.P S.H., M.H selaku Camat Kecamatan
Pemangkat

Pada Tanggal 14 Juni 2022



Dokumentasi bersama Bapak Hajibi, S.H selaku Sekertaris Camat Kecamatan
Pemangkat

Pada Tanggal 13 Juni 2022



Dokumentasi Bersama Bapak Hendra Kusnadi Selaku Kasi Tata Pemerintahan
Kecamatan Pemangkat

Pada Tanggal 13 Juni 2022



Dokumentasi Bersama Ibu Djuri Iriana Selaku Bagian Pelayanan Kecamatan
Pemangkat

Pada Tanggal 13 Juni 2022



Dokumentasi Bersama Bapak Amirul Adha Selaku Masyarakat Kecamatan Pemangkat
Pada Tanggal 14 Juni 2022



Dokumentasi Bersama Ibu Miki Selaku Masyarakat Kecamatan Pemangkat
Pada Tanggal 15 Juni 2022



Dokumentasi Bersama Ibu Trisnawati Selaku Masyarakat Kecamatan Pemangkat
Pada Tanggal 15 Juni 2022



Dokumentasi Bersama Bapak Eki Selaku Masyarakat Kecamatan Pemangkat
Pada Tanggal 16 Juni 2022



Dokumentasi Bersama Bapak Sunadi Selaku Masyarakat Kecamatan Pemangkat

Pada Tanggal 16 Juni 2022

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

A. Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Perlindungan Pelayanan Publik

Masyarakat Di Kantor Kecamatan Pemangkat Kabupaten Sambas.

- Pertanyaan Masyarakat

1. Menurut anda bagaimana layanan pengaduan terkait perlindungan pelayanan publik?
2. Menurut anda Bagaimana standar pengaduan terkait perlindungan pelayanan publik?
3. Apakah pegawai kantor kecamatan sigap dalam menangani laporan dari masyarakat?
4. Apakah dengan adanya layanan pengaduan anda merasa sudah terlindungi?
5. Apakah proses pelayanan yang dilakukan memberikan kenyamanan bagi penerima layanan?
6. Apakah tempat yang digunakan dalam pelayanan memberikan kenyamanan bagi penerima layanan?
7. Bagaimana keahlian petugas dalam meningkatkan kualitas perlindungan pelayanan publik?
8. Bagaimana kondisi keamanan dilingkungan kantor kecamatan Pemangkat?
9. Apakah petugas dalam melakukan pelayanan mendahulukan kepentingan masyarakat?
10. Apakah aparat dalam melakukan perlindungan pelayanan publik dengan tidak deskriminatif?

11. Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melayani masyarakat?
12. Apakah perlindungan pelayanan publik prosesnya berbelit-belit?
13. Apakah petugas dalam menangani perlindungan pelayanan publik mempunyai legitas dalam pelayanan?
14. Bagaimana perlindungan hukum yang di berikan oleh masyarakat terkait perlindungan pelayanan publik?
15. Apakah petugas dalam melayanani dengan sopan santun serta ramah?
16. Menurut anda Bagaimana petugas membantu masyarakat yang kebingungan dalam melaksanakan perlindungan pelayanan publik?
17. Menurut anda bagaimana kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan pengaduan mengenai penyelenggaraan pelayanan?
18. Apakah pegawai merespon setiap pemohon ingin mendapatkan pelayanan?

- Pertanyaan Camat dan Perangkat Kecamatan
 1. Apakah presepsi masyarakat sangat penting untuk meningkatkan kualitas perlindungan pelayanan publik di kantor kecamatan pemangkat?
 2. Bagaimana pegawai dalam melayani pengaduan terakit perlindungan pelayanan publik?
 3. Bagaimana petugas membantu masyarakat yang kebingungan dalam melaksanakan perlindungan pelayanan publik?
 4. Bagaimana layanan pengaduan terkait perlindungan pelayanan publik?

5. Bagaimana perlindungan hukum yang di berikan oleh masyarakat terkait perlindungan pelayanan publik?
 6. Menurut anda bagaimana kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan pengaduan mengenai penyelenggaraan pelayanan
- B. Pelaksanaan kewenangan pemerintah kecamatan pemangkat dalam meningkatkan kualitas perlindungan dan pelayanan publik?

- Pertanyaan Camat dan Perangkat Kecamatan
 1. Dalam pelaksanaannya bagaimana kemampuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat?
 2. Strategi apa saja dalam meningkatkan kualitas perlindungan dan pelayanan publik dikantor kecamatan Pemangkat?
 3. Bagaimana bentuk perlindungan hukum kepada masyarakat apabila terdapat oknum yang melanggar?
 4. Kewenangan apa saja dalam perlindungan pelayanan publik?
 5. Bagaimana dan apa saja program yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas perlindungan pelayanan publik?
 6. Bagaimana kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik melaksanakan perlindungan kepada masyarakat?
 7. Jenis perlindungan pelayanan apa saja yang dilakukan oleh kantor kecamatan pemangkat?
 8. Dalam pelaksanaannya bagaimana cara mengetahui keinginan masyarakat dalam mendapatkan perlindungan pelayanan publik?
 9. Bagaimana pelaksanaan kedisiplinan pegawai dalam pelayanan?
 10. Bagaimana pelaksanaan kerjasama antar unit-unit pelayanan dalam

mencapai keselarasan kerja?

11. Apakah ada hambatan dalam melaksanakan perlindungan pelayanan Publik? Jika ada bagaimana mengatasi hambatan tersebut?
12. Apakah dalam pelaksanaan kewenangan pemerintah kecamatan pemangkat dalam meningkatkan kualitas perlindungan dan pelayanan publik terdapat SOP atau prosedur layanan?
13. Dalam pelaksanaan apakah ada sanksi bagi oknum pegawai yang melanggar prosedur layanan ?

- Pertanyaan Masyarakat

1. Apakah anda mengetahui prosedur apa saja dalam melakukan pengaduan terkait perlindungan pelayanan publik?
2. Apakah anda mengetahui jenis perlindungan pelayanan apa saja yang dilakukan oleh kantor kecamatan pemangkat?
3. Apakah dalam pelaksanaan kewenangan pemerintah kecamatan pemangkat dalam meningkatkan kualitas perlindungan dan pelayanan publik terdapat SOP atau prosedur layanan?
4. Bagaimana proses pelaksanaan pelayanan memberikan kemudahan bagi masyarakat?