E-ISSN ...
P-ISSN ...

Volume 1, Nomor 1, Agustus 2021



Jurnal Ilmu-Ilmu Hukum TO CIUNG

Diterbitkan oleh :
ANDI DJEMMA PRESS
Lembaga Penerbitan Universitas Andi Djemma

DEWAN REDAKSI
Jurnal To Ciung | Faklutas Hukum

Pembina : - Rektor Universitas Andi Djemma
- LPPM Universitas Andi Djemma
- Dekan Fakultas Hukum Universitas Andi Djemma

Editor in Chief
Burhanuddin, SH., MH.

Editor
1. Nurul Hudayanti, SH., MH.
2. Hary Zulficar, SH., MH.
3. Irayanti Nur, SH., MH.
4. Hasmawati, SH., MH.
5. Wahyudi Yunus, SH., MH.

Riviewer Ahli
1.Prof. Dr. Sattu Alang, S.Ag., M.Ag. (UIN Makasaar)
2. Dr. Muammar Arafat, SH., MH. (IAIN Palopo)
3. Dr. Laola Subair, SH., MH. (UNANDA Palopo)
4. Dr. Abdurrahman Nur, SH., MH. (UIN Makassar)
5. Dr. Haedar Djidar, SH., MH (Unanda)
6. Dr. Hj. Salmi, SH., MH (Unanda)

Layout & Manajemen:
Andi Muh. Yasin, SH

Alamat Redaksi
Jalan Sultan Hasanuddin No.13 Telp & Fax. (0471)24506 P.O. Box. 122 Palopo 91914

DAFTAR ISI
Jurnal To Ciung | Fakultas Hukum

1. Eksistensi Hak Penguasaan Menurut Undang-Undang Pokok Agraria.
   Laola Subair _1-11

2. Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Kelurahan To'bulung Kecamatan Baraterhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo.
   Abdul Haris_12-43

3. Analisis Kinerja Pegawai Badan Diklat Pada Pusat Kajian Pendidikan Dan Pelatihan Aparatur (Pkp2a) Ii Lan Makassar.
   Muhammad Ardyansyah Makmur_44-50

.

4. Peran Penyidik Dalam Penanganan Tindak Pidana Pencemaran Nama Baik Melalui Media Sosial (Studi Kasus Polres Palopo).
   Sulastryani_55-63

5. Rekrutmen Calon Anggota Legislatif Di Tinjau Dari Uu Pemilu No 7 Tahun 2017 Dan Uu Partai Politik No 2 Tahun 2011 Di Kota Palopo.
   Wahyudi Yunus_64-78

6. Kinerja Pegawai Di Puskesmas Bastem Utara.
   Arif Ferdian & Burhanuddin_79-93

Jurnal To Ciung: Jurnal Ilmu Hukum
Volume 1, Nomor 1, Agustus 2021
Fakultas Hukum Universitas Andi Djemma

EKSISTENSI HAK PENGUASAAN MENURUT UNDANG-UNDANG POKOK AGRARIA

Laola Subair
Universitas Andi Djemma Palopo

Abstrak

Hak penguasaan suatu tanah merupakan masalah yang penting, karena banyaknya penguasaan tanah tidak sesuai dengan jiwa UUPA itu sendiri, mengakibatkan penggunaan tanah tidak sesuai dengan sifat tanah sendiri sehingga menimbulkan permasalahan yang sangat sensitif dalam sistem pertanahan di negara Republik Indonesia ini.

Kata Kunci : Hak Penguasaan, UUPA

I. PENDAHULUAN

Pentingnya arti tanah bagi kehidupan manusia disebabkan karena kehidupan manusia itu sama sekali tidak dapat di pisahkan dengan tanah. Mereka hidup di atas tanah dan memperoleh bahan pangan dengan cara mendayagunakan tanah. Sejarah Perkembangan dan kehancurannya ditentukan pula oleh tanah. Selain itu masalah tanah dapat pula menimbulkan persengketaan dan peperangan yang dahsyat. Karena ada manusia atau suatu bangsa yang ingin menguasai tanah pihak lain, hal ini di dorong karena adanya sumber-sumber alam yang terkandung didalamnya.

Manusia akan hidup senang serba berkecukupan kalau mereka dapat menggunakan tanah yang di kuasainya dan dapat menggunakan hak-haknya serta melaksanakan kewajiban-kewajiban sesuai hukum yang mengatur kehidupan manusia di dalam masyarakat. Akan tetapi, dilain pihak kenyataannya tidak semua manusia atau keluarga memiliki tanah. Secara fisik tanah itu tidak pernah akan bertambah, sedangkan penggunaannya senantiasa berkembang dalam segala dimensi kebutuhan manusia. Hal ini tersebut sesuai dengan ketentuan hukum alam (Kartasapoetra dkk, !985 : 1) :

a. Keadaan tanah yang statis itu tidak akan menjadi tempat tumpuan manusia, yang tahun demi tahun akan berkembang pesat.
b. Pendayagunaan tanah dan pengaruh-pengaruh alam akan menjadi instabilitas kemampuan tanah tersebut.

Masalah pertanahan dinegara kita adalah suatu persoalan yang cukup rumit dan sensitif, karena berkaitan dengan berbagai aspek kehidupan, baik yang bersifat ekonmi, budaya, hukum, politik dan pertahanan keamanan, sehingga untuk mengatasi permasalahan tersebut tidak mungkin hanya

dilakukan melalui pendekatan sepihak saja, melainkan harus melalui pendekatan terpadu guna mendapatkan suatu penyelesaian secara tuntas.

Dari beberapa penelitian yang dilakukan terhadap masalah pertanahan, diperolah data yang menunjukkan bahwa masalah penguasaan tanah belum tertib dan terarah, dalam arti bahwa masih banyak terjadi penguasaan tanah yang tidak berdasarkan ketentuan hukum, melainkan hanya berdasarkan kehendak pihak-pihak tertentu. Hal ini mengakibatkan banyaknya tanah yang dipergunakan tidak sesuai dengan penggunaannya dan ketentuan hukum yang berlaku. Selain itu juga masih belum adanya suatu perencanaan yang matang tentang penggunaan tanah dalam suatu kawasan tertentu, baik dalam skala regional maupun nasional. Penguasaan tanahpun masih menunjukkan adanya ketimpangan didalam masyarakat, yaitu adanya sekelompok kecil masyarakat, yang memiliki atau menguasai tanah dalam jumlah yang berlebihan dan melampaui batas, sedangkan dilain pihak terdapat sekelomok terbesar anggota masyarakat mempunyai tanah yang sangat terbatas dan bahkan ada yang sama sekali tidak mempunyai tanah, sehingga terpaksa bekerja sebagai buruh tanah (petani penggarap) yang kondisi kehidupannya sangat memprihatinkan. Hal tersebut jelas bertentangan dengan prinsip keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Kenyataan tersebut diatas berlangsung secara terus-menerus, sehingga pada akhirnya mengarah kepada proses kemiskinan di kalangan anggota-anggota masyarakat Indonesia, yang jelas sangat merugikan kepentingan masyarakat yang berupaya mewujudkan keadilan sosial dalam masyarakat. Keadaan yang demikian ini harus dirombak dan diperbaiki melalui tahapan pembangunan yang terencana dan terarah (**Abdurrahman**, 1983 : 14) :

> Tanah adalah modal dasar pembangunan nasional, tanah dalam hal ini tidak sekedar dipandang sebagai masalah agraria saja yang di identikkan dengan masalah pertanian belaka, melainkan telah berkembang baik mamfaat maupun kegunaannya sehingga masalahpun semakin kompleks. Oleh karena itu disadari bahwa perlunya pengaturan masalah pertanahan dengan mempertimbangkan berbagai aspek, baik aspek yang bersifai ekonomis, politis, yuridis maupun filosofis.

Untuk mengantisipasi hal tersebut pemerintah Indonesia sejak tahun 1960 telah memiliki suatu undang-undang yang merupakan Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria (Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960). Kehadiran Undang-undang ini, tidak lain disebabkan oleh suatu latar belakang yang dimiliki negara Republik Indonesia dimasa lampau, yakni antara lain adanya corak kehidupan rakyat Indonesia yang perekonomiannya bercorak agraris. Disamping itu, berlakunya dualisme di bidang hukum pertanahan pada masyarakat, yakni berlakunya hukum adat bagi masyarakat adat (pribumi) dan berlakunya juga hukum agraria yang dipengaruhi oleh hukum barat. Hal

ini mengakibatkan munculnya ketidakadilan di kalangan masyarakat, serta tidak adanya jaminan kepastian hukum atas tanah. Dalam keadaan yang demikian itu diperlukan adanya hukum agraria nasional yang berdasarkan hukum adat tentang tanah yang sederhana dan memberikan jaminan kepastian hukum bagi seluruh rakyat Indonesia dengan tidak mengabaikan unsur-unsur yang bersandar pada hukum agama.

Hal tersebut secara tegas diatur dalam Pasal 5 UUPA yang berbunyi sebagai berikut :

> Hukum Agraria yang berlaku atas bumi, air dan ruang angkasa ialah hukum adat, sepanjang tidak bertentangan dengan kepentingan nasional dan negara, yang berdasarkan atas persatuan bangsa, dengan sosialisme Indonesia serta dengan peraturan-peraturan yang tercantum dalam undang-undang ini dan dengan peraturan perundangan lainnya, segala sesuatu dengan dengan mengindahkan unsur-unsur yang bersandar pada unsur agama.

Dari ketentuan tersebut diatas dapatlah di simpulkan bahwa tanah-tanah adat diakui sepanjang tidak bertentangan dengan kepentingan nasional, peraturan perundang-undangan, sosialisme Indonesia dan harus mengindahkan unsur-unsur yang berdasarkan pada hukum agama.

Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah tersebut di atas penulis dapat menarik permasalahan bahwa bagaimana konsep penguasaan tanah menurut UUPA ?.

II. Tinjauan Pustaka

Sangat sulit untuk membayangkan adanya sistem hukum apabila di suatu daerah tidak dijumpai adanya pengakuan dan pengaturan tentang penguasaan (**Rahardjo**, 1986 : 104).

Pengakuan terhadap penguasaan yang boleh di lakukan seseorang atas suatu barang merupakan modal utama dalam upaya seseorang dapat melangsungkan atau melakukan atau mempertahankan kehidupannya dengan baik diduania ini. Hal ini disebabkan karena penguasaan pada hakekatnya bersifat faktual, yaitu mementingkan kenyataan pada suatu saat. Penguasaan bersifat sementara kelak ada kepastian mengenai hubungan dengan barang yang di kuasainya itu. Apakah seseorang menguasai suatu barang, adalah pertanyaan yang harus dijawab berdasarkan kenyataan yang ada pada waktu itu tanpa perlu menunjuk kepada hukum, oleh karena itu penguasaan merupakan karakteristik suatu masyarakat pra-hukum.

Penguasaan secara defacto adalah hubungan nyata antara seseorang dengan barang yang ada dalam kekuasaannya. Pada saat itu ia tidak memerlukan legitimasi lain, kecuali bahwa barang itu ada ditempatnya.

Pertanyaan yang menunjukkan adanya legalitas hukum di sini tidak diperlukan. Disamping kenyataan bahwa suatu barang itu berada dalam kekuasaan seseorang, masih juga perlu dipertanyakan sikap bathin orang yang bersangkutan terhadap barang yang dikuasainya itu yakni apakah memang ada maksud untuk menguasai dan menggunakannya. Kedua unsur tersebut masing-masing dinamakan Corpus Possesionis dan Animus Possidensi (**Rahardjo**, 1986 : 103).

Penguasaan atas suatu barang merupakan modal yang penting dalam kehidupan bermasyarakat. Oleh karena itu masalah ini juga tidak dapat di abaikan sama sekali oleh hukum, sehingga **Rajab** (1989 : 118) menyatakan sebagai berikut :

> Pengakuan hukum bagi tuntutan perseorangan ini, penentuan batas jaminan hukum bagi kepentingan perseorangan mengenai harta benda, terdapat pada dasar organisasi perekonomian masyarakat kita. Dalam masyarakat yang beradab orang harus dapat mempunyai anggapan bahwa mereka boleh menguasai, untuk tujuan yang menguntungkan bagi mereka apa-apa yang telah mereka temukan dan punyai untuk dipergunakan sendiri apa yang mereka peroleh didalam ketertiban masyarakat dan perekonomian yang terdapat pada waktunya.

Oleh karena itu hukum tersebut berhadapan dengan soal yang bersifat faktual maka ukuran untuk memberikan keputusan tersebut diatas bersifat faktual pula yang dalam hal ini berupa pandangan yang masuk nalar bagi orang pada umumnya. Apabila dari segi penalaran yang demikian itu bisa diterima, bahwa suatu barang ada dalam kekuasaan orang tertentu, maka hukum-pun akan mengakuinya. Bagaimanpun juga karena di sini kekuasaan untuk memberikan penilaian ada pada hukum, maka hukum-pun dapat mengajukan persayaratannya sendiri, yaitu dengan pertimbangan yang berdasarkan tujuan dan kepentingan hukum. Di nilai dari sudut pertimbangan yang demikian tiu, penguasaan penuh suatu barang bisa saja tidak di terima, sehingga tidak memperoleh pengakuan dan perlindungan hukum sebaliknya karena pertimbangan yang demikian itu pula, penguasaan yang dari pendapat dan penalaran umum dipandang tidak sempurna oleh hukum dapat di akui dan di lindungi.

Penguasaan ini dapat di peroleh melalui dua cara yaitu dengan cara pengambilan dan penyerahan. Pengambilan di lakukan tanpa persetujuan penguasa sebelumnya, sedangkan penyerahan merupakan cara penguasaan atas suatu barang dengan persetujuan penguasa sebelumnya (**Rahardjo**, 1986 : 105).

Dalam hubungan ini **Sudiyat** (1982 : 102) berpendapat bahwa :

> Hak menguasai itu pada umumnya dapat melekat pada dua jenis subjek hukum, yakni masyarakat/penguasa dan perseorangan. Dalam hal ini penguasa (qualitatequa), dapat pula sebagai subjek hukum umum, sehingga ditudukkan oleh hukum umum yang berlaku

sebagai subjek hukum biasa, badan hukum privat. Dilihat dari sudut intensitasnya maka hak menguasai itu biasa bergerak dari kadar paling lemah sampai pada bobot yang paling kuat, misalnya mulai hak pakai, hak memetik hasil kemudian hak menikmati hasil, hak memelihara/mengurus/mengelola, hak memilih sampai kepada hak mengasingkan dalam segala bentuk.

Oleh karena sudah di kaitkan pada tata hukum tertentu maka hak menguasai menurut pengertian itu menunjukkan berbagai variasi, baik dalam nama, arti, jumlah maupun intensitasnya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penguasaan Tanah Menurut Undang-Undang Pokok Agraria (Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960)

Hukum agraria pada zaman sekarang ini masih berdasarkan pada ketentuan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 33 Ayat (3) bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakayat dan hal-hal sebagaimana yang dimaksud diatas, dalam Pasal 1 Ayat (1) bahwa atas dasar ketentuan dalam Pasal 33 Ayat (3) Undand-undang Dasar dan hal-hal sebagai yang dimaksud dalam Pasal 1, bumi, air, dan ruang angkasa termasuk kekayaan alam yang terkandung di dalamnya itu pada tingkatan tertinggi di kuasai oleh negara sebagai organisasi kekuasaan seluruh rakyat.

Menurut Pasal 2 ayat 2, yang mengatur hak mengusai dari negara termasuk dalam ayat 1 pasal ini memberi wewenang untuk :

a. Mengatur dan menyelenggarakan peruntukkan, penggunaan, persediaan dan pemeliharaan bumi, air dan ruang angkasa tersebut;
b. Menentukan dan mengatur hubungan-hubungan hukum antara orang-orang dengan bumi, air dan ruang angkasa;
c. Menentukan dan mengatur hubungan-hubungan hukum antara orang-orang dan perbuatan-perbuatan hukum yang mengenai bumi, air dan ruang angkasa.

Menurut Pasal 2 ayat 3, menetapkan bahwa wewenang yang bersumber pada hak mengusai dari negara tersebut pada ayat 2 pasal ini di gunakan untuk mencapai sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat dalam arti kebangsaan, dan kemerdekaan dalam masyarakat, dan negara hukum Indonesia yang merdeka, berdaulat, adil dan makmur.

Menurut Pasal 2 ayat 4, mengatur tentang hak menguasai dari negara tersebut di atas pelaksanaannya dapat di kuasakan kepada daerah-daerah swatantra dan masyarakat hukum adat, sekedar diperluakan dan tidak

bertentangan dengan kepentingan nasional, menurut ketentuan peraturan pemerintah.

Berdasarkan ketentuan Pasal 2 UUPA, maka tanah-tanah dan sebagainya penguasaannya oleh negara, akan tetapi dengan adanya Pasal 2 ayat 4 UUPA maka diberikan kewenangan kepada daerah swatantra dan masyarakat hukum adat melakukan penguasaan sekedar di perlukan dengan syarat tidak bertentangan dengan kepentingan nasional.

Menurut Pasal 3, menetapkan bahwa dengan mengingat ketentuan Pasal 1 dan 2 pelaksanaan hak ulayat dan hak-hak yang serupa itu oleh masyarakat-masyarakat hukum adat, sepanjang menurut kenyataannya masih ada, harus sedemikian rupa sehingga sesuai dengan kepentingan nasional dan negara, yang berdasarkan persatuan bangsa serta tidak boleh bertentangan Undang-undang dan peraturan lainnya yang lebih tinggi.

Berdasarkan ketentuan tersebut, maka Undang-undang ini mengakui keberadaan tanah-tanah adat yang di kuasai oleh masyarakat adat, sepanjang tidak bertentangan dengan kepentingan nasional dan negara serta berdasarkan atas persatuan bangsa serta tidak boleh bertentangan dengan undang-undang dan peraturan-peraturan lainnya yang lebih tinggi.

Melihat fungsi sosial tanah sebagaimana Pasal 6 bahwa pemilik tanah tidak di benarkan menggunakan atau tidak menggunakan tanahnya sekehendak hatinya semata-mata untuk kepentingan pribadinya tanpa menghiraukan kepentingan negara dan masyarakat sekitarnya dalam artian bahwa tanah harus dikelola dengan baik secara langsung maupun tidak langsung agar dapat manfaat dan mensejahterakan bagi para pemiliknya secara keseluruhan kepada masyarakat.

Menurut Pasal 7 UUPA, menetapkan bahwa untuk tidak merugikan kepentingan umum maka pemilikan dan penguasaan tanah yang melampaui batas tidak di perkenankan. Bahwa pemilikan dan penguasaan tanah harus juga memperhatikan batas maksimum tanah yang harus di miliki, agar tercipta suatu keserasian dan keselarasan dalam tingkat kehidupan dalam ekonomi untuk menghindari kesenjangan sosial dalam masyarakat.

Menurut Pasal 16 ayat 1, menetapkan bahwa hak-hak atas tanah yang dimaksud dalam Pasal 4 ayat 1 :

a. Hak milik
b. Hak guna usaha
c. Hak guna bangunan
d. Hak pakai
e. Hak sewa
f. Hak membuka tanah
g. Hak memungut hasil hutan
h. Hak-hak lain yang tidak termasuk dalam hak-hak tersebut diatas yang akan ditetapkan dengan undang-undang serta hak-hak yang sifatnya sementara sebagai yang disebutkan dalam Pasal 53.

Kebijakan pertanahan nasional yg dirumuskan dalam pasal 33 ayat (3) UUD NRI 1945 didasarkan pd konsepsi bahwa semua tanah adalah tanah bangsa Indonesia sebagai Karunia Tuhan Yang Maha Esa, yg penguasaannya ditugaskan kepada negara untuk digunakan bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Hak menguasai oleh Negara yg pd intinya dirumuskan dalam pasal 2 UUPA memberikan kewenangan untuk mengatur dan menetapkan berbagai segi penguasaan tanah yg sejak semula menurut sifatnya selalu dianggap sebagai tugas pemerintah pusat.

Pengaturan dan penetapan tersebut yg meliputi perencanaan peruntukkan tanah, penguasaan dan perbuatan-perbuatan hukum mengenai tanah serta pendaftaran tanah, pelaksanaan ketentuan hukumnya pd asasnya selalu dilakukan oleh pemerintah pusat sendiri.

Kalaupun ada pelimpahan kewenangan dalam pelaksanaannya, pelimpahan tersebut dilakukan dalam rangka dekonsentrasi (pelimpahan wewenang, urusan dari pemerintah pusat ke badan-badan atau daerah lain) kepada pejabat-pejabat pemerintah pusat yg ada di daerah ataupun kepada pemerintah daerah dalam rangka medebewind, bukan otonomi daerah.

Bidang pertanahan sebagai salah satu bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh kabupaten/kota dalam pasal 11 UU No. 22 Thn 1999 tentang pemerintahan Daerah, tidak harus dicerna bahwa wewenang bidang tersebut secara utuh berada di kabupaten/kota. Wewenang yg berada di kabupaten/kota mengenai pertanahan sebatas yang bersifat lokalitas, dan tidak bersifat nasional.

Karena pemberian otonomi tersebut berada dalam bingkai negara kesatuan, kebebasan untuk mengatur dan mengurus bidang pertanahan akan tetap dilakukan dalam rangka kebijakan dasar dan pokok-pokok ketentuan hukum pertanahan yang berlaku nasional sebagai yg dinyatakan dari kata-kata “sesuai peraturan perundang-undangan”

Untuk itu diperlukan suatu ketentuan peraturan peruu-an yg secara jelas mengatur kewenangan2 apa yg ada di pemerintah pusat dan kewenangan2 yg didelegasikan kpd pemerintah daerah.

Dari materi muatan yg terdapat dalam UUD 1945, TAP MPR No. IX/2001 ttg Pembaruan Agraria dan Pengelolaan Sumber Daya Alam, UU No. 5 Thn 1960 ttg PDPPA, UU No. 32 Thn 2004 ttg Pemerintahan Daerah, PP N. 38 Thn 2007 ttg Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota.

Kewenangan dari pusat meliputi hukum, kabijakan, pedoman mengenai pemberian hak-hak atas tanah, pendaftaran, landreform, dalam bentuk undang-undang, peraturan pemerintah maupun Keputusan Presiden.

Sementara itu, kewenangan pemerintah daerah cukup pada pelayanan masyarakat dan pelaksanaan kebijakan yg dapat dituangkan dalam bentuk peraturan daerah maupun keputusan kepala daerah.

Pertimbangan pengurusan pertanahan menjadi kewenangan pemerintah pusat antara lain sbb:

1. Pasal 1 ayat (1) UUPA (**Kesatuan Bangsa Indonesia**)
   Seluruh wilayah Indonesia adalah kesatuan tanah air dari seluruh rakyat Indonesia yg bersatu sbg bangsa Indonesia
   Kesatuan ini
2. Pasal 1 ayat (2) (**Kekayaan Nasional**)
   Seluruh bumi, air, dan ruang angkasa termasuk kekayaan alam yg terkandung di dalamnya adalah bumi, air dan ruang angkasa bangsa Indonesia dan merupakan kekayaan Nasional.
3. Pasal 1 ayat (3) UUPA (**Hubungan yang bersifat pribadi**)
   Hubungan antara bangsa Indonesia dgn bumi, air dan ruang angkasa bersifat pribadi.

Dengan demikian, maka tanah-tanah yang tersedia dapat di pergunakan sebaik-baiknya sesuai dengan rencana pembangunan. Hal ini merupakan tujuan hak menguasai tanah oleh negara. Tujuan hak menguasai negara merupakan kewajiban bagi negara yakni untuk mempergunakan wewenang yang bersumber pada hak menguasai tersebut yaitu untuk mencapai sebesar-besarnya kemakmuran rakyat, dalam arti kebahagiaan, kesejahteraan dan kemerdekaan dalam masyarakat dan negara hukum Indonesia yang merdeka, berdaulat adil dan makmur. Dengan demikian maka hak menguasai tanah tersebut mengandung amanah agar kekayaan alam tersebut dimanfaatkan, baik untuk kepentingan umum, kepentingan bersama maupun untuk kepentingan para warga masing-masing.

Sumber utama dalam pembangunan hukum tanah nasional adalah hukum adat. Hal ini tercermin dari rumusan Pasal 5 UU No. 5/1960 tentang UUPA yang menyatakan bahwa: hukum agraria yg berlaku atas bumi, air dan ruang angkasa ialah hukum adat, sepanjang tidak bertentangan dgn kepentingan nasional dan negara, yg berdasarkan atas persatuan bangsa, dgn sosialisme Indonesia, serta dgn peraturan-peraturan yg tercermin dalam undang-undang ini dan dgn peraturan perundangan lainnya, segala sesuatu dgn mengindahkan unsur-unsur yg bersandar pd hukum agraria.

Hukum Tanah Nasional adalah hukum tanah Indonesia yg tunggal yg tersusun dalam suatu sistem berdasarkan alam pemikiran hukum adat mengenai hubungan hukum adat tertentu dgn tanah ulayatnya.

Konsepsi hukum tanah adat adalah konsepsi asli bangsa Indonesia yg bertitik tolak dari keseimbangan antara kepentingan bersama dan kepentingan perseorangan. Oleh karena itu, dapat juga disebut sebagai konsepsi Pancasila karena memposisikan manusia dan masyarakat dalam posisi yg selaras, serasi dan seimbang dan tidak ada pertentangan antara masyarakat dan individu.

Dalam hubungannya dgn tanah, menurut alam pikiran hukum adat, tertanam keyakinan bahwa setiap kelompok masyarakat hukum adat tersedia

suatu lingkungan tanah sebagai peninggalan atau pemberian dari suatu kekuatan ghaib sbg pendukung kehidupan kelompok dan para anggotanya sepanjang zaman. Artinya bukan hanya untuk kepentingan suatu kepentingan generasi, tetapi juga untuk generasi berikutnya dari kelompok masyarakat hukum adat tsb.

Falsafat hukum adat tersebut mengandung konsepsi hukum adat mengenai pertanahan yg kemudian diangkat menjadi konsepsi hukum tanah nasional yg menurut Prof. Boedi Harsono, S.H. terwakili dgn satu kata kunci **komunalistik Religius.**

Konsepsi hukum adat yg bersifat komunalistik religius ini memungkinkan penguasaan bagian-bagian tanah bersama sebagai karunia Tuhan Yang Maha Esa oleh para warga negara secara individual, dengan hak-hak atas tanah yang bersifat pribadi sekaligus mengandung unsur kebersamaan.

Sifat Komunalistik dalam konsepsi hukum tanah nasional tercermin dalam rumusan Pasal 1 ayat 1 UUPA yg menyebutkan bahwa seluruh wilayah Indonesia adalah kesatuan tanah air dari seluruh rakyat Indonesia yg bersatu sebagai bangsa Indonesia.

Sifat Religius, konsepsi hukum tanah nasional terdapat dalam pasal 1 ayat 2 UUPA yang menyebutkan bahwa seluruh bumi, air, dan ruang angkasa termasuk kekayaan alam yg terkandung di dalamnya dalam wilayah Republik Indonesia sebagai karunia Tuhan Yang Maha Esa adalah bumi, air, dan ruang angkasa bangsa Indonesia dan merupakan kekayaan nasional.

Konsepsi ini sedikit berbeda dgn hukum adat, yaitu hanya menyangkut wilayah cakupannya. Dalam hukum adat, tanah ulayat merupakan tanah bersama para warga masyarakat hukum adat yg bersangkutan, sedangkan dalam hukum tanah nasional, semua tanah dalam wilayah negara Indonesia adalah tanah bersama seluruh rakyat Indonesia yg telah bersatu menjadi bangsa Indonesia.

Dibandingkan dgn konsepsi Hukum Tanah Barat (penguasaan penjajah) dan konsepsi tanah feodal (penguasaan para raja), konsepsi hukum tanah nasional yang didasarkan pada hukum adat jelas merupakan konsepsi yg sesuai dgn falsafah dan budaya bangsa Indonesia. Konsepsi hukum tanah Eropa yg didasarkan pada semangat individualisme dan liberalisme tentu tidak sesuai dgn pandangan hidup bangsa Indonesia yg komunal dan religiu.

Menurut konsep Burgerlijk Wetboek (BW) dalam sistem hukum Belanda, hak perorangan disebut Hak Eigendom sebagai hak penguasaan atas tanah yg tertinggi. Sebagai hak yg paling sempurna, pemilik hak Eigendom atas tanah dapat berbuat apa saja terhadap tanah tersebut, baik menjual, menggadaikan, menghibahkan, bahkan merusaknya asal tidak bertentangan dgn undang2 atau hak orang lain.

Konsepsi tanah feodal juga tidak sesuai dgn falsafah dan pandangan hidup bangsa Indonesia karena hak penguasaan tanah yg tertinggi adalah hak milik raja. Semua tanah yg terdapat di seluruh wilayah kekuasaan raja

adalah sepenuhnya dari raja ybs. Di negara2 yg tidak lagi menganut bentuk kerajaan, maka penguasaan atas tanah yg tertinggi ada pada negara sebagai pengganti kedudukan raja.

Kesimpulannya bahwa konsepsi hukum tanah nasional merupakan konsepsi yg sesuai dgn falsafah dan budaya bangsa kita. Penyempurnaan terhadap hukum tanah nasional selayaknya dilakukan dgn tetap mempertahankan konsepsi yg lahir dan digali dari akar budaya nasional tanpa menutup diri dari perubahan-perubahan yang berlangsung sejak beberapa dasawarsa terakhir seperti era globalisme, otonomi daerah, dan hak asasi manusia.

IV. PENUTUP

Kesimpulan

Hak penguasaan suatu tanah merupakan masalah yang penting, karena banyaknya penguasaan tanah tidak sesuai dengan jiwa UUPA itu sendiri, mengakibatkan penggunaan tanah tidak sesuai dengan sifat tanah sendiri sehingga menimbulkan permasalahan yang sangat sensitif dalam sistem pertanahan di negara Republik Indonesia ini.

Saran

Pemerintah seharusnya memberikan sanksi hukum terhadap pihak-pihak yang tidak menjalankan prosedur hukum dalam konsep UUPA dan peraturan-peraturan lainnya, supaya ada perhatian serius terhadap hak penguasaan atas tanah dalam menuju sistem kebijakan pertanahan yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdurrahman, 1983. *Beberapa Apsekta Tentang Hukum Agraria Seri Hukum Agraria,* Alumni, Bandung.

A.P. Parlindungan. 1989. *Hak Pengelolaan Menurut Sistem UUPA.* Penerbit CV. Mandar Maju. Bandung.

Boedi Harsono. 1983. *Hukum Agraria Indonesia. Himpunan peraturan-peraturan Hukum Tanah.* Penerbit Djambatan. Jakarta.

Kartaspoetra, G., Kartasapoetra, A.,G dan Setiady, A., 1985, *Hukum Tanah Jaminan UUPA Bagi Keberhasilan Pendayagunaan Tanah,* Bina Aksara, Jakarta.

Moh. Koesno. 1979. *Catatan-catatan Terhadap Hukum Adat Dewasa Ini* . Airlangga University Press.

Notonagoro. 1984. *Politik Hukum Dan Pembangunan Agraria di Indonesia.* Penerbit PT. Bina Aksara. Jakarta.

R. Atang Ranoemihardja. 1982. *Perkembangan Hukum Agraria Indonesia.* Penerbi Tarsito. Bandung.

Rahardjo, S., 1986, *Ilmu Hukum,* Alumni, Bandung.

Sudiyat, I., 1982, *Beberapa Masalah Penguasaan Tanah Di berbagai Masyarakat Sedang Berkembang,* Liberty Yogyakarta.

Puond, R., (Diterjemahkan, Rajab, M), 1989, *Pengantar Filsafat Hukum, Bharata, Jakarta.*

Jurnal To Ciung: Jurnal Ilmu Hukum
Volume 1, Nomor 1, Agustus 2021
Fakultas Hukum Universitas Andi Djemma

TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA KELURAHAN TO'BULUNG KECAMATAN BARATERHADAP PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA PALOPO

ABDUL HARIS

Ilmu administrasi negara fakultas ilmu sosial dan ilmu politik
Universitas Andi Djemma
abdulharisnr@gmail.com

ABSTRAK

Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadapPelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Kelurahan To' Bulung Kecamatan Bara Terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo. Subjek penelitian ini adalah masyarakat pengguna pelayanan yaitu sebanyak 42 responden. Instrumen dalam penelitian ini adalah pedoman umum penyusunan tingkat kepuasan masyarakat sebagaimana diamanatkan dalam Undang No. 32 tahun 2004 tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mengemban tugas pokok melaksanakan pengelolaan dan pelayanan air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan adalah Jenis penelitian survey, dengan tipe penelitian deskriptif. Dalam mengumpulkan data menggunakan angket, wawancara, dengan informan. Kemudian dibantu dengan data melalui observasi. Teknik *sample* yang digunakan adalah *sample* sampling Porposive. Berdasarkan Hasil penelitian menunjukan bahwa Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo, melalui pendekatan Cakupan Pelayanan 21 responden menjawab baik, Kualitas Air Distribusi sebanyak 21 responden,Kontinutas Air 21 responden, Penerapan Meter Air sebanyak 21 responden, Kecepatan Penyambungan baru sebanyak 21 responden, Kemampuan Penanganan Penagian sebanyak 21 responden. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo. Dapat dikategorikan "buruk".

Kata kunci : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap, Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo

I. PENDAHULUAN

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mengemban tugas pokok melaksanakan pengelolaan dan pelayanan air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan Undang-Undang No. 32 tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah. Sebagai salah satu perusahaan milik daerah, harus mengupayakan untuk dapat menunjang terwujudnya misi dan fungsi yang diemban maka pengelolaan sistem air minum harus dilakukan dengan baik dan benar serta harus memenuhi kaidah-kaidah teknis dan ekonomis sesuai dengan standar kriteria yang telah ditentukan.

Perusahaan Daerah Air Minum sebagai suatu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan sekarang bekerja sama dengan pihak swasta memiliki tujuan. Tujuan tersebut dirinci ke dalam sasaran – sasaran berjangka waktu tertentu yaitu jangka pendek, jangka menengah ataupun jangka panjang. Didalam mencapai tujuannya perusahaan tersebut memerlukan sumber daya, misalnya sumber air yang secara ekonomi jumlahnya terbatas. Oleh karena itu perusahaan dituntut untuk menggunakan sumber daya yang sifatnya terbatas tersebut secara efektif dan efisien (Didiharyono, 2016). PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) didirikan dengan tujuan untuk menyalurkan air minum untuk memenuhi salah satu kebutuhan pokok masyarakat, memupuk pendapatan untuk biaya administrasi, perawatan dan perluasan sistem serta memberi kontribusi pada kas pemerintah daerah berupa pembagian laba. Air minum merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat untuk dinikmati secara merata dan masih merupakan sumber yang sifatnya terbatas tidak lebih menghadapi perkembangan penduduk yang semakin tinggi. Perusahaan Daerah Air Minum bertujuan untuk menyediakan kebutuhan air minum kepada masyarakat, maka perlu dikelola sesuai dengan prinsip ekonomi yang dipadukan fungsi sosial.

PDAM Kota Palopo yang merupakan satu-satunya perusahaan milik pemerintah Kota Palopo dengan mengemban tugas sebagai pengelola air bersih dan mendistribusikan air bagi masyarakat / pelanggan Kota Palopo serta perusahaan-perusahaan daerah yang diharapkan mampu memberikan tambahan pendapatan anggaran daerah.

Berdasarkan hasil observasi pra penelitian dengan melalui wawancara dari beberapa orang yang ditemui mengenai pelayanan kepada pelanggan/masyarakat pada Kelurahan To' Bulung Kec. Bara Kota Palopo, harapan Bahwa PDAM dapat memenuhi kebutuhan masyarakat ternyata tidak sejalan dengan kenyataan yang ada pada perilaku pelanggan dalam menyikapi kinerja PDAM setelah menggunakan produk atau jasa dari PDAM. Setiap hari banyak pengaduan dari pelanggan mengenai keburukan kinerja PDAM dalam keseriusannya mengelola air. Adapun keluhah-keluhan pelanggan/ masyarakat mengenai pelayanan air bersih terhadap PDAM Kota Palopo yaitu: meteran yang tidak sesui dengan pencatatan, sehingga di saat pelanggan membayar rekenin air mereka sangat terkejut ketidak sesuaian dengan pemakaian air

dengan pembayaran,air sering tidak mengalir di pagi hari dan di siang hari, air selalu keruh dan cepat berlumut. Dari sini penulis menyimpulkan sementara dari hasil wawancara yang ditemui di lokasi pra penelitian tentang sistemyang buruk dalam pengelolaan air dari pihak PDAM Kota Palopo.

Maka dari itu, kualitas pelayanan prima seharusnya ditampilkan oleh Badan Umum Milik Negara khususnya PDAM sebagai satu-satunya perusahaan pengolah air bersih, dengan tujuan untuk menghasilkan pelanggan dengan perasaan senang dalam berhubungan dengan bisnis air ini. Kualitas pelayanan prima juga dipengaruhi oleh penilaian-penilaian yang bersifat *intangible* (tidak berwujud) yaitu emosi pada saat berhubungan dengan sebuah produk maupun jasa sebagai luapan emosi yang ditandai oleh perasaan puas maupun tidak puas dalam mempersepsi performance sebuah produk atau jasa sesuai dengan kebutuhannya masing-masing atau pun dengan harapan pelanggan (Didiharyono dkk, 2018).

Kesenjangan yang terjadi di PDAM Kota Palopo sebagai perusahaan Negara yang seharusnya mengutamakan pelayanan bagi masyarakat, sehingga penulis tertarik untuk mengangkat judul: **Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Palopo**.

II. METODE PENELITIAN

Adapun jenis peneltian yang digunakan adalah Jenis penelitian deskriptif, dengan tipe penelitian survey. Adapun lokasi penelitian Ini berlokasi pada di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo. Alasan pengambilan lokasi tersebut, Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Perusahan Daerah Air Minum Kota Palopo.

Waktu penelitian untuk mengumpulkan data adalah selama 2 bulan dan lokasi penelitian untuk penyusunan proposal penelitian ini adalah pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo pada Kelurahan To' Bulung Kecamatan Bara. Unit Analisis dalam penelitian ini adalah masyarakat yang tinggal diKelurahan To' Bulung Kecamatan BaraKotaPalopo.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karasteristi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruan daripada individu-individu yang merupakan obyek peneliti dalam kaitan untuk memporoleh informasi-informasi dalam rangka mengelola dan menganalisis data penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah semua daerah air minum Kota Palopo, pada Kelurahan To' Bulung yang terdiri dari ± 137 pelanggan.

Sampel adalah bagian dari jumlah karasteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Agar menentukan sampel yang mewakili populasi, maka dari itu perlu dilakukan pengambilan sampel yang tepat. Dalam penelitian ini digunakan

Sampling Porposive yaitu teknik pengumpulan sampel berdasarkan dengan pertimbangan tertentu sebagai sumber data untuk mempertanyakan tingkat kepuasan pelanggan terhadap PDAM Kota Palopo. Untuk memperkuat data maka penulis menggunakan kuesioner serta penulis akan mengambil data melalui informan kunci.

Adapun informan kunci tersebut terdiri dari:

a. Direktur PDAM 1 Orang

b. Kabag Umum 1 Orang

Metode Pengolahan dan Analisis Data

Data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian diolah dengan menggunakan teknik analisis data secara kuantitatif dengan skala pengukuranLikert, untuk mengukur cakupan pelayanan, kualitas air distribusi, kontinutas air, peneraan meter air dan kecepatan penyambungan air. Prosedur pelayanan dan Kecepatan pelayanan pegawai terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Palopo. Dengan skala Likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan melalui indikator variabel. Kemudian indicator terse but dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan Skala Likert mempunyai pertanyaan yang diajukan kepada responden diberi gradasi dari baik sekali ,baik, cukup dan tidak baik, atau gradasi lain sesuai dengan angket/ kuesioner yang diajukan. Pemberian skor dimulai dari nilai tertinggi dengan skor 4, dan nilai terendah dengan skor 1. Klasifikasi jawaban dengan kategori sebagai berikut:

1. Baik Sekali	Diberiskor	4
2. Baik	Diberiskor	3
3. Cukup	Diberiskor	2
4. Tidak Baik	Diberiskor	1

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo responden dalam penelitian ini sebanyak 42 orang responden. Dalam mengisi kuesioner dalam penelitian ini, responden diminta untuk memberikan identitas sebagai penunjang data guna memberikan gambaran lebih jelas tentang latar belakang dari kepuasan pelanggan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo. Data responden yang peneliti analisis antara lain meliputi jenis kelamin, latar belakang pendididkan, usia. Berikut ini disajikan diagram sesuai dengan hasil yang dijawab pada kuesioner.

Tabel 1
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	19	45,23%

2	Perempuan	23	54,77%
Total		**42**	**100**

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel 1 di atas, dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden kepuasan pelanggan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo sesuai dengan kuisioner yang disebarkan oleh peneliti dengan sampel 42 orang responden adalah laki-laki dengan jumlah 19 orang responden (45,23%) dan perempuan 23 orang responden (54,77%). Dengan demikian dapat diketahui kepuasan pelanggan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo lebih banyak perempuan dengan jumlah 23 orang responden.

Tabel 2
Distribusi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	SD-SMP	5	11,90%
2	SLTA	22	52,38%
3	Diploma	2	4,77%
4	Sarjana (S1)	12	28,57%
5	Magister (S2)	1	2,38%
	Total	**42**	**100**

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa data responden berjumlah 42 yang mengatakan kepuasan pelanggan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo. dari kalangan pendidikan terakhir kebawah pendidikan terakhir SD-SLTP sebanyak 5 orang responden (11,90%), SLTA berjumlah 22 orang responden (52,38%), pendidikan terakhir Diploma berjumlah 2 orang responden (4,76%), pendidikan terakhir Sarjana (S1) berjumlah 12 (28,57%) dan pendidikan terakhir Magister (S2) berjumlah 1 orang (1,38%). Dengan demikian dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo lebih banyak dari masyarakat yang berlatar SLTA dengan jumlah 22 orang (52,38%).

Tabel 3
Distribusi responden berdasarkan klasifikasi umur

No	Umur	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Kurang dari 25 Tahun	7	16,67%

2	26 - 30 Tahun	9	21,42%
3	31 - 35 Tahun	8	19,04%
4	36 - 40 Tahun	7	16,67%
5	41 Tahun keatas	11	26,20%
Total		**42**	**100**

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa data responden berjumlah 42 yang mengatakan kepuasan pelanggan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo bahwa berdasarkan umur kurang dari 25 tahun sebanyak 7 orang (16,67%), umur 26-30 tahun sebanyak 9 orang (21,05%), umur 31-35 tahun sebanyak 8 orang (19,04%), umur 36-40 tahun sebanyak 7 orang (16,67%), dan umur 41 tahun keatas sebanyak 11 orang (26,20%).

Dengan demikian dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo lebih banyak dari masyarakat yang berlatar 41 keatas dengan jumlah 11 orang (26,20%).

Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Kelurahan To' Bulung Kecamatan Bara Terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo Dalam menilai kinerja PDAM, digunakan beberapa aspek dimana jenis-jenis faktor yang dinilai serta pembobotannya mengacu pada Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum. Adapun ukuran penilaian dan pembobotan dari masing-masing aspek adalah sebagai berikut:

1. Cakupan Pelayanan

Mengenai tanggapan responden terhadap pelayanan pegawai PDAM Kota Palopo, dapat diukur dari data kuisioner yang diberikan kepada responden dalam hal melayani pelanggan dapat dilihat sebagaimana dijelaskan pada tabel 4.

Tabel 4

Tanggapan responden terhadap Cakupan pelayanan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat pengguna terhadap PDAM Kota Palopo

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Baik	4	-	0%

2	Baik	3	-	0%
3	Kurang Baik	2	11	26,20%
4	Buruk	1	31	73,80%
Total			**42**	**100**

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel 4 di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Cakupan pelayanan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat pengguna terhadap PDAM Kota Palopo, responden yang menyatakan Sangat Baik (0%), kemudian responden yang menyatakan baik (0%), responden yang menyatakan kurang baik, dengan jumlah 11 responden (26,20%), dan responden yang menyatakan buruk sebanyak 31 responden (73,80%). Dari tabel tersebut, dapat simpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai tingkat cakupan pelayanan pada PDAM Kota Palopo dapat dikategorikan **buruk,** dengan alas an air yang mengalir di rumah masyarakat pengguna sering tidak mengalir/macetdisiang hari sedangkan dimalam hari air baru bisa mengalir sekitar pukul 22 keatas itupun tidak lancar, sehingga masyarakat pengguna merasa tidak terlayani dengan baik.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa pelaksanakan cakupan pelayanan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan air bersih PDAM Kota Palopo, kurang baik.

Tabel 5
Tanggapan responden dalam menunjukkan kemampuan perusahaan PDAM Kota Palopo sudah sesuai dengan cakupan pelayanan yang sesunggunya

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat sesuai	4	-	0%
2	Sesuai	3	6	14,29%
3	Kurang Sesuai	2	15	35,71%
4	Tidak Sesuai	1	21	50%
Total			**42**	**100**

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan dalam menunjukkan kemampuan perusahaan PDAM Kota Palopo sudah sesuai dengan cakupan pelayanan yang

sesunggunya, responden yang menyatakan sangat sesuai (0%), kemudian responden yang menyatakan sesuai sebanyak 6 responden (14,29%), responden yang menyatakan kurang sesuai, dengan jumlah 15 responden (35,71%), dan responden yang menyatakan tidak sesuai sebanyak 21 responden (50%). Dari tabel tersebut, dapat simpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai dalam menunjukkan kemampuan perusahaan PDAM Kota Palopo sudah sesuai dengan cakupan pelayanan yang sesunggunya dapat dikategorikan **tidak sesuai.** Dengan alasan bahwa cakupan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna tidak sesuai, ini dikarenakan air yang mengalir di rumah masyarakat pengguna sering tidak mengalir/macet disiang hari sedangkan dimalam hari air bisa mengalir sekitar pukul 22 keatas itupun tidak lancar, sehingga masyarakat pengguna merasa sangat tidak sesuai dengan cakupan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa dalam menunjukkan kemampuan perusahaan PDAM Kota Palopo sudah sesuai dengan cakupan pelayanan yang sesunggunya, dari frekuensi pada tabel diatas dapat dikategorikan sangat buruk.

Tabel 6
Tanggapan responden terhadap Kualitas Air yang diproduksi dan didistribusikan oleh PDAM Kota Palopo untuk memenuhi kebutuhan pelanggan

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Baik	4	7	16,66%
2	Baik	3	31	73,80%
3	Kurang Baik	2	5	11,90%
4	Tidak Baik	1	-	0%
Total			**42**	**100**

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Kualitas Air yang diproduksi dan didistribusikan oleh PDAM Kota Palopo untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, responden yang menyatakan sangat baik dengan jumlah 7 responden (16,66%), kemudian responden yang menyatakan baik dengan jumlah 31 responden (73,80%), responden yang menyatakan kurang baik dengan jumlah 5 responden (11,90%), dan responden yang menyatakan tidak baik (0%). Dari tabel tersebut, dapat simpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai Kualitas Air yang diproduksi dan didistribusikan oleh PDAM Kota Palopo untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **baik.** Dengan alasan bahwa kualitas air yang diproduksikan kepada pelanggan airnya bersih dan tidak berbau dan

pelanggan mengatakan kualitas air yang diproduksi sudah bisa dikatakan baik.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa Kualitas Air yang diproduksi dan didistribusikan oleh PDAM Kota Palopo untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, dari frekuensi pada tabel diatas dapat dikategorikan baik.

Tabel 7

Rekapitulasi dan rata-rata persentase tanggapan responden mengenai cakupan pelayanan

No	Tanggapan Responden	Responden
1	Cakupan pelayanan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat pengguna	**0**
2	Dalam menunjukkan kemampuan perusahaan PDAM Kota Palopo sudah sesuai dengan cakupan pelayanan yang sesunggunya	**0,14**
3	Kualitas Air yang diproduksi dan didistribusikan oleh PDAM Kota Palopo untuk memenuhi kebutuhan pelanggan	**0,90**
Rata-rata responden		**1,04**

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan data yang dilihat pada tabel diatas yang merupakan rekapitulasi tanggapan responden mengenai cakupan pelayanan pada kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan air bersih kepada pelanggan/pengguna terhadap PDAM Kota Palopo, yang melayani Pelanggan dalam memberikan pelayanan air bersih kepada pelanggan/pengguna, dapat dikategorikan kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari besarnya rata-rata skor dari ketiga indikator pertanyaan yaitu 1,04 responden yang mengatakan baik**,** sehingga dapat dikategorikan **kurang baik.**

Untuk mengetahui kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan air bersih kepada pelanggan/pengguna terhadap PDAM Kota Palopo, maka perlu dilakukan evaluasi berupa wawancara dengan informan kunci dalan hal untuk memperkuat data, dengan membandingkan hasil kuesioner mengenai tanggapan responden dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat pengguna terhadap PDAM Kota Palopo.

Berdasarkan wawancara denganDirektur PDAM Kota PalopoKabag Umum PDAM Kota Palopo.

“Pelayanan yang kami berikan mengenai cakupan pelayanan air bersih kepada masyarakat pengguna, sedapat mungkin kami berikan pelayanan maksimal sehingga pengunjung puas

dengan apa yang kami lakukan, dalam hal memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat pengguna menjadi salah satu indikator kepuasaan pelanggan *(Wawancara, 08 Februari 2014)""*

Dari hasil wawancara diatas tidak sejalan dengan hasil kuisioner mengenai tanggapan responden dalam hal memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat pengguna yang dijadikan sebagai responden, hal tersebut dapat dikategorikan kurang baik dan harus lebih di tingkatkan lagi sehingga pelayanan dalam hal melayani masyarakat dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat pengguna sangat perlu meningkatkan cakupan pelayanan air bersih kepada masyarakat.

2 Kualitas Air Distribusi

Tabel 8
Tanggapan responden dalam mendistribusikan Air bersih oleh PDAM yang di berikan kepada pelanggan/pengguna

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Baik	4	-	0%
2	Baik	3	-	0%
3	Kurang Baik	2	36	85,71%
4	Buruk	1	6	14,29%
Total			**42**	**100**

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan dalam mendistribusikan Air bersih oleh PDAM yang di berikan kepada pelanggan/penggunauntuk memenuhi kebutuhan pelanggan, responden yang menyatakan kurang baik dengan jumlah responden (0%), kemudian responden yang menyatakan baik dengan jumlah responden (0%), responden yang menyatakan kurang baik dengan jumlah 36 responden (85,71%), dan responden yang menyatakan buruk dengan jumlah 6 responden (14,29%). Dari tabel tersebut, dapat simpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai dalam mendistribusikan Air bersih oleh PDAM yang di berikan kepada pelanggan/pengguna untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **kurang baik.** Dengan alasan bahwa air bersih yang didistribusikan kepada pelanggan/pengguna sangat perlu ditingkatkan karena air yang didistribusikan sering tidak mengalir dan tidak lancar/macet-macet, jadi sangat perlu ditingkatkan dalam mendistribusikan air bersih denmgan baik.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa dalam mendistribusikan Air bersih oleh PDAM yang di berikan kepada pelanggan/pengguna, dari frekuensi pada tabel diatas dapat dikategorikan kurang baik.

Tabel 9
Tanggapan responden terhadap kualitas Air yang di berikan oleh PDAM Kota palopo kepada pelanggan/pengguna

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Baik	4	5	11,90%
2	Baik	3	26	61,90%
3	Kurang Baik	2	11	26,20%
4	Buruk	1	1	0%
Total			**42**	**100**

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kualitas Air yang di berikan oleh PDAM Kota palopo kepada pelanggan/pengguna untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, responden yang menyatakan sangat baik dengan jumlah 5 responden (11,90%), kemudian responden yang menyatakan baik dengan jumlah 26 responden (61,90%), responden yang menyatakan kurang baik dengan jumlah 11 responden (26,20%), dan responden yang menyatakan buruk dengan jumlah responden (0%). Dari tabel tersebut, dapat simpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai kualitas Air yang di berikan oleh PDAM Kota palopo kepada pelanggan/pengguna untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **baik.** Dengan alasan bahwa kualitas air bersih yang diberikan kepada pelanggan/pengguna airnya bersih dan tidak berbau dan pelanggan mengatakan kualitas air yang diproduksi sudah bisa dikatakan baik.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa kualitas Air yang di berikan oleh PDAM Kota palopo kepada pelanggan/pengguna, dari frekuensi pada tabel diatas dapat dikategorikan baik.

Tabel 10
Tanggapan responden apakah Air yang didistribusikan oleh PDAM sudah sesuai dengan kepuasan pelanggan/pengguna

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sudah Sesuai	4	-	0%

2	Sesuai	3	7	16,67%
3	Kurang Sesuai	2	20	47,61%
4	Tidak Sesuai	1	15	35,71%
Total			**42**	**100**

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan apakah Air yang didistribusikan oleh PDAM sudah sesuai dengan kepuasan pelanggan/pengguna, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, responden yang menyatakan sudah sesuai dengan jumlahresponden (0%), kemudian responden yang menyatakan sesuai dengan jumlah 7 responden (16,67%), responden yang menyatakan kurang sesuai dengan jumlah 20 responden (47,61%), dan responden yang menyatakan tidak sesuai dengan jumlah 15 responden (35,71%). Dari tabel tersebut, dapat simpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai Air yang didistribusikan oleh PDAM sudah sesuai dengan kepuasan pelanggan/pengguna untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **kurang sesuai.** Dengan alasan bahwa air yang didistribusikan terkadang tidak sesuai dengan jumlah pemakaian dengan pembayaran, disampin itu airnya yang selalu tidak lancar/macet-macet, sehingga pendistribusian air bersih kurang baik.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwa apakahAir yang didistribusikan oleh PDAM sudah sesuai dengan kepuasan pelanggan/pengguna, dari frekuensi pada tabel diatas dapat dikategorikan kurang sesuai.

Tabel 11
Rekapitulasi dan rata-rata persentase tanggapan responden mengenai Kualitas AirDistribusi

No	Tanggapan Responden	Responden
1	Dalam mendistribusikan Air bersih oleh PDAM yang di berikan kepada pelanggan/pengguna	**0**
2	Kualitas Air yang di berikan oleh PDAM Kota palopo kepada pelanggan/pengguna	**0,73**
3	Air yang didistribusikan oleh PDAM sudah sesuai dengan kepuasan pelanggan/pengguna	**0,17**
Rata-rata responden		**0,9**

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan data yang dilihat pada tabel diatas yang merupakan rekapitulasi tanggapan responden mengenai mutu air yang diproduksi

dan didistribusikan oleh PDAM untuk memenuhi kebutuhan pelangganterhadap PDAM Kota Palopo, yang melayani Pelanggan dalam memberikan pelayanan air bersih kepada pelanngan pengguna, dapat dikategorikan kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari besarnya rata-rata skor dari ketiga indikator pertanyaan yaitu 0,9responden yang mengatakan baik**,** sehingga dapat dikategorikan **kurang baik.**

Untuk mengetahui kemampuan perusahaan mengenai mutu air yang diproduksi dan didistribusikan oleh PDAM untuk memenuhi kebutuhan pelangganterhadap PDAM Kota Palopo,yang melayani Pelanggan dalam memberikan pelayanan air bersih kepada pelanngan pengguna maka perlu dilakukan evaluasi berupa wawancara dengan informan kunci dalan hal untuk memperkuat data, dengan membandingkan hasil kuesioner mengenai tanggapan responden mengenai kualitas air distribusi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo.

Berdasarkan wawancara denganDirektur PDAM Kota Palopo dan Kabag Umum PDAM Kota Palopo.

> **"**Pelayanan yang kami berikan mengenai kualitas air distribusi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo, sedapat mungkin kami berikan pelayanan maksimal sehingga pelanggan/pengguna puas dengan apa yang kami lakukan,dan kami tetap berusaha untuk mempertahankan agar air yang kami sediakan sehat dalam artian tidak berbau dan berlumut, dalam hal memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat pengguna menjadi salah satu indikator kepuasaan pelanggan *(Wawancara, 08 Februari 2019)"*"

Dari hasil wawancara diatas tidak sejalan dengan hasil kuesioner mengenai tanggapan responden dalam hal kualitas air distribusi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo, yang melayani Pelanggan dalam memberikan pelayanan air bersih kepada pelanngan pengguna, yang dijadikan sebagai responden, hal tersebut dapat dikategorikan kurang baik atau sangat buruk dan harus lebih di tingkatkan lagi sehingga pelayanan dalam hal melayani masyarakat dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat pengguna sangat perlu meningkatkan cakupan pelayanan air bersih kepada masyarakat.

3 Kontinutas Air

Tabel 12
Tanggapan responden terhadap Bagaimana Kontinuitas Air kemampuan perusahaan untuk memberikan aliran air secara penuh terhadap PDAM Kota Palopo

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Cukup	4	-	0%
2	Cukup	3	4	9,52%
3	Kurang Cukup	2	28	66,67%
4	Tidak Cukup	1	10	23,81%
Total			**42**	**100**

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan bagaimana kontinuitas air kemampuan perusahaan untuk memberikan aliran air secara penuh terhadap PDAM Kota Palopo, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, responden yang menyatakan sangat cukup dengan jumlah responden (0%), kemudian responden yang menyatakan cukup dengan jumlah 4 responden (9,52%), responden yang menyatakan kurang cukup dengan jumlah 28 responden (66,67%), dan responden yang menyatakan tidak cukup dengan jumlah 10 responden (23,81%). Dari tabel tersebut, dapat simpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai bagaimana kontinuitas air kemampuan perusahaan untuk memberikan aliran air secara penuh terhadap PDAM Kota Palopo, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **kurang cukup**. Dengan alasan bahwa aliran air yang di alirkan ke pelanggan selalu tidak mencukupi dalam pemakaian dikarenakan air tidak lancar dan sering macet.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwakontinuitas air kemampuan perusahaan untuk memberikan aliran air secara penuh terhadap PDAM Kota Palopo, dari frekuensi pada tabel diatas dapat pula dikategorikan tidak cukup.

Tabel 13
Tanggapan responden terhadap Tingkat Pelayanan air yang didistribusikan tetapi tidak tercatat jumlahnya, dihitung dengan membandingkan jumlah air yang didistribusikan dengan dikurangi jumlah air yang terjual dengan jumlah air yang didistribusikan oleh PDAM Kota Palopo

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	-	0%
2	Sesuai	3	13	30,96%
3	Kurang Sesuai	2	25	59,52%
4	Tidak Sesuai	1	4	9,52%
Total			**42**	**100**

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Tingkat Pelayanan air yang didistribusikan tetapi tidak tercatat jumlahnya, dihitung dengan membandingkan jumlah air yang didistribusikan dengan dikurangi jumlah air yang terjual dengan jumlah air yang didistribusikan oleh PDAM Kota Palopo, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, responden yang menyatakan sangat sesuai dengan jumlah responden (0%), kemudian responden yang menyatakan sesuai dengan jumlah 13 responden (30,96%), responden yang menyatakan kurang sesuai dengan jumlah 25 responden (59,52%), dan responden yang menyatakan tidak sesuai dengan jumlah 4 responden (9,52%). Dari tabel tersebut, dapat simpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai Tingkat Pelayanan air yang didistribusikan tetapi tidak tercatat jumlahnya, dihitung dengan membandingkan jumlah air yang didistribusikan dengan dikurangi jumlah air yang terjual dengan jumlah air yang didistribusikan oleh PDAM Kota Palopo, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **kurang sesuai**. Dengan alasan bahwa terkadang petugas pencatatan air di water meter rumah pelanggan tidak sesuai dengan apa yang dicatat sehingga pelanggan merasa terkejut melihat melihat rekenin air melompat secara draktis sehingga pelanggan komplen dengan petugas pencatat water meter dan benar dengan hasil komplen tersebut sehingga pelanggan mengatakan tidak kurang sesuai dengan pencatatan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwaTingkat Pelayanan air yang didistribusikan tetapi tidak tercatat jumlahnya, dihitung dengan membandingkan jumlah air yang didistribusikan dengan

dikurangi jumlah air yang terjual dengan jumlah air yang didistribusikan oleh PDAM Kota Palopo, dari frekuensi pada tabel diatas dapat pula dikategorikan kurang baik.

Tabel 14
Tanggapan responden terhadap Produktivitas pemanfaatan instalasi produksi menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memamfaatkan bangunan serta peralatannya untuk memproduksi sejumlah air terhadap PDAM Kota Palopo.

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Baik		13	30,95%
2	Baik		13	30,95%
3	Kurang Baik		17	40,47%
4	Tidak Baik		-	0%
Total			**42**	**100**

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Produktivitas pemanfaatan instalasi produksi menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memamfaatkan bangunan serta peralatannya untuk memproduksi sejumlah air terhadap PDAM Kota Palopo, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, responden yang menyatakan sangat baik dengan jumlah 13 responden (30,95%), kemudian responden yang menyatakan baik dengan jumlah 13 responden (30,95%), responden yang menyatakan kurang baik dengan jumlah 17 responden (40,47%), dan responden yang menyatakan tidak baik dengan jumlahresponden (0%). Dari tabel tersebut, dapat simpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai Produktivitas pemanfaatan instalasi produksi menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memamfaatkan bangunan serta peralatannya untuk memproduksi sejumlah air terhadap PDAM Kota Palopo, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **kuarang baik**. Dengan alasan bahwa produktivitas instalasi masih perlu penambahan penprosesan penggulingan air sehinnga air yang diproduksi dapat mengalir dengan lancar sesuai dengan pengharapan pelanggan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwaProduktivitas pemanfaatan instalasi produksi menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memamfaatkan bangunan serta peralatannya untuk memproduksi sejumlah air terhadap PDAM Kota Palopo, dari frekuensi pada tabel diatas dapat pula dikategorikan kurang baik.

Tabel 15

Rekapitulasi dan rata-rata persentase tanggapan responden mengenai kontinutas air

No	Tanggapan Responden	Responden
1	Kontinutas air kemampuan perusahaan untuk memberikan aliran air secara penuh	**0,10**
2	Tingkat Pelayanan air yang didistribusikan tetapi tidak tercatat jumlahnya, dihitung dengan membandingkan jumlah air yang didistribusikan dengan dikurangi jumlah air yang terjual dengan jumlah air yang didistribusikan	**0,30**
3	Produktivitas pemanfaatan instalasi produksi menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memamfaatkan bangunan serta peralatannya untuk memproduksi sejumlah air	**0,61**
Rata-rata responden		**1,01**

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan data yang dilihat pada tabel diatas yang merupakan rekapitulasi tanggapan responden mengenai kemampuan perusahaan untuk memberikan aliran air secara penuh terhadap PDAM Kota Palopo, yang melayani Pelanggan dalam memberikan pelayanan air bersih kepada pelanggan pengguna, dapat dikategorikan kurang baik. Hal ini dapat dilihat dari besarnya rata-rata skor dari ketiga indikator pertanyaan yaitu 1,01 responden yang mengatakan baik**,** sehingga dapat dikategorikan **kurang baik.**

Untuk mengetahui kemampuan perusahaan untuk memberikan aliran air secara penuh terhadap PDAM Kota Palopo, yang melayani Pelanggan dalam memberikan pelayanan air bersih kepada pelanggan/pengguna maka perlu dilakukan evaluasi berupa wawancara dengan informan kunci dalan hal untuk memperkuat data, dengan membandingkan hasil kuesioner mengenai tanggapan responden mengenai kualitas air distribusi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo.

Berdasarkan wawancara denganDirektur PDAM Kota Palopob dan Kabag Umum PDAM Kota Palopo.

> **“**Pelayanan yang kami berikan mengenai Kontinutas air kemampuan perusahaan untuk memberikan aliran air secara penuh kepada pelanggan/pengguna, sedapat mungkin kami berikan pelayanan maksimal sehingga pelanggan/pengguna puas dengan apa yang kami berikan dalam hal pelayanan, adapun faktor yang menghambat kurang lancarnya air bersih

yang mengalir dirumah pelanggan/pengguna itu disebabkan pemasangan keram baru dari pertambahan rumah penduduk dan satu hal lagi, apabila instalasi yang berada di Bambalu dalam hal pemasangan pipa sudah rampung (siap difungsikan) insya Allah maka semua pelanggan/pengguna air bersih akan berjalan dengan lancar, dalam hal memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat pengguna menjadi salah satu indikator kepuasaan pelanggan *(Wawancara, 08 Februari 2019)""*

Dari hasil wawancara diatas apabila pelanggan/pengguna mencermati hasil wawancara tersebut, maka dapat sejalan dengan hasil kuesioner mengenai tanggapan responden dalam hal Kontinutas air pada kemampuan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo, dalam hal memberikan pelayanan air bersih kepada pelanggan/pengguna, yang dijadikan sebagai responden, walaupun hal tersebut dapat dikategori an kurang baik dan harus lebih di tingkatkan lagi sehingga pelayanan dalam hal Kontinutas air pada kemampuan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo memberikan aliran air secara penuh kepada pelanggan/pengguna sebagaimana hasil wawancara diatas.

4 Penerapan Meter Air

Tabel 16
Tanggapan responden dalam penerapan meter Air sudah sesuai dengan tingkat kepuasan pelanggan/pengguna

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sudah Sesuai	4	3	7,14%
2	Sesuai	3	14	33,33%
3	Belum sesuai	2	19	45,23%
4	Tidak Sesuai		6	14,29%
Total			**42**	**100**

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan dalam penerapan meter Air sudah sesuai dengan tingkat kepuasan pelanggan/pengguna,untuk memenuhi kebutuhan pelanggan/pengguna, responden yang menyatakan sudah sesuai dengan jumlah 3 responden (7,17%), kemudian responden yang menyatakan sesui dengan jumlah 14 responden (33,33%), responden yang menyatakan belum sesuai dengan jumlah 19 responden

(45,23%), dan responden yang menyatakan tidak sesuai dengan jumlah 6 responden (14,29%). Dari tabel tersebut, dapat simpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai menyatakan dalam penerapan meter Air belum sesuai dengan tingkat kepuasan pelanggan/pengguna, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **belum sesuai**. Dengan alasan bahwa sebenarnya penerapan meter air terhadap pelanggan dan dalam kondisi baik, akan tetapi pada bagian pencatatan selalu mencatat tidak sesuai yang ada pada meter water sehingga pelanggan mengatakan belum sesuai kinerja yang dilakukan oleh pihak perusahaan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwamenyatakan dalam penerapan meter Air sudah sesuai dengan tingkat kepuasan pelanggan/pengguna, dari frekuensi pada tabel diatas dapat pula dikategorikan **belum sesuai.**

Tabel 17
Tanggapan responden terhadap penerapan instalasi produksi PDAM Kota Palopo

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Baik	4	-	0%
2	Baik	3	8	19,04%
3	Buruk	2	26	61,90%
4	Sangat Buruk	1	8	19,04%
Total			**42**	**100**

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan penerapan instalasi produksi PDAM Kota Palopo, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan/pengguna,responden yang menyatakan sangat baik dengan jumlahresponden (0%), kemudian responden yang menyatakan baik dengan jumlah 8 responden (19,04%), responden yang menyatakan buruk dengan jumlah 26 responden (61,90%), dan responden yang menyatakan sangat buruk dengan jumlah 8 responden (19,04%). Dari tabel tersebut, dapat simpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai menyatakan penerapan instalasi produksi PDAM Kota Palopo, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **buruk**. Dengan alasan bahwa penerapan instalasi PDAM belum sesuai dengan hasil kinerja ada salah satu contohnya

adalah air yang di alirkan tidak lancar dan sering macet dalam hal pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwamenyatakan dalam penerapan instalasi produksi PDAM Kota Palopountuk memenuhi kebutuhan pelanggan, dari frekuensi pada tabel diatas dapat pula dikategorikan **buruk.**

Tabel 18
Tanggapan responden dalam meningkatkan mutu pelayanan pengadaan Air bersih yang di salurkan oleh PDAM Kota Palopo kepada pelanggan

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Baik	4	-	0%
2	Baik	3	4	9,52%
3	Buruk	2	18	42,86%
4	Sangat Buruk	1	20	47,62%
Total			**42**	**100**

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan dalam meningkatkan mutu pelayanan pengadaan Air bersih yang di salurkan oleh PDAM Kota Palopo kepada pelanggan, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan/pengguna,responden yang menyatakan sangat baik dengan jumlahresponden (0%), kemudian responden yang menyatakan baik dengan jumlah 4 responden (9,52%), responden yang menyatakan buruk dengan jumlah 18 responden (42,86%), dan responden yang menyatakan sangat buruk dengan jumlah 20 responden (47,62%). Dari tabel tersebut, dapat simpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai dalam meningkatkan mutu pelayanan pengadaan Air bersih yang di salurkan oleh PDAM Kota Palopo kepada Masyarakat, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **sangat buruk**. Dengan alasan bahwa pengadaan air bersih yang disalurkan PDAM masih kurang lancar dan sering macet disisi lain apabila air tidak mengalir maka pelanggan menggunakan alat dinamo untuk mengalirkan air sehingga pelanggan merasa dirugikan oleh pihak perusahaan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwamenyatakan dalam meningkatkan mutu pelayanan pengadaan Air bersih yang di salurkan oleh PDAM Kota Palopo kepada Masyarakat, untuk

memenuhi kebutuhan pelanggan, dari frekuensi pada tabel diatas dapat pula dikategorikan **sangat buruk.**

Tabel 19
Rekapitulasi dan rata-rata persentase tanggapan responden mengenai Penerapan Meter Air

No	Tanggapan Responden	Responden
1	penerapan meter Air sudah sesuai dengan tingkat kepuasan pelanggan/pengguna	**0,40**
2	Penerapan instalasi produksi PDAM Kota Palopo terhadap tingkat kepuasan pelanggan	**0,20**
3	Dalam meningkatkan mutu pelayanan pengadaan Air bersih yang di salurkan oleh PDAM Kota Palopo kepada pelanggan	**0,10**
Rata-rata responden		**0,7**

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan data yang dilihat pada tabel diatas yang merupakan rekapitulasi tanggapan responden mengenai waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang terhadap PDAM Kota Palopo, yang melayani Pelanggan dalam melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang yang disampaikan oleh pelanggan/pengguna, dapat dikategorikan tidak cepat. Hal ini dapat dilihat dari besarnya rata-rata skor dari ketiga indikator pertanyaan yaitu 0,7responden yang mengatakan cepat**,** dan dapat dikategorikan **tidak cepat**.

Untuk mengetahui kemampuan perusahaan mengenai waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang terhadap PDAM Kota Palopo,untuk melayani pelanggan/pengguna maka perlu dilakukan evaluasi berupa wawancara dengan informan kunci dalan hal untuk memperkuat data, dengan membandingkan hasil kuesioner mengenai tanggapan responden mengenai waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang terhadap PDAM Kota Palopo.

Berdasarkan wawancara Direktur PDAM Kota Palopo dan Kabag Umum PDAM Kota Palopo.

> **"**Pelayanan yang kami berikan mengenai waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang terhadap PDAM Kota Palopo, sedapat mungkin kami dari pihak PDAM akan memberikan waktu yang secepatnya untuk penyambungan baru kepada yang mendaftarkan diri dalam hal penyambungan

sampai dengan water meter yang terpasang, tetapi terkadang orang yang mendaftar begitu banyak jadi kami lebih mendahului nomor urut pendaftaran. Dalam hal ini menjadi salah satu indikator kepuasaan pelanggan *(Wawancara, 08 Februari 2019)""*

Dari hasil wawancara diatas tidak sejalan dengan hasil kuesioner mengenai tanggapan responden dalam waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang terhadap PDAM Kota Palopo, dalam hal melayani Pelanggan/pengguna, yang dijadikan sebagai responden, hal tersebut dapat dikategorikan cepat. Akan tetapi harus lebih di tingkatkan lagi sehingga pelayanan dalam hal melayani masyarakat dalam memberikan penanganan terhadap melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang, dalam hal ini sangat perlu ditingkatkan.

5 Kecepatan Penyambungan Baru

Tabel 20

Tanggapan responden Penerapan meter air, menunjukkan kecepatan perusahaan dalam melakukan penerapan meter air pelanggan dan memastikan meter air dalam kondisi baik dan akurat

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Cepat	4	4	9,52%
2	Cepat	3	4	9,52%
3	Cukup Cepat	2	11	26,19%
4	Tidak Cepat	1	23	54,77%
Total			**42**	**100**

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Penerapan meter air, menunjukkan kecepatan perusahaan dalam melakukan penerapan meter air pelanggan dan memastikan meter air dalam kondisi baik dan akurat, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, responden yang menyatakan sangat cepat dengan jumlah 4 responden (9,52%), kemudian responden yang menyatakan cepat dengan jumlah 4 responden (9,52%), responden yang menyatakan cukup cepat dengan jumlah 11 responden (26,19%), dan responden yang menyatakan tidak cepat dengan jumlah 23 responden (54,77%). Dari tabel tersebut, dapat simpulkan

bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai menyatakan Penerapan meter air, menunjukkan kecepatan perusahaan dalam melakukan penerapan meter air pelanggan dan memastikan meter air dalam kondisi baik dan akurat, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **tidak cepat**.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwamenyatakan Penerapan meter air, menunjukkan kecepatan perusahaan dalam melakukan penerapan meter air pelanggan dan memastikan meter air dalam kondisi baik dan akurat, dari frekuensi pada tabel diatas dapat pula dikategorikan **tidak cepat**.

Tabel 21
Tanggapan responden terhadap Kecepatan penyambungan baru merupakan waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Cepat	4	4	9,52%
2	Cepat	3	7	16,66%
3	Cukup Cepat	2	20	47,61%
4	Tidak Cepat	1	11	26,19%
Total			**42**	**100**

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Kecepatan penyambungan baru merupakan waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, responden yang menyatakan sangat cepat dengan jumlah 4 responden (9,52%), kemudian responden yang menyatakan cepat dengan jumlah 7responden (16,66%), responden yang menyatakan cukup cepat dengan jumlah 20responden (47,61%), dan responden yang menyatakan tidak cepat dengan jumlah 23 responden (54,77%). Dari tabel tersebut, dapat simpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai menyatakan Kecepatan penyambungan baru merupakan waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **cukup cepat**. Dengan alasan bahwa penyambungan baru water meter air pada pelanggan itu tidak terlalu lama dan tidak terlalu cepat.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwamenyatakan Kecepatan penyambungan baru merupakan waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang, dari frekuensi pada tabel diatas dapat pula dikategorikan **cukup cepat**.

Tabel 22
Tanggapan responden penerapan meter air dan kecepatan penyambungan air apakah sudah sesui dengan prosudur

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sudah Sesuai	4	2	4,77%
2	Sesuai	3	15	35,71%
3	Belum sesuai	2	15	35,71%
4	Tidak Sesuai	1	10	23,81%
Total			**42**	**100**

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan penerapan meter air dan kecepatan penyambungan air apakah sudah sesui dengan prosudur, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan/pengguna, responden yang menyatakan sudah sesuai dengan jumlah 2 responden (4,77%), kemudian responden yang menyatakan sesui dengan jumlah 15 responden (35,71%), responden yang menyatakan belum sesuai dengan jumlah 15 responden (35,71%), dan responden yang menyatakan tidak sesuai dengan jumlah 10 responden (23,81%). Dari tabel tersebut, dapat simpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai menyatakan penerapan meter air dan kecepatan penyambungan air apakah sudah sesui dengan prosudur, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **belum sesuai**. Dengan alasan bahwa penerapan air yang dialirkan oleh pihak perusahaan masih kurang lancar yang kami harapkan kelancaran air bersih yang mengalir walaupun kecepatan penyambungan baru water meter air pada pelanggan itu tidak terlalu lama dan tidak terlalu cepat,

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwamenyatakan penerapan meter air dan kecepatan penyambungan air apakah sudah sesui dengan prosudur, dari frekuensi pada tabel diatas dapat pula dikategorikan **belum sesuai**

Tabel 23
Rekapitulasi dan rata-rata persentase tanggapan responden mengenai Kecepatan Penyambungan Baru

No	Tanggapan Responden	Responden
1	Penerapan meter air, menunjukkan kecepatan perusahaan dalam melakukan penerapan meter air pelanggan dan memastikan meter air dalam kondisi baik dan akurat	**0,20**
2	Kecepatan penyambungan baru merupakan waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang	**0,27**
3	Penerapan meter air dan kecepatan penyambungan air apakah sudah sesui dengan prosudur	**0,40**
Rata-rata responden		**0,82**

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan data yang dilihat pada tabel diatas yang merupakan rekapitulasi tanggapan responden mengenai waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang terhadap PDAM Kota Palopo, yang melayani Pelanggan dalam melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang yang disampaikan oleh pelanggan/pengguna, dapat dikategorikan tidak cepat. Hal ini dapat dilihat dari besarnya rata-rata skor dari ketiga indikator pertanyaan yaitu 0,82responden yang mengatakan cepat**,** sehingga dapat dikategorikan **tidak baik**.

Untuk mengetahui kemampuan perusahaan mengenai waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang terhadap PDAM Kota Palopo,untuk melayani pelanggan/pengguna maka perlu dilakukan evaluasi berupa wawancara dengan informan kunci dalan hal untuk memperkuat data, dengan membandingkan hasil kuesioner mengenai tanggapan responden mengenai waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang terhadap PDAM Kota Palopo.

Berdasarkan wawancara Direktur PDAM Kota Palopo dan Kabag Umum PDAM Kota Palopo.

> **“**Pelayanan yang kami berikan mengenai waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang terhadap PDAM Kota Palopo, senada dengan apa yang dikatakan oleh pelanggan/pengguna, bahwa kami sudah melakukan yang terbaik/kecepatan untuk melakukan sambungan baru kepada

pelanggan sampai dengan water meter terpasang, adapun pelanggan mengatakan kuran cepat itu disebabkan karena pemasangan sambungan baru kepada pelanggan yang lainnya yang lebih dahulu mendaftarkan diri di PDAM daripada yang lambat mendaftar, saya rasa seperti itu. Dalam hal ini menjadi salah satu indikator kepuasaan pelanggan *(Wawancara, 08 Februari 2019)""*

Dari hasil wawancara diatas tidak sejalan dengan hasil kuesioner mengenai tanggapan responden dalam waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang terhadap PDAM Kota Palopo, yang melayani Pelanggan dalam memberikan pelayanan penanganan terhadap pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan/pengguna, yang dijadikan sebagai responden, hal tersebut dapat dikategorikan mampu. Akan tetapi harus lebih di tingkatkan lagi sehingga pelayanan dalam hal melayani masyarakat dalam memberikan penanganan terhadap pengaduan atau keluhan sangat perlu ditingkatkan.

6 Kemampuan Penanganan Pengaduan

Tabel 24

Tanggapan responden kemampuan perusahaan dalam melakukan penanganan terhadap pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan terhadap PDAM Kota Palopo.

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Sesuai	4	2	4,77%
2	Sesuai	3	21	50%
3	Kurang Sesuai	2	19	45,23%
4	Tidak Sesuai	1	-	0%
Total			**42**	**100**

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kemampuan perusahaan dalam melakukan penanganan terhadap pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan terhadap PDAM Kota Palopo. Menurut tanggapan Bapk/Ibu apakah sudah sesuai dengan pemanfaatan yang sesunggunya, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, responden yang menyatakan sangat sesuai dengan jumlah 2 responden (4,77%), kemudian responden yang menyatakan sesuai dengan jumlah 21 responden

(50%), responden yang menyatakan kurang sesuai dengan jumlah 19 responden (45,23%), dan responden yang menyatakan tidak sesuai dengan jumlahresponden (0%). Dari tabel tersebut, dapat simpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai kemampuan perusahaan dalam melakukan penanganan terhadap pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan terhadap PDAM Kota Palopo. Menurut tanggapan Bapk/Ibu apakah sudah sesuai dengan pemanfaatan yang sesunggunya, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **sesuai**. Dengan alasan bahwa apabila pelanggan mengadukan keluhan ke PDAM cepat tangani, salah satu contoh adalah pemindahan meteran air, pipa yang rusak cepat diganti sehingga pelanggan mengatakan sudah sesuai dalam hal pengaduan pelanggan.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwakemampuan perusahaan dalam melakukan penanganan terhadap pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan terhadap PDAM Kota Palopo, dari frekuensi pada tabel diatas dapat pula dikategorikan sesuai.

Tabel 25
Tanggapan responden terhadap penanganan pengaduan penyambungan baru waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang terhadap PDAM Kota Palopo.

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Cepat	4	11	26,20%
2	Cepat	3	24	57,14%
3	Kurang Cepat	2	7	16,67%
4	Tidak Cepati	1	-	0%
Total			**42**	**100**

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Kecepatan penyambungan baru waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang terhadap PDAM Kota Palopo, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, responden yang menyatakan sangat cepat dengan jumlah 11 responden (26,20%), kemudian responden yang menyatakan cepat dengan jumlah 24 responden (57,14%), responden yang menyatakan kurang cepat dengan jumlah 7 responden (16,67%), dan responden yang

menyatakan tidak cepati dengan jumlahresponden (0%). Dari tabel tersebut, dapat simpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai Kecepatan penyambungan baru waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang terhadap PDAM Kota Palopo, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **cepat**. Dengan alasan bahwa penyambungan baru sampai dengan water meter yang terpasang dalam melayani pelanggan sudah cepat dan profesional disamping itu tim yang turung bukan hanya 1 orang tetapi lebih dari 2 orang dan hasilnya cepat dalam penyambungan baru.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwaKecepatan penyambungan baru waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang terhadap PDAM Kota Palopo, dari frekuensi pada tabel diatas dapat pula dikategorikan cepat.

Tabel 26
Tanggapan responden apakah sudah puas dengan pelayanan PDAM Kota Palopo, yang di berikan kepada pelanggan/pengguna

No	Kategori Jawaban	Bobot	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	4	4	9,52%
2	Puas	3	33	78,58%
3	Cukup Puas	2	5	11,90%
4	Tidak Puas	1	-	0%
Total			**42**	**100**

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden yang menyatakan apakah sudah puas dengan pelayanan PDAM Kota Palopoyang di berikan kepada pelanggan/pengguna, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, responden yang menyatakan sangat puas dengan jumlah 4 responden (9,52%), kemudian responden yang menyatakan puas dengan jumlah 33 responden (78,58%), responden yang menyatakan cukup puas dengan jumlah 5 responden (11,90%), dan responden yang menyatakan tidak puas dengan jumlahresponden (0%). Dari tabel tersebut, dapat simpulkan bahwa Mayoritas responden dari total responden 42 orang, pelanggan menilai menyatakan apakah sudah puas dengan pelayanan PDAM Kota Palopoyang di berikan kepada pelanggan/pengguna, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dapat dikategorikan **puas**.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis bahwamenyatakan apakah sudah puas dengan pelayanan PDAM Kota Palopoyang di berikan kepada pelanggan/pengguna, dari frekuensi pada tabel diatas dapat pula dikategorikan **puas**.

Tabel 27
Rekapitulasi dan rata-rata persentase tanggapan responden mengenai Kemampuan Penanganan Pengaduan

No	Tanggapan Responden	Responden
1	Kemampuan perusahaan dalam melakukan penanganan terhadap pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan terhadapPDAM Kota Palopo	**0,54**
2	Kecepatan penyambungan baru waktu yang diperlukan perusahaan untuk melakukan sambungan baru kepada pelanggan sampai dengan water meter terpasang	**0,83**
3	Apakah sudah puas dengan pelayanan PDAM Kota Palopoyang di berikan kepada pelanggan/pengguna, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan	**0,89**
Rata-rata responden		**2,26**

Sumber : hasil olah data primer, 2019

Berdasarkan data yang dilihat pada tabel diatas yang merupakan rekapitulasi tanggapan responden mengenai kemampuan perusahaan dalam melakukan penanganan terhadap pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan terhadap PDAM Kota Palopo, yang melayani Pelanggan dalam melakukan penanganan terhadap pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan/pengguna, dapat dikategorikan mampuh. Hal ini dapat dilihat dari besarnya rata-rata skor dari ketiga indikator pertanyaan yaitu 2,26 responden yang mengatakan baik**,** sehingga dapat dikategorikan **kurang baik.**

Untuk mengetahui kemampuan perusahaan mengenai Kemampuan Penanganan Pengaduan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo,untuk melayani pelanggan/pengguna maka perlu dilakukan evaluasi berupa wawancara dengan informan kunci dalan hal untuk memperkuat data, dengan membandingkan hasil kuesioner mengenai tanggapan responden mengenai kemampuan perusahaan dalam melakukan penanganan terhadap pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan terhadap PDAM Kota Palopo.

Berdasarkan wawancara Direktur PDAM Kota Palopo dan Kabag Umum PDAM Kota Palopo.

"Pelayanan yang kami berikan mengenai kemampuan perusahaan dalam melakukan penanganan terhadap pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan/pengguna, senada dengan apa yang dikatakan oleh pelanggan/pengguna , bahwa kami akan tetap berikan pelayanan maksimal kepada pelanggan/pengguna, tergantung dari keluhan pelanggan, seperti pipa bocor, mengadakan acara pesta, adanya kebakaran dan lain-lain. Sehingga pelanggan/pengguna puas dengan apa yang kami lakukan dalam hal pengaduan. Karena semua teknisi di PDAM sudah terlati dengan teknisi pada bagian lapangan dan juga melalui pengkajian materi. Dalam hal ini menjadi salah satu indikator kepuasaan pelanggan *(Wawancara, 08 Februari 2019)"***"**

Dari hasil wawancara diatas sejalan dengan hasil kuesioner mengenai tanggapan responden dalam kemampuan perusahaan dalam melakukan penanganan terhadap pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan/pengguna, yang melayani Pelanggan dalam memberikan pelayanan penanganan terhadap pengaduan atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan /pengguna, yang dijadikan sebagai responden, hal tersebut dapat dikategorikan mampu. Akan tetapi harus lebih di tingkatkan lagi sehingga pelayanan dalam hal melayani masyarakat dalam memberikan penanganan terhadap pengaduan atau keluhan sangat perlu ditingkatkan.

IV. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan diatas mengenai Tingkat Kepuasaan Pelanggan Pada Kelurahan To' Bulung Kecamatan Bara Terhadap Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo, secara keseluruhan dapat diberikan predikat **"Tidak Memuaskan".** Hal ini menandakan bahwa Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo. Belum memiliki kualitas yang baik yang diberikan kepada pelanggan/pengguna.

Dengan demikian Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopodapat dikategorikan bahwa pelanggan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Saran-Saran

Sehubungan dengan pembahasan tentang sistem Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dikemukakan sebelumnya, yang berkenaan dengan tujuan penelitian ini yang dapat dikemukakan sebagai berikut :

a. Berdasarkan dari responden dan mahasiswa yang meneliti terhadap pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo agar sistem pelayanan yang diberikan kepada pelanggan/pengguna supaya senantiasa ditingkatkan dalam hal pelayanan secara keseluruhan.

b.Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo telah mendapatkan penghargaan sebagai air yang sehat, namun, sangat perlu untuk ditingkatkan pelayanan terhadap pelanggan/pengguna dari semua aspek pelayanannya, karena menurut hasil responden bahwa pelayananPerusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo masih belum memuaskan.

c. Pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo dituntut untuk terus berinovasi dan kreatif dalam segala hal bentuk pelayanan yang ada, sehingga tingkat kepuasan pelanggan/pengguna merasa puas dengan pelayanannya.

DAFTAR FUSTAKA

Atik Septi Winarsih, Ratminto (2006:2) *Public Administration Dictionary, Second Edition:* Santa Barbara

Dwiyanto, Agus dkk 2003:47. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Pablik*, Yogyakarta: Fisipol UGM.

Didiharyono, D. (2016). *Penerapan Metode Statistical Processing Control Untuk Menganalisis Pengendalian Kualitas Produk pada PT. Asera Tirta Posidonia* (No. v4fx6). Center for Open Science.

Didiharyono, D., Marsal, M., & Bakhtiar, B. (2018). Analisis Pengendalian Kualitas Produksi Dengan Metode Six-Sigma Pada Industri Air Minum PT Asera Tirta Posidonia, Kota Palopo. *Sainsmat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pengetahuan Alam*, *7*(2), 163-176.

Gibson dkk 1987. *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses. Jakarta: Erlangga.*

Gibson, 2001:324. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Penerjemah Hesty Widyaningrum. Pusat Pengembangan Manajemen. Jakarta.

Kotler, 2000:185. *Marketing Management-Millenium Dedition*. Prentice-Hall International Inc. New Jersey.

Kotler. 2000. *Marketing Management* 11th ed. Prentice-Hall International Inc. New Jersey.

Lovelock *et al*. 1999. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Prentice-Hall International Inc. New Jersey.

Moenir 2003:16. *Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Morgan dan Murgatroyd (dalam Warella, 1997:19)

Rahmayanty, 2010: 96. *Manajemen Pelayanan Prima.* Yogyakarta : Graha

Ilmu.

Tjiptono, 2006 :177. *UnitPelayanan Publik: Jakarta.*

---------- 2007: 72. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service.* Yogyakarta: Andi.

Zeithmal-Parasurman-Berry 1990. *Delivering Service Quality: Balancing Custumer Perception and Expectation*. New York: The Pree Press.

Perundang-Undangan:

Undang-Undang No. 32 tahun 2004, ***Tentang Pemerintahan Daerah.***
Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004. ***Defenisi Pelayanan Publik.***
Kep.MENPAN No.63/2004. ***Standar Pelayanan Publik*.**
Kep.MENPAN No.63/2004. ***Asas-asas dalam pelayanan publik***.
Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999 ***Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum.***

Jurnal To Ciung: Jurnal Ilmu Hukum
Volume 1, Nomor 1, Agustus 2021
Fakultas Hukum Universitas Andi Djemma

ANALISIS KINERJA PEGAWAI BADAN DIKLAT PADA PUSAT KAJIAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR (PKP2A) II LAN MAKASSAR.

Muhammad Ardyansyah Makmur, & Harianto

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik
Universitas Andi Djemma
Email : Ardyansyahmakmur93@gmail.com Harianto_9721@gmail.com

ABSTRAK

Hal ini dilatar belakangi pentingnya kinerja pegawai untuk mencapai pemerintahan yang baik (*Good governanace*). Maka beban tugas dan tanggung jawab dirasakan semakin berat, karena aparatur dituntut untuk mewujudkan administrasi Negara yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan. Maka diperlukan pengembangan dan penetapan sistem serta prosedur kerja yang cepat dan tepat. Adapun tujuan dari penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kinerja pegawai pada badan Diklat PKP2A II LAN Makassar. Untuk mencapai tujuan penelitian ini makan tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, yakni untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis pada badan Diklat PKP2A II LAN Makassar dengan menggunakan pengumpulan data secara kuesioner, observasi, telaah dokumentasi mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian ini. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai badan Diklat PKP2A II LAN Makassar sudah cukup baik, Namun hendaklah ditingkatkan dan factor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dapat diidentifikasi dan dievaluasi agar kinerja pegawai kemudian kinerja unit dan kinerja organisasi dapat tercapai

Kata kunci : Kinerja pegawai, *Good Governance*, Prosedur kerja

I. PENDAHULUAN

Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) merupakan pencapaian yang paling mendasar dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Atas dasar tekad dan semangat untuk perwujudan *good governance* itu maka beban tugas dan tanggung jawab PKP2A II LAN Makassar dirasakan semakin berat, karena aparatur dituntut untuk mewujudkan Administrasi Negara yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan. Dalam rangka pemenuhan atas tuntutan itu maka diperlukan pengembangan dan penetapan sIstem serta prosedur kerja yang cepat, tepat, jelas dan nyata serta dapat dipertanggung jawabkan sehingga penyelenggaraan tugas-tugas pada PKP2A II LAN Makassar harus bisa berlangsung secara berdaya guna dan berjasil guna.

Rencana strategis PKP2A II LAN Makassar secara implisit di dalalamnya terjabarkan mengenai Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, Kebijaksanaan, Program dan kegiatan yang cukup realistis dengan mengantisipasi perkembangan masa depan.

Salah satu bentuk yang dapat memacu kinerja pegawai negeri sipil dalam rangka meningkatkan produktivitas kerja aparatur adalah meningkatkan kemampuan pegawai negeri sipil, kesejahtraan, menciptakan rasa aman, memberikan peluang/kesempatan berkarir, ini semua dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja pegawai negeri sipil guna mencapai efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi.

Disamping itu, kebijakan dan langkah-langkah penertiban aparatur pemerintah perlu dilanjutkan dan makin ditingkatkan, terutama dalam menanggulangi masalah korupsi, penyalahgunnaan wewenang serta berbagai bentuk penyelewengan lainnya yang dapat menghamabat pelaksanaan pembangunan serta merusak citra dan kewibawaan aparatur pemerintah.

Upaya pembinaan pegawai negeri sipil merupakan hal yang penting dilakukan oleh instansi pemerintahan, hal ini dikarenakan pegawai negeri sipil merupakan kunci pokok dalam hal pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu untuk mendukung hal tersebut diperlukan kemampuan sumber daya manusia yang professional agar produktivitas kerja dapat terwujud sesuai tujuan organisasi (Prajudi,1995)

Kecakapan pegawai negeri sipil adalah unsur yang berkaitan erat dengan mutu atau kualitas yang dimiliki oleh seorang pegawai negeri sipil dalam takaran yang cukup tinggi dalam menyelesaikan tugas-tugasnya sehingga identik dengan keahlian atau pengetahuan. Selain itu, pengetahuan (*knowledge*) dan ketrampilan (*skill)* serta pengalaman bagi seseorang dalam suatu organisasi belum cukup memadai bagi terciptanya suatu kerjasama yang baik. Namun juga diperlukan sikap dan tindakan (*attitude*) sebagai tuntutan bagi berlangsungnya hidup bersama yang teratur dan tertip yang menjamin berbagai aturan dan rencana yang telah disusun akan ditetapkan untuk ditaati. PKP2AII LAN Makassar adalah suatu Lembaga Non Kementrian yang berada dibawah Lembaga Administrasi Negara RI terdiri dari:

a. Bagian Tata Usaha
b. Bidang Kajian Kelembagaan dan sumber daya aparatur
c. Bidang Kajian Manajemen Kebijakan, pelayanan & Otomasi Administrasi;
d. Bidang Diklat Aparatur;
e. Kelompok Jabatan Fungsional.

Sebagaimana lokus penelitian kami yang dituangkan dalam Keputusan Kepala LAN Nomor 4 Tahun 2004 Tentang Organisasi dan Tata Kerja LAN, dimana bidang pendidikan dan pelatihan aparatur mempunyai tugas menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan Prajabatan, Diklat Kepemimpinan (Diklatpim), Diklat Tekhnis, Diklat Fungsional, serta pembinaan diklat Widyaiswara yang meliputi sosialisasi, bimbingan, perkonsultasian, pemantauan dan pengendalian.

Berdasarkan uraian diatas penelitian ini fokus pada faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai pada bidang Diklat PKP2A II LAN Makassar ?

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survey yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara lengkap dan mendalam tentang kinerja pegawai pada Bidang Diklat PKP2A II LAN Makassar**.**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada PKP2AII LAN Makassar yang berjumlah 64 orang. Teknik sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik penarikan sampel jenuh yaitu seluruh populasi dijadikan sampel, berjumlah 64 orang. (Arikunto, 2002).

Untuk mengumpulkan berbagai data, keterangan dan informasi, maka digunakan instrumen pengumpulan data melalui angket, observasi dan studi kepustakaan maupun dokumentasi. Selanjutnya data yang dikumpulkan diolah dengan proses pengorganisasian data kuesioner, editing, koding dengan menggunakan table frekuensi sederhana p=f/n*100 dan diberikan dikur menggunakan skala likert kemudian di tabulasi untuk mengelompokkan sifat masing-masing indicator.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Menurut Davis (1964), bahwa kemampuan (*ability) = Knowledge + Skill.* McCllelland dalam (Gibson, 1996), menggunakan ada 3 kebutuhan manusia yang diusulkan diantaranya: kebutuhan berprestasi, kebutuhan affiliasi, dan kebutuhan berkuasa. Lebih lanjut, Mitchell (Sedarmayanti, 2001:51) mengemukakan bahwa unsur-unsur yang mempengaruhi kinerja yakni: 1) *Quality of work* (kualitas pekerjaan), 2) *promptness* (ketetapan kerja), 3) *initiative* (prakarsa), 4) *capability* (kemampuan), 5) *motivation* (motivasi), 6) *discipline* (disiplin), 7*) communication* (komunikasi).

1. Faktor kemampuan

Tabel 1
Rekapitulasi variabel kemampuan pegawai

No	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata	Kriteria
1	Saya mengetahui tentang peraturan kepegawaian	3.61	Cukup baik
2	Saya mengetahui manajemen Diklat Keagamaan	4.08	Cukup baik
3	Saya sudah banyak pengalaman dalam organisasi	2.73	Baik
4	Saya punya latar belakang pendidikan sesuai dengan pekerjaan saya	3.94	Cukup baik
5	Saya terampil menggunakan internet dengan baik	4.11	Cukup baik
6	Saya terampil mengoperasikan program Microsoft word	3.38	baik
7	Saya terampil	4.31	Sangat baik

	mengoperasikan program excel		
8	Saya terampil menggunakan program power point	4.33	Sangat baik
JUMLAH		**3,81**	**Cukup baik**

Kemampuan merupakan salah satu unsur dalam kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, pelatihan, dan/ atau pengalaman.

Kemampuan yang dimaksud adalah kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Jadi kemampuan seseorang tersusun daru dua faktor yaitu: a) kemampuan intelektual, dan b) kemampuan fisik. Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk menjalankan kegiatan mental. Sedangkan kemampuan fisik adalah kemampuan untuk menjalankan tugas yang menuntut stamina, keterampilan, kekuatan dan karakteristik-karakteristik serupa. Pegawai/aparatur cenderung berada pada tingkat yang berbeda-beda, sangat tergantung pada sifat tugas, fungsi, atau tujuan tertentu yang diamanahkan kepada aparatur tersebut (Amstrong, 2004)

Organisasi atau institusi mungkin telah berkembang sedemikian rupa, mampu dan termotivasi melaksanakan aspek-aspek tekhnis suatu tugas, tetapi tidak menggambarkan tingkat kemampuan yang sama dalam pekerjaan aspek-aspek mengenai fasilitas dalam pekerjaan tersebut.

Berdasarkan pembahasan penelitian menunjukkan bahwa kemampuan pegawai adalah cukup baik (3,81%). Kedua indikator yang digunakan untuk mengukur kemampuan pegawai pada bidang diklat PKP2A II LAN Makassar yakni pengetahuan dan keterampilan, keduanya masuk dalam kategori cukup baik. Adapun justifikasi penulis adalah pegawai pada bidang diklat umumnya berpendidikan Magister (25 orang) bahkan yang berpendidikan Doktor sebanyak 5 orang, umumnya pegawai sudah mempunyai masa kerja rata-rata 20 tahun dan sudah berpengalaman di dalam penyelenggaraan dan widyaiswara diklat sesuai dengan tugas pokok masing-masing pegawai. Kesemuanya ini mendukung kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

2. Faktor Motivasi

Ketika seorang pemimpin memotivasi pegawai/aparatur agar mereka mempunyai motivasi kerja yang baik artinya pemimpin tersebut sedang berusaha menimbulkan kebutuhan tertentu pada diri aparatur, agar perilaku kerja mereka tertuju kepada tujuan yang dikehendaki oleh pemimpin.

Rendahnya motivasi atau kemauan aparatur untuk berprestasi dapat dilihat dari aparatur selalu menghindar dari tugas dan pekerjaannya, tidak disiplin. Untuk memimpin individu atau aparatur yang memiliki tingkat kemauan yang rendah untuk berprestasi, maka perlu memperhatikan teori motivasi yang dikemukakan McClelland (1961) bahwa manusia mempunyai kebutuhan untuk berprestasi, yaitu dorongan untuk mengungguli dan berusaha keras supaya sukses. Mereka mempunyai kemauan untuk melakukan sesuatu dengan lebih

baik atau lebih efisien dari pada yang dilakukan sebelumnya. Dorongan ini adalah kebutuhan akan prestasi *(achievement needs*).

Selanjutnya riset yang dilakukan McClelland mengenai kebutuhan akan prestasi menemukan bahwa peraih prestasi tinggi membedakan diri mereka dari orang lain yang didasarkan ada hasrat untuk menyelesaikan apa yang dikerjakan dengan cara yang lebih baik.

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh deskripsi motivasi dari ketiga indicator : Kebutuhan pencapaian prestasi, Kebutuhan akan kekuasaan, dan Kebutuhan akan affiliasi tergambar pada tabel berikut:

Tabel 2
Rekapitulasi variabel motivasi

No	Pertanyaan	Nilai Rata-Rata	Kriteria
1	Saya selalu terdorong untuk menyelesaikan pekerjaan saya dengan cepat	3.92	Cukup baik
2	Saya justru merasa bosan jika tidak ada yang saya kerjakan pada Balai Diklat Keagamaan	4.28	Sangat baik
3	Saya selalu terdorong untuk bekerja dengan teliti	4.23	Sangat baik
4	Saya selalu berusaha bekerja dengan baik	4.20	Sangat baik
5	Saya selalu berusaha mencapai kesuksesan dalam setiap pekerjaan saya	4.22	Sangat baik
6	Saya tidak senang bekerja secara berkelompok	3.45	Sangat baik
7	Saya suka menyapa teman jika ketemu	4.20	Baik
8	Saya suka membantu orang lain	4.09	Cukup baik
9	Jika saya mengalami kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan, maka saya sering bertanya pada orang lain	4.16	Cukup baik
10	Saya selalu berusaha untuk menduduki jabatan	3.30	Sangat baik
11	Saya berusaha untuk menduduki jabatan setinggi mungkin	4.00	Cukup baik
12	Jika saya menginginkan suatu jabatan, maka saya berusaha bersaing dengan orang lain untuk menduduki jabatan tersebut	4.13	Cukup baik
13	Saya suka mengatur orang	3.98	Cukup baik
14	Saya berani menghadapi tantangan	4.28	Cukup baik

15	Saya menyukai pekerjaan yang tidak monoton	3.84	Sangat baik
16	Saya tidak suka menjadi bawahan	3.92	Cukup baik
JUMLAH		4,01	Cukup baik

Berdasarkan pembahasan penelitian menunjukkan bahwa motivasi pegawai adalah juga cukup baik (.4,01%). Ada tiga indikator yang digunakan dalam mengukur motivasi pegawai yakni kebutuhan akan prestasi, kebutuhan afiliasi dan kebutuhan akan kekuasaan. Kebutuhan berprestasi juga cukup tinggi, demikian pula halnya dengan kebutuhan afiliasi dan kebutuhan akan kekuasaan.

Adapun justifikasi penulis adalah pegawai pada bidang diklat PKP2A II LAN Makassar menyadari bahwa semua pegawai harus berusaha untuk bekerja dengan baik dan melaksanakan tanggung jawab sebagai amanah tentunya dipertanggung jawabkan di hadapan pimpinan dan Tuhan. Selain itu, pegawai yang berprestasi memiliki peluang untuk dipromosikan dan adanya sanksi bagi pegawai yang kurang disiplin diberikan hukuman disiplin sesuai PP 53 Tahun 2010.

Hal ini mendorong motivasi berprestasi pegawai. Pegawai menyadari bahwa semua pegawai membutuhkan motivasi prestasi dan mendorong motivasi pegawai untuk saling berinteraksi dengan baik di dalam melakukan perubahan dan inovasi diklat ke depan. Motivasi pegawai untuk menduduki jabatan adalah sudah transparan dari KepMenpan & RB pada tataran eselon III, II & I. Hal ini telah dilakukan di Lingkungan LAN di Tahun 2013 dan tahun 2014 ini dengan Perspres 34 Tahun 2014 tentang Kelembagaan LAN, bahwa dimana dari 5 deputi berubah menjadi 3 deputi termasuk PKP2A II LAN Makassar dari 3 (tiga) Kepala Bidang menjadi 2 Kepala Bidang saja dan promosi ini dilakukan lelang jabatan dengan test secara terbuka.

IV. PENUTUP

Adapun justifikasi penulis terhadap temuan ini adalah bahwa motivasi itu sebagian bersumber dari dalam diri pegawai (motivasi intrinsic) dan sebagian dari luar (motivasi ekstrinsik). Kemampuan dan motivasi sama-sama penting akan tetapi pegawai yang mampu bekerja tetapi motivasinya cukup baik maka pegawai tersebut akan termotivasi untuk datang bekerja di kantor, datang dan pulang tepat waktu dan saat bekerja sesuai dengan SOP.

Sebaliknya, jika pegawai sudah memiliki motivasi yang tinggi, maka kemampuannya dapat ditingkatkan melalui pelatihan, pengalaman dan studi lanjut. Sehubungan dengan itu, maka motivasi pegawai adalah sangat utama dan penting untuk dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Implikasinya dari temuan ini adalah perlunya mengusahakan dan mengutamakan peningkatan motivasi pegawai dari pada peningkatan kemampuan pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, suharsimi, 1995. Manajemen Penelitian. Rineka Cipta, Cetakan Ketika. Jakarta.

Armstrong Michael. 2004. *Performance Management*, Alih Bahasa: Tony Setiawan. Tugu: Jogyakarta.

Atmosudirjo Prajudi. 1995. Manajemen Sumber Daya Manusia. PT. Gunung Agung. Jakarta.

Dahlan M. Alwi. 1989. Manajemen Sumber Daya Manusia. Haji Mas Agung. Jakarta.

Handoko Hani. 1986. Manajemen, BPFE. Yogyakarta.

Hasibuan, Malayu S.P. 2001. Manajemen sumber Daya Manusia. Bumi Aksara. Jakarta.

Lembaga Administrasi Negara RI. 1992. *Performance Improvement Planning*, Suatu pendekatan perencanaan peningkatan kinerja (Prestasi kerja), Jakarta.

Lembang, D. 2009. Analisis kompetensi terhadap kinerja pegawai Balai perbenihan Tanaman Hutan Sulawesi (BPTH) di Makassar, Tesis, PPS UMI.

Mangkunegara. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.

Manullang. 1996. Dasar-.dasar Manajemen. Gajah Mada University Press: Yogyakarta.

Sugiyono. 1998. Metode penelitian Administrasi. CV. Alfabeta. Bandung.

Suprapti, Wahyu. 2006. Pola Pikir PNS. LAN. Jakarta.

Suti, M., Syahdi, M. Z., & Didiharyono, D. (2020). Tata Kelola Perguruan Tinggi dalam Era Teknologi Informasi dan Digitalisasi. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, *3*(2), 203-214.

Terry R, George dan Rue W, Leslie. 2009. Dasar-dasar Manajemen. Bumi Aksara. Jakarta.

Thoha Miftah. 2000. Perilaku Organisasi (Konsep Dasar dan Aplikasinya. PT. Raja Grafindo. Jakarta.

Werther Jr. William B, and Keith Davis. 1989. *Personnel Management and Human Resources,* 2 ed, Mc. Graw-Hill, Singapore

Wibowo. 2007. Manajemen Kinerja. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Keputusan Kepala LAN Nomor 4 Tahun 2004 tentang Organisasi & tata Kerja LAN

Peraturan Kepala LAN Nomor 6 Tahun 2005 tentang Pedoman Tekhnis penyelenggaraan Program & Kegiatan.

Jurnal To Ciung: Jurnal Ilmu Hukum
Volume 1, Nomor 1, Agustus 2021
Fakultas Hukum Universitas Andi Djemma

PERAN PENYIDIK DALAM PENANGANAN TINDAK PIDANA PENCEMARAN NAMA BAIK MELALUI MEDIA SOSIAL (STUDI KASUS POLRES PALOPO)

SULASTRYANI
(Universitas Andi Djemma Palopo. Email: kps.fh.unanda@gmail.com)

ABSTRAK
Perkembangan teknologi yang semakin canggih, mendorong penggunaan media social menjadi sepakin pesat. Berbagai kegiatan positif dilakukan melalui media sosial. Namun tidak jarang media sosial ini dijadikan sebagai tempat melakukan tindak pidana, seperti halnya tindak pidana pencemaran nama baik yang terjadi di Kota Palopo. Pencemaran nama baik melalui media sosial merupakan kejahatan dunia maya yang lebih dikenal dengan *cyber crime*, yakni istilah yang mengacu kepada aktivitas kejahatan dengan komputer atau jaringan komputer menjadi alat, sasaran atau tempat terjadinya kejahatan. Untuk menekan angka kriminalitas yang terjadi di dunia maya, maka dibutuhkan kerja yang maksimial dari pihak penyidik. Proses penyidikan dalam penanganan tindak pidana pencemaran nama baik melalui media sosial di Polres Kota Palopo dilakukan berdasarkan undang-undang yang berlaku. Sedangkan faktor-faktor yang menghambat tugas penyidik polres Palopo dalam penanganan tindak pidana pencemaran nama baik di kota Palopo diantaranya ahli bahasa, Kurangnya partisipasi saksi dalam memberikan keterangan dalam proses penyidikan, dan Masih banyaknya penyidik yang tingkat pendidikannya masih rendah.

Kata Kunci : Penyidik, Tindak Pidana, Pencemaran Nama Baik

I. PENDAHULUAN

Era globalisasi saat ini sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi dan informasi.Hal ini menyebabkan perubahan dalam seluruh aspek kehidupan manusia, terutama pada negara-negara yang berkembang seperti Indonesia.Perubahan ini membawa dampak yang sangat signifikan terhadap kondisi kehidupan manusia. Kemajuan teknologi dan informasi menjadi kebutuhan manusia yang tidak dapat dilepaskan dalam aktifitas sehari-hari. Kehadiran media sosial yang paling banyak digemari mulai dari kalangan remaja, orang dewasa hingga orang tua saat ini adalah *facebook.* Kemudahan cara membuat akun dan login ke*facebook* membuat masyarakat merasa dimanjakan oleh media sosial yang satu ini. Selain itu, mudahnya mengakses dan menyebarluaskan apa saja yang ingin mereka tuangkan pada *facebook* membuat pengguna menjadi kecanduan untuk terus mengakses. Penggunaan *Facebook* saat ini sudah menjadi rutinitas sehari-hari untuk seluruh kalangan masyarakat baik masyarakat perkotaan hingga pedesaan karena penggunaan internet sudah bukan merupakan barang yang mahal. Jejaring sosisal ini sangat membantu dalam menjalin pertemanan, mencari hiburan, membagikan dan menerima informasi, membina hubungan personal, atau bahkan chatingan dapat menjadi sebuah media yang dapat memberikan dampak positif ataupun negatif bagi masyarakat yang selalu menerima informasi yang diberikan *facebook*.

Dampak positif dari *facebook* seperti menambah pertemanan dan dapat menemukan teman-teman lama karena hampir semua orang menggunakan media sosial *facebook*, berbisnis *online*, membuat sebuah grup desa ataupun instansi lainnya, tempat media pembelajaran, mengirim informasi lowongan kerja, kerabat yang meninggal dunia, membuat status motivasi, berbagi resep makanan dan lain-lain. Namun diluar dari itu, perkembangan media sosial juga memberi dampak negatif seperti penyebaran foto-foto yang tidak sopan, berteman dan berkomunikasi secara bebas sehingga menimbulkan kecemburuan dan

perceraian, membuat seseorang menjadi serba ingin tahu urusan orang lain, banyak beredar kata-kata kasar, pamer, menyebabkan seseorang mengalami kesulitan untuk membedakan hal nyata dan tidak nyata, seperti sekarang maraknya berita-berita *hoax* (palsu), hingga perbuatan yang paling banyak terjadi yaitu pencemaran nama baik.

Pencemaran nama baik melalui media sosial merupakan kejahatan dunia maya yang lebih dikenal dengan *cyber crime*, yakni istilah yang mengacu kepada aktivitas kejahatan dengan komputer atau jaringan komputer menjadi alat, sasaran atau tempat terjadinya kejahatan[1]. Cyber crime sebagai kejahatan dibidang komputer secara umum dapat diartikan sebagai penggunaan komputer secara ilegal.[2]Sedangkan menurut M.Yoga.P secara unik mendefinisikan cyber crime sebagai suatu kejahatan yang mana tindakan kriminal tersebut hanya dapat dilakukan melalui teknologi cyber dan hanya terjadi pada dunia cyber.[3]

Untuk menekan angka kriminalitas yang terjadi di dunia maya, maka dilakukan berbagai upaya dalam hal pengaturan perundang-undangan yang bisa mencegah berbagai dampak negatif akibat dari perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dimedia sosial. Oleh karena itu, pada Maret 2008 disahkanlah Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik inilah yang mengatur tentang hal apa saja yang boleh dan dilarang dalam memberikan informasi dan transaksi elektronik di media yang bersifat online dengan tujuan memberikan kepastian hukum. Seperti yang tertuang pada pasal 27 ayat 3 tentang penghinaan dan/atau pencemaran nama baik yang berbunyi "Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik."[4]

Tindak pidana pencemaran nama baik saat ini tidak hanya terjadi dikota-kota besar seperti Jakarta, Bandung, Makassar dan sebagainya. Akan tetapi kerap kali terjadi di daerah, misalnya saja di Kota Palopo, tindak pidana pencemaran nama baik yang pernah terjadi di Kota Palopo berdasarkan laporan Polisi Nomor : LPB / 712 / XI / 2016 / SPKT, tanggal 03 Nopember 2016, setelah dilakukan penyelidikan dan Penyidikan maka diduga benar telah terjadi tindak pidana setiap orang dengan sengaja mendistribusikan atau mentransmisikan atau membuat dapat diaksesnya informasi elektronik yang memiliki muatan penghinaan atau pencemaran nama baik yang dilakukan oleh tersangka saudari SS Alias MH terhadap saudara YS yang terjadi pada hari Rabu tanggal 2 November 2016 sekitar jam 00.30 Wita tepatnya di Kota Palopo yang dilakukan oleh tersangka dengan cara menulis di dinding Facebook miliknya perkataan yang bermuatan penghinaan atau pencemaran nama baik terhadap saudara YS dan tulisan tersebut dilihat oleh korban dan akibat dari perbuatan tersangka korban merasa terhina karena tulisan tersebut dilihat oleh halayak ramai. Penanganan perkara tindak pidana, seperti pada perkara pencemaran nama baik diawali dengan dilakukan penyelidikan dan penyidikan sebagai langkah awal dari penegakan hukum pidana materil. Penyelidikan merupakan tindakan mencari dan menemukan suatu peristiwa yang diduga sebagai suatu tindak pidana guna menentukan dapat tidaknya dilakukan penyidikan.

Dalam tingkat penyelidikan sebagai tindak lanjut dari laporan orang-orang yang merasa dirugikan terlebih dahulu akan ditentukan apakah perbuatan yang dilaporkan merupakan suatu tindak pidana, mencari bukti awal dan mencari tahu tersangkanya.Setelah ditetapkannya suatu peristiwa merupakan

[1]https://id.wikipedia.org/wiki/Kejahatan_dunia_maya . diakses tanggal 7 Januari, 2019
[2] Andi Hamzah, Aspek-Aspek Pidana di Bidang Komputer, 2013
[3] https://www.kata.co.id/Pengertian/Cyber-Crime/2068. Diakses tanggal 7 januari 2019
[4] https://suwitopoms.id/tentang-pasal-27-uu-ite-nomor-11-tahun-2008.html. Diakses tanggal 7 januari 2019

suatu tindak pidana, maka selanjutnya ditingkatkan dalam tahap penyidikan.Penyidikan merupakan tindakan untuk mengumpulkan bukti agar membuat terang tindak pidana yang terjadi dan guna menentukan siapa tersangkanya. Dalam proses ini telah dilakukan proses hukum sebagaimana yang telah ditetapkan dalam hukum pidana formil atau lebih dikenal dengan hukum acara pidana. Dalam menjalankan perannya sebagai penyidik seringkali pihak kepolisian mengalami beberapa kendala baik internal maupun eksternal. Oleh karena itu penulis berkeinginan melakukan penelitian dengan judul : **Peran Penyidik Dalam Penanganan Tindak Pidana Pencemaran Nama Baik Melalui Media Sosial (Studi Kasus Polres Palopo).**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis menetapkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah proses penyidikan dalam penanganan tindak pidana pencemaran nama baik melalui media sosial di Polres Kota Palopo?
2. Faktor-faktor apakah yang menghambat tugas penyidik polres Palopo dalam penanganan tindak pidana pencemaran nama baik di kota Palopo?

II. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian hukum normatif empiris. Dimana penelitian normatif empiris merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengambil data lapangan atau fakta-fakta yang ada dilapangan dan untuk selanjutnya dianalisa berdasarkan aturan hukum yang ada dengan menambah referensi pustaka serta artikel yang berkaitan dengan penelitian yakni masalah pencemaran nama baik melalui media social di Kota Palopo.

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Palopo, tepatnya di POLRES Palopo. Pengumpulan data primer dilakukan dengan teknik wawancara yang dilakukan peneliti di POLRES PALOPO secara langsung dengan cara mewawancara penyidik yang bertugas untuk menangani permasalahan pencemaran nama baik melalui media sosial di Kota Palopo, sementara pengumpulan data sekunder dilakukan dengan mengumpulkan buku dan literatur lainnya yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan cara membaca, menelaah dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti dan hal tersebut dilakukan di perpustakaan Universitas Andi Djemma Palopo. Data yang diperoleh secara kualitatif akan dianalisa secara diskriptif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pasal 1 angka 2 Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana menjelaskan bahwa penyidik POLRI bertugas dan berkewajiban untuk membuat terang tentang dugaan tindak pidana yang terjadi. Pengertian membuat terang tentang tindak pidana harus dipahami bahwa POLRI sebagai penyidik itu bukan harus menyatakan bahwa dugaan tindak pidana itu harus tetap dinyatakan sebagai tindak pidana, tetapi POLRI yang penyidik itu bertugas berdasarkan ketentuan peraturan hukum yang berlaku menyatakan berdasarkan hasil penyidikannya bahwa perkara itu adalah peristiwa pidana berdasarkan bukti permulaan yang cukup, atau bukan merupakan tindak pidana setelah mendapatkan bahan keterangan yang cukup bahwa perkara itu bukan dalam rana (wilayah) pidana, tetapi dalam rana perkara lain.[5]

Tugas penyidik adalah melaksanakan penyidikan, yaitu serangkaian tindakan penyidik dalam hal dan menurut cara yang diatur dalam Undang-undang Hukum Acara Pidana untuk mencari dan pengumpulkan barang bukti yang dengan bukti tersebut membuat terang tindak pidana terjadi dan guna menentukan tersangkanya. Penyidik Pegawai Negeri Sipil sesuai dengan wewenang khusus yang diberikan oleh undang-undang yang menjadi dasar hukumnya masing-masing dan dalam pelaksanaan

[5] Ibid

tugasnya berada dibawah koordinasi dan pengawasan penyidik pejabat Polisi Negara Republik Indonesia. Serta melaksanakan tugasnya penyidik tersebut wajib menjunjung tinggi hukum yang telah ditetapkan dimana dalam hal ini terkutip didalam Pasal 7 Ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHAP).

Di samping itu penyidik juga mempunyai tugas :

1. Membuat berita acara tentang hasil pelaksanaan tindakannya.
2. Menyerahkan berkas-berkas perkara kepada Penuntut Umun atau Jaksa.
3. Penyidik dari Pegawai Negeri Sipil menyerahkannya dengan melalui penyidik dari pejabat kepolisian negara.

Menurut Pasal 7 Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana, seorang penyidik mempunyai wewenang :

1. Menerima laporan atau pengaduan dari seseorang tentang adanya tindak pidana.
2. Melakukan tindakan pertama pada saat di tempat kejadian.
3. Menyuruh berhenti seseorang tersangka dan memeriksa tanda pengenal diri.
4. Melakukan penangkapan, penahanan, penahanan, penggeledahan dan penyitaan.
5. Melakukan pemeriksaan dan penyitaan surat.
6. Mengambil sidik jari dan memotret seseorang.
7. Memanggil orang untuk didengar dan diperiksa sebagi tersangka atau saksi.
8. Mendatangkan orang ahli yang diperlukan dalam hubungannya dengan pemeriksaan perkara.
9. Mengadakan penghentikan penyidikan.

Pengertian tentang penyelidikan secara tegas dinyatakan didalam pasal 1 butir 5 Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana dan peraturan-peraturan terkait lainnya.Berdasarkan ketentuan didalam Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana tersebut dapat disimpulkan bahwa penyelidikan adalah serangkaian tindakan penyelidik untuk menemukan tindak pidana guna menentukan dapat atau tidaknya dilakukan penyidikan.Secara singkat dapat diartikan peristiwa yang patut diduga merupakan tindak pidana dilakukan serangkaian tindakan oleh penyelidik untuuk kemudian diputuskan apakah peristiwa tersebut merupakan tindak pidana atau bukan. Jika peristiwa tersebut merupakan tindak pidana, maka perkara dilanjutkan ke proses penyidikan, jika bukan merupakan tindak pidana maka penyelidikan dihentikan.[6]

Penyidikan sebagaimana diatur dalam Pasal 1 butir 2 Kitab Undang-Undang Hukum Acra Pidana adalah serangkaian tindakan penyidik dalam hal dan menurut cara yang diatur dalam undang-undang ini untuk mencari serta mengumpulkan bukti yang terjadi dan guna menemukan tersangkanya, yaitu seseorang yang karena perbuatannya atau keadaannya berdasarkan bukti permulaan patut diduga sebagai pelaku tindak pidana.

Jadi dapat dikatakan bahwa penyelidikan adalah serangkaian tindakan penyelidik untuk mencari dan menemukan suatu peristiwa yang diduga sebagai tindak pidana guna menentukan dapat atau tidaknya dilakukan penyidikan menurut yang diatur dalam undang-undang. Sedangkan penyidikan adalah serangkaian tindakan penyidik untuk mencari dan menemukan suatu peristiwa yang diduga sebagai tindak pidana guna menentukan dapat atau tidaknya dilakukan penyidikan menurut cara yang di atur dalam undang-undang.

Tujuan penyidikan adalah untuk menunjuk siapa yang telah melakukan kejahatan dan memberikan pembuktian-pembuktian mengenai masalah yang telah dilakukannya. Untuk mencapai maksud tersebut maka penyidik akan menghimpun keterangan dengan fakta atau peristiwa-peristiwa tertentu. Penyidikan yang diatur dalam undang-undang, ini dapat dilaksanakan setelah diketahui bahwa suatu peristiwa telah terjadi tindak pidana dimana dalam Pasal 1 butir 2 KUHAP berbunyi bahwa penyidikan adalah

[6] I*bid*, hal 78

serangkaian tindakan penyidik mengumpulkan bukti yang dengan bukti itu membuat terang tindak pidana yang terjadi guna menemukan tersangkanya. Penyidikan dimulai sesudah terjadinya tindak pidana untuk mendapatkan keterangan-keterangan tentang :[7]

Tindak pidana apa yang telah dilakukan .

a. Kapan tindak pidana itu dilakukan.
b. Dimana tindak pidana itu dilakukan.
c. Dengan apa tindak pidana itu dilakukan.
d. Bagaimana tindak pidana itu dilakukan.
e. Mengapa tindak pidana itu dilakukan.
f. Siapa pembuatnya

Penyelidikan dilakukan berdasarkan :[8]

a. Informasi atau laporan yang diterima maupun diketahui langsung oleh penyelidik/penyidik.
b. Laporan polisi.
c. Berita Acara pemeriksaan di TKP.
d. Berita Acara pemeriksaan tersangka dan atau saksi.

Sementara itu proses penyidikan tindak pidana penyelidikan dilakukan untuk :[9]

a. Mencari keterangan-keterangan dan bukti guna menentukan suatu peristiwa yang di laporkan atau diadukan, apakah merupakan tindak pidana atau bukan.
b. Melengkapi keterangan dan bukti-bukti yang telah di proses agar menjadi jelas sebelum dilakukan penindakan selanjutnya.
c. Persiapan pelaksanaan penindakan dan atau pemeriksaan.

Berdasarkan dari pengaturan tersebut, baik tentang penyidikan maupun tentang pengertian tersangka, dapat disimpulkan bahwa penyidikan tidak ditujukan untuk menetukan perkara tersebut tindak pidana atau bukan, karena penyidikan ditujukanuntuk mencari dan mengumpulkan bukti guna mengumpulkan pelaku tindak pidana.[10]

Tindak Pidana

Tindak pidana merupakan perbuatan melanggar hukum pidana. Hukum pidana sendiri adalah bagian dari keseluruhan hukum yang berlaku disuatu negara yang mengadakan dasar-dasar dan aturan untuk :[11]

1. Perbuatan-perbuatan mana yang tidak boleh dilakukan, atau yang harus dilakukan disertai ancaman sanksi yang berupa pidana tertentu bagi barangsiapa yg melanggar larangan tersebut.
2. Kapan dan dalam hal-hal apa kepada mereka yang telah melanggar larangan-larangan itu dapat dikenakan atau dijatuhi pidana sebagaimana yg telah diancamkan.
3. Menentukan dengancara bagaimana pengenaan pidana itu dapat dilaksanakan apabila ada orang yg disangka telah melanggar larangan tersebut.

Tindak pidana adalah perbuatan yang melanggar larangan yang diatur oleh aturan hukum yang diancam dengan sanksi pidana.Kata tindak pidana berasal dari istilah yang dikenal dalam hukum pidana Belanda, yaitu *strafbaar feit*, kadang-kadang menggunakan *delict*, yang berasal dari bahasa Latin *delictum*.

Istilah *strafbaar feit* atau *delict* ketika diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia, tampaknya mengalami beraneka ragam istilah. Keragaman ini muncul baik dalam perundang-undangan maupun

[7] Ibid. Hal : 58
[8] M. Husein harun. Penyidik dan penuntut dalam proses pidana. PT rineka cipta. Jakarta. 199. Hal : 56
[9] Ibid
[10] I*bid*, hal 82
[11] Erdianto Efendi. Hukum Pidana Indonesia.Bandung : PT Refika Aditama. 2011. Hal : 8-9

dalam berbagai literatur hukum yang ditulis oleh para pakar. Keberanekaragaman istilah yang digunakan oleh para ahli ini meliputi tindak pidana, peristiwa pidana, delik, pelanggaran pidana, perbuatan yang boleh dihukum, perbuatan yang dapat dihukum, dan perbuatan pidana.[12]

Istilah tidak pidana dari istilah hukum Belanda yaitu*strafbaar feit* yang artinya suatu perbuatan yang melanggar hukum. Istilah tindak pidana sendiri dapat pula disebut sebagai peristiwa pidana, pelanggaran pidana, perbuatan yang boleh dihukum, dan istilah yang paling sering digunakan adalah kata delik.

Moeljatno menggunakan istilah perbuatan pidana yang didefenisikan sebagai : perbuatan yang dilarang oleh suatu aturan hukum, larangan mana yang disertai dengan ancaman (sanksi) yang berupa pidana tertentu, bagi barang siapa melanggar larangan tersebut. Lebih lanjut beliau menguaraikan seperti berikut :[13]

1. Perbuatan yang dilarang adalah perbuatannya (perbutuatan manusia, yaitu suatu kejadian atau keadaan yang ditimbulkan oleh kelakuan orang), artinya larangan itu ditujukan pada perbuatannya. Sementara itu, ancaman pidananya ditujukan pada orangnya.
2. Antara larangan (yang ditujukan pada perbuatan) dengan ancaman pidana (yang ditujukan pada orangnya), ada hubungan yang erat. Oleh karena itu, perbuatan (yang berupa keadaan atau kejadian yang ditimbulkan orang tadi, melanggar larangan) dengan orang yang menimbulkan perbuatan tadi ada hubungan erat pula.
3. Untuk menyatakan adanya hubungan yang erat itulah, maka lebih tepat digunakan istilah perbuatan pidana, suatu pengertian abstrak yang menunjukkan pada kedua keadaan konkrit yang pertama, adanya kejadian tertentu (perbuatan); dan kedua, adanya orang yang berbuat atau yang menimbulkan kejadian itu.

Dari uraian penjelasan diatas mengenai tindak pidana, dapatlah disimpulkan bahwa istilah tindak pidana merupakan terjemahan dari "*strafbaar feit"*perbuatan yang dilarang oleh suatu aturan hukum larangan dengan mana disertai ancaman (sanksi) yang berupa pidana tertentu, bagi barang siapa yang melanggar larangan tersebut. Kitab Undang-undang Hukum Pidana tidak terdapat penjelasan mengenai apa sebenarnya yang dimaksud dengan *strafbaar feit* itu sendiri. Tindak pidana biasanya disamakan dengan delik, yang berasal dari bahasa latin yakni kata delictum. Delik tercantum dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia sebagai berikut : "Delik adalah perbuatan yang dapat dikenakan hukuman karena merupakan pelanggaran terhadap undang-undang tindak pidana".[14]

Tindak Pidana Pencemaran Nama Baik

Pencemaran nama baik merupakan salah satu bentuk khusus dari perbuatan melawan hukum. Istilah yang dipakai mengenai bentuk perbuatan melawan hukum ini ada yang mengatakan pencemaran nama baik, namun ada pula yang mengatakan sebagai penghinaan. Penghinaan atau dalam bahasa asing disebut defamation, secara harfiah diartikan sebagai sebuah Pencemaran nama baik merupakan salah satu bentuk khusus dari perbuatan tindakan yang merugikan nama baik dan kehormatan seseorang. Pencemaran nama baik melalui media sosial termasuk kategori tindak pidana cyber yang di atur dalam Pasal 27 ayat (3) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik berbunyi "setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik yang memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik".[15]

Mengenai perbuatan yang menyinggung kehormatan dalam lapangan seksual tidak termasuk dalam kejahatan "penghinaan", akan tetapi masuk kejahatan kesopanan atau kejahatan kesusilaan.[16]

[12]A.Z Abidin dan Andi Hamzah.Pengantar Dalam Hukum Pidana Di Indonesia.Jakarta : PT. Yarsif Watampone. 2010. Hal : 41
[13] Adami Cahzawi. Pelajaran Hukum Pidana (bagian I).Jakarta : PT Raja Grafindo Persada. 2013. Hal : 71
[14]Depdikbud Kamus Besar Bahasa Indonesia, cet. ke-2 , Jakarta, Balai Pustaka, 1989. Hal. 219
[15]Pasal 27 ayat 3 Undang-undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
[16] Laden marpaung, Tindak pidana terhadap kehormatan(Jakarta : Sinar grafika,2010), hal : 47.

Oemar Seno Adji mendefinisikan pencemaran nama baik sebagai: *"menyerang kehormatan atau nama baik (aanranding of geodenaam)".*[17]

Sedangkan dari sudut pandang masyarakat pencemaran nama baik merupakan suatu perbuatan yang memfitnah seseorang yang belum pasti benar sehingga orang tersebut merasa malu dan merasa kehormatannya dicemarkan.

Berdasarkan penjelasan dalam Pasal 310 Kitab Undang-undang Hukum Pidana, penghinaan memiliki pengertian yaitu "menyerang kehormatan dan nama baik seseorang".Yang diserang itu biasanya merasa malu. Kehormatan yang diserang disini hanya mengenai kehormatan yang dapat dicemarkan, sedangkan pengertian penghinaan dan/atau pencemaran nama baik dalam Pasal 27 ayat 3 Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik haruslah diketahui terlebih dahulu sebelum menerapkan pasal ini. Aturan hukum dalam rumus yang membingungkan hanya dapat diterapkan apabila kebingungan itu sudah teratasi.[18] Oleh karena itu untuk membaca pengertian dari proposisi "penghinaan dan/atau pencemaran nama baik" dalam Pasal 27 ayat 3 Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik, kita harus mengaitkannya dengan Pasal-pasal dalam Kitab Undang-undang Hukum Pidana yang mengatur tentang penghinaan dan/atau pencemaran nama baik.

Pasal yang mengatur mengenai penghinaan, pencemaran nama baik dan ujaran kebencian berdasarkan SARA diatur dalam Pasal 27 ayat (3) Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Pasal 28 ayat (2) Unadang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik:

Bunyi Pasal 27 ayat (3) Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah sebagai berikut:

> *Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik.*

Sedangkan bunyi Pasal 28 ayat (2) Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah sebagai berikut:

> *Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan informasi yang ditujukan untuk menimbulkan rasa kebencian atau permusuhan individu dan/atau kelompok masyarakat tertentu berdasarkan atas suku, agama, ras, dan antargolongan (SARA).*

Ancaman pidana bagi orang yang melanggar Pasal 27 ayat (3) Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik ini diatur dalam Pasal 45 ayat (3) UU 19/2016, yang berbunyi:

> *Setiap Orang yang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (3) dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau denda paling banyak Rp750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah).*

Kemudian ancaman pidana bagi orang yang melanggar ketentuan Pasal 28 ayat (2) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, adalah sebagaima diatur dalam Pasal 45A ayat (2) UU 19/2016, yakni:

> *Setiap Orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan informasi yang ditujukan untuk menimbulkan rasa kebencian atau permusuhan individu dan/atau kelompok masyarakat tertentu berdasarkan atas suku, agama, ras, dan antargolongan (SARA) sebagaimana dimaksud dalam Pasal*

[17] Jumardi,Tinjauan Yuridis terhadap Tindak Pidana Penghinaan (Makassar:skripsi perpustakaan hukum unhas, 2014), hal :46.
[18]Neil MacCormick, Legal Reasoning and Legal Theory, Clarendon Press, Oxford, dalam P. M. Hadjon dan Tatiek S. Djatmiati, Argumentasi Hukum, Gajah Mada University Press, Jogjakarta, 2005, hal : 24

28 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

A. PEMBAHASAN

Untuk memahami penegakan hukum pada kasus tindak pidana pencemaran nama baik terdapat beberapa kasus yang terjadi di Kota Palopo. Hal itu dapat dilihat dari table data yang peneliti dapatkan dari Polres Palopo, sebagai berikut :

Tabel 1.1.
Kasus Tindak Pidana Pencemaran Nama Baik Melalui Media Sosial
Polres Palopo

Tahun	Penal		Non Penal	Jumlah
	Sementara dalam Proses	Selesai (P-21)		
2016	8	1	1	10
2017	1	-	-	1
2018	7	-	-	7
Jumlah Perkara Pencemaran Nama Baik Melalui Media Sosial			Total	18

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa perkara tindak pidana pencemaran nama baik melalui media sosial ditiga (3) tahun terakhir yang dilaporkan di Kepolisian Resort Kota Palopo sebanyak 18 kasus. Kasus yang masih dalam proses penyidikan sebanyak 16 kasus hal ini terjadi karena banyaknya kendala yang dialami penyidik dalam menangani kasus mengenai pencemaran nama baik melalui media sosial. Kasus yang diselesaikan diluar jalur hukum (Non Penal) sebanyak 1 kasus karena pelapor mencabut laporannya sehingga kasus tersebut dinyatakan selesai. Sedangkan kasus yang dinyatakan P-21 hanya 1 kasus yaitu kasus tindak pidana pencemaran nama baik yang dilakukan oleh Syamsiar Syam alias Manohara terhadapa Yunus, S.Pd.,M.Si yang dilaporkan pada tanggal 03 November 2016.

Dari hasil penelitian ditemukan kronologi kasus MH berdasarkan laporan Polisi Nomor : LPB / 712 / XI / 2016 / SPKT, tanggal 03 Nopember 2016, Setelah dilakukan penyelidikan dan Penyidikan maka diduga benar telah terjadi tindak pidana setiap orang dengan sengaja mendistribusikan atau mentransmisikan atau membuat dapat diaksesnya informasi elektronik yang memiliki muatan penghinaan atau pencemaran nama baik yang dilakukan oleh Tersangka saudari SS Alias MH terhadap saudara YS yang terjadi pada hari Rabu tanggal 2 Nopember 2016 sekitar jam 00.30 Wita tepatnya di Kota Palopo yang dilakukan oleh tersangka dengan cara menulis di dinding Facebook miliknya perkataan yang bermuatan penghinaan atau pencemaran nama baik terhadap saudara YS dan tulisan tersebut dilihat oleh korban dan akibat dari perbuatan tersangka korban merasa terhina karena tulisan tersebut dilihat oleh halayak ramai.

Perkara MH tersebut menurut penyidik telah memenuhi unsur-unsur delik sebagaimana yang tertuang dalam pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 tahun 2011 tentang Informasi Transaksi Elektronik Jo Pasal 310 Ayat (2) KUH Pidana. Dimana unsur-unsur yang dimaksud sebagai berikut :

1. Setiap Orang / Barang siapa. Unsur ini terpenuhi berdasarkan keterangan saksi dan alat bukti Iain bahwa pembuat atau pelaku tindak pidana adalah saudari SS Alias MH alamat Kota Palopo.
2. Dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan / atau mentransmisikan dan / atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Eketronik. Unsur ini terpenuhi berdasarkan keterangan para saksi, bukti surat dan keterangan ahli bahwa pada hari Rabu tanggal 2 Nopember sekitar jam 00.13 Wita tepatnya di Kota Palopo pelaku atau tersangka menulis pada dinding Facebook miliknya kemudian mengakses tulisan tersebut dengan cara mengirimnya kepublik sehingga tulisan

tersebut dapat diakses atau dilihat oleh halayak ramai atau halayak umum dengan menggunakan handphone dan komputer milik tersangka dan hal tersebut tidak seizin dari saudara YS.

3. Yang memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik. Unsur ini terpenuhi berdasarkan keterangan para saksi, bukti surat dan keterangan ahli bahwa tulisan Tersangka di lihat oleh halayak ramai sedangkan tulisan tersebut bermuatan penghinaan atau pencemaran nama baik saudara YS.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan salah satu penyidik di Kepolisian Resor Kota Palopo yang bernama AIPDA Asrul Achmad mengatakan bahwa[19]:

> Kasus Manohara ini bisa sampai P-21 karena setelah dilakukan serangkaian tindakan mulai dari proses penyelidikan sampai penyidikan memang semua unsur-unsur yang terdapat pada pasal 27 ayat 3 Undang-Undang ITE sudah terpenuhi, selain itu juga diperkuat dengan adanya alat bukti seperti hasil tangkapan layar (screen shoot) yang diprint out dan keterangan saksi.

Dari kasus tersebut diatas penulis berpendapat bahwa kemajuan teknologi tidak hanya memberikan dampak positif tapi juga menimbulkan dampak negatif. Dampak negatifnya, yaitu membuka ruang terjadinya perdagangan gelap, penipuan dan pemalsuan, dapat merusak moral bangsa melalui situs-situs tertentu, menurunkan rasa nasionalisme, penyalahgunaan yang tidak memandang nilai-nilai agama dan sosial budaya dapat menimbulkan perpecahan serta terjadinya tindak pidana Pencemaran Nama Baik dan sebagainya. Seperti halnya yang terjadi pada kasus MH diatas.

Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik menjelaskan larangan mengenai perbuatan yang nantinya dapat dianggap sebagai tindak pidana melalui media internet antara lain : pencemaran nama baik, melakukan perjudian secara online dan penghinaan. Contohnya, tindak pidana melalui media internet yang sering kita dengar diberita yaitu : pencemaran nama baik atau penghinaan orang di jejaring sosial seperti yang terjadi pada kasus Manohara tersebut diatas. Kasus tersebut diatas oleh pihak penyidik dinggap telah memenuhi unsur-unsur delik sebagaimana yang tercantum dalam 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 tahun 2011 tentang Informasi Transaksi Elektronik Jo Pasal 310 Ayat (2) KUH Pidana.

Secara teoritis, Menurut Prof. Muladi definisi Pencemaran nama baik adalah pihak yang diserang kehormatannya, direndahkan martabatnya, sehingga namanya menjadi tercela di depan umum.[20] Jadi, Pencemaran nama baik secara umum dapat diartikan sebagai tindakan mencemarkan nama baik seseorang dengan cara menyatakan sesuatu baik melalui lisan ataupun tulisan. Sifat melawan hukum perbuatan menyerang nama baik atau kehormatan orang terletak pada dua hal, ialah:

a) Secara subjektif, terletak pada "maksud terang supaya diketahui umum".
b) Secara objektif terletak pada "menuduhkan melakukan perbuatan tertentu" yang memalukan orang dan yang diketahui umum yang dilakukan melalui tulisan Pencemaran nama baik memuat 3 catatan penting didalamnya, yakni :
    1) Delik dalam pencemaran nama baik merupakan delik yang bersifat subyektif yang artinya penilaian terhadap pencemaran sangat bergantung pada pihak yang diserang nama baiknya. Oleh karenanya, delik dalam pencemaran merupakan delik aduan yang hanya bisa diproses oleh pihak yang berwenang jika ada pengaduan dari korban pencemaran.
    2) Pencemaran nama baik merupakan delik penyebaran.nYang dimaksud dengan delik penyebaran dalam hal tersebut adalah yang berisi pencemaran disebarluaskan kepada umum atau dilakukan di depan umum oleh pelaku.
    3) Orang yang melakukan pencemaran nama baik dengan menuduh suatu hal yang dianggap menyerang nama baik seseorang atau pihak lain harus diberi kesempatan untuk membuktikan tuduhan itu.

[19] Wawancara dilakukan pada tanggal 4 Februari 2019 di ruang reserse Polres Palopo
[20] http://www.hukumonline.com, "ancaman pencemaran nama baik mengintai", diakses pada tanggal 10 Februari 2019

Jika melihat teori diatas dan kasus pencemaran nama baik yang dilakukan oleh Manohara tersebut diatas, maka telah memenuhi unsur dari pasal yang disangkakan sehingga patutlah untuk dilakukan penyidikan beradarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1981 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHAP).

Proses Penyidikan dalam Penanganan Tindak Pidana Pencemaran Nama Baik melalui Media Sosial.

Penegakan hukum terhadap tindak pidana di Indonesia dilakukan melalui tahapan penyeledikan setelah adanya laporan dari seseorang, baik orang yang mengalami, melihat, menyaksikan atau menjadi korban dari sebuah tindak pidana. Sebagaimana yang dinyatakan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHAP) dalam pasal 108 ayat (1), yang berbunyi sebagai berikut :

> Setiap orang yang mengalami, melihat, meyaksikan, dan atau menjadi korban peristiwa yang merupakan tindak pidana berhak untuk mengajukan laporan atau pengaduan kepada penyelidik atau penyidik baik lisan maupun tertulis.

Setelah adanya laporan maka dilakukanlah penyelidikan sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 1 butir 5 Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHAP) yang berbunyi :

> Penyelidikan adalah serangkaian tindakan penyelidik untuk mencari dan menemukan suatu peristiwa yang diduga sebagai tindak pidana guna menentukan dapat atau tidaknya dilakukan penyidikan menurut cara yang diatur dalam undang-undang ini.

Tujuan dilakukannya penyelidikan adalah mengumpulkan "bukti permulaan" atau "bukti yang cukup" agar dapat dilakukan tindak lanjut penyidikan. Mungkin penyelidikan dapat disamakan dengan pengertian "tindak pengusutan" sebagai usaha mencari dan menemukan jejak berupa keterangan dan bukti-bukti suatu peristiwa yang diduga merupakan tindak pidana. Setelah ditemukan titik terang sutau perbuatan yang diduga merupan suatu peristiwa pidana maka dilakukanlah proses penyidikan oleh penyidik.

Dalam hukum pidana formil sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHAP) disebutkan bahwa penyidik adalah pejabat polisi negara Republik Indonesia atau pejabat pegawai negeri sipil tertentu yang diberi wewenang khusus oleh undang-undang untuk melakukan penyidikan. Sedangkan penyidikan adalah serangkaian tindakan penyidik dalam hal dan menurut cara yang diatur dalam undang-undang ini untuk mencari serta mengumpulkan bukti yang dengan bukti itu membuat terang tentang tindak pidana yang terjadi dan guna menemukan tersangkanya.

Penegakan hukum tindak pidana pencemaran nama baik melalui media sosial dalam hal ini dilakukan oleh kepolisian karena kepolisian adalah lembaga yang didalam Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana diberi kewenangan untuk melakukan penyelidikan dan penyidikan. Penyelidikan dan penyidikan merupakan pemahaman awal proses hukum dalam perkara pidana, dimulai dari proses yang ditangani oleh polisi sebagai aparat penyelidik dan aparat penyidik serta aparat lainnya dalam hal ini adalah PPNS sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Pasal 4 Kitab Undang-undang Hukum Acara Pidana yang berbunyi Penyelidik adalah setiap pejabat polisi negara Republik Indonesia. Selain itu yang dimaksud Penyidik diatur dalam Pasal 6 ayat (1) Kitab Undang-undang Hukum Acara Pidana.

Dalam rangka penegakan hukum tindak pidana pencemaran nama baik melalui media sosial, langkah-langkah penegakan hukum tindak pidana pencemaran nama baik melaui media sosial dilakukan setelah adanya pengaduan dari masyarakat bahwa telah terjadi tindak pidana pencemaran nama baik melalui media sosial elektronik

Setelah adanya laporan atau pengaduan dari korban ataupun pelapor berupa adanya dugaan tindak pidana dibidang Informasi Transaksi Elektronik (ITE). Penerimaannya sama seperti perkara biasa, yaitu pelapor datang dan berkoordinasi dengan penyidik Kepolisian Resor Kota Palopo untuk mengetahui apakah laporannya sudah memenuhi unsur-unsur pasal Pasal 27 ayat 3 Undang-undang nomor 11 tahun 2008 tentangInformasi dan Transaksi Elektronik (ITE) ataukah belum terpenuhi, dalam kasus ini unsur-unsur yang terdapat dalam pasal 27 ayat 3 Undang-Undang Informasi dan Transaksi elektronik sudah terpenuhi yaitu:

1. Setiap Orang / Barang siapa.

   Unsur ini terpenuhi berdasarkan keterangan saksi dan alat bukti Iain bahwa pembuat atau pelaku tindak pidana adalah saudari SS Alias MH alamat Kota Palopo.

2. Dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan / atau mentransmisikan dan / atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Eketronik

   Unsur ini terpenuhi berdasarkan keterangan para saksi, bukti surat dan keterangan ahli bahwa pada hari Rabu tanggal 2 Nopember sekitar jam 00.13 Wita tepatnya di Kota Palopo pelaku atau tersangka menulis pada dinding Facebook miliknya kemudian mengakses tulisan tersebut dengan cara mengirimnya kepublik sehingga tulisan tersebut dapat diakses atau dilihat oleh halayak ramai atau halayak umum dengan menggunakan handphone dan komputer milik tersangka dan hal tersebut tidak seizin dari saudara YS.

3. Yang memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik

   Unsur ini terpenuhi berdasarkan keterangan para saksi, bukti surat dan keterangan ahli bahwa tulisan Tersangka di lihat oleh halayak ramai dan tulisan tersebut bermuatan penghinaan atau pencemaran nama baik saudara YS sehingga kasus tersebut ditingkatkan ke tahap penyidikan, sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada salah satu penyidik Kepolisian Resor Kota Palopo AIPDA Asrul Achmad Adapun tahapandalam proses penyidikan tindak pidana pencemaran nama baik sebagai berikut:

a. Pemanggilan saksi dan tersangka guna untuk pemeriksaan.
   Dalam tahapan ini penyidik melakukan pemanggilan terhadap saksi dantersangka guna untuk pemeriksaan dalam kasus tindak pidana pencemaran nama baik, penyidik melakukan pemeriksaan terhadap saksi dan tersangkaguna mendapat keterangan yang dibutuhkan oleh penyidik.
b. Pencatatan dan pembuatan berita acara pemeriksaan.
   Selanjutnya, hasil pemeriksaan akan dituangkan penyidik dalam suatu Berita Acara Pemeriksaan (BAP). BAP terdiri dari beberapa rangkap yang pada setiap halamannya diparaf oleh pihak yang diperiksa dan ditandatangani pada halaman terakhir. Apabila pihak yang diperiksa tidak mau menandatangani BAP, maka akan dibuatkan Berita Acara Penolakan.
   Dalam hal pemeriksaan belum selesai, maka BAP pada saat pemeriksaantersebut akan ditutup dan selanjutnya akan dibuat BAP lanjutan. Pertanyaan yang sering diajukan oleh pihak yang diperiksa adalah: apakah yang bersangkutan diperkenankan untuk menerima salinan BAP? Perlu digarisbawahi bahwa salinan BAP hanya diberikan kepada tersangka atau kuasa hukumnya.
c. Melimpahkan berita acara pemeriksaan(BAP) ke Kejaksaan.
   Setelah penyidik selesai melakukan tindakan-tindakan penyidikan, seperti melakukan pemeriksaan terhadap saksi, ahli maupun tersangka dan hasil kegiatan penyidik tersebut dituangkan dalam sebuah berkas perkara. Selanjutnya setelah dianggap lengkap penyidik melimpahkan berkas perkara tersebut ke Kejaksaan untuk diteliti.

Jika kita melihat dari aturan dan proses penanganan tindak pidana pencemaran nama baik melalui media sosial dengan yang terjadi dilapangan memang sudah sesuai dengan prosedur yang ada sebagaimana yang tercantum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana (KUHAP) .

Faktor penghambat tugas penyidik dalam penanganan tindak pidana pencemaran nama baik melalui media sosial.

Dalam proses penydikan perkara pidana terdapat beberapa permasalahan-permasalahan yang menjadi kendala penyidik untuk meningkatkan profesionalisme dalam melakukan penyidikan. Dalam mewujudkan penegakan hukum diperlukan satu mata rantai proses yang baik dan sistematis. Demi terwujudnya penegakan hukum yang baik diperlukan juga hubungan kordinasi yang baik antara aparat penegak hukum dengan berpedoman pada ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam penanganan perkara pencemaran nama baik melalui media sosial yang dilakukan oleh penyidik Polres Kota Palopo, proses penyidikan tidak selalu berjalan lancar beberapa kendala atau hambatan yang harus dihadapi dalam mengupayakan penegakan hukum terhadap pelaku tindak pidana informasi dan transaksi elektronik yang berunsurkan penghinaan dan atau pencemaran nama baik melalui media sosial.

Seperti yang disampaikan oleh AIPTU SUTIYONO, selaku Kaurmintu Sat Reskrim Polres Palopo saat dilakukan wawancara, beberapa kendala yang dihadapi penyidik Polres Kota Palopo dalam proses penyidikan yaitu :

1. Kurangnya ahli bahasa.

Seperti yang kita ketahui penyidik dalam menerima laporan mengenai adannya tindak pidana pencemaran nama baik melalui media sosial tidak serta merta menganggap bahwa laporan tersebut merupakan tindak pidana, untuk itu terlebih dahulu perlu dilakukan pendalaman kasus mengenai laporan tersebut. Dalam menentukan apakah laporan tersebut mengandung unsur-unsur pencemaran nama baik sangat diperlukan ahli bahasa, namun di Kepolisian Resor Kota Palopo masih kurang ahli bahasa sehingga banyak kasus yang masih dalam tahap penyidikan.

2. Kurangnya partisipasi saksi dalam memberikan keterangan dalam proses penyidikan

Keterangan saksi adalah salah satu alat bukti dalam perkara pidana yang berupa keterangan saksi mengenai suatu peristiwa pidana. Keterangan saksi sebagai alat bukti ialah apa yang saksi katakan. Kendala yang dialami penyidik dalam proses penyidikan salah satunya adalah kurang partisipasinya saksi-saksi, kadang saksi tidak mau datang untuk memberikan kesaksian walaupun sudah dilakukan pemanggilan. Terkadang masyarakat tidak memenuhi panggilan penyidik sebagai saksi dalam proses penyidikan tindak pidana. Masyarakat cenderung menghindar dan tidak mau menjadi saksi karena takut memberikan kesaksian dan enggan mengikuti proses penyidikan yang berbelit-belit. Sementara keterangan saksi merupakan salah satu alat bukti dalam mungungkap suatu tindak pidana. Hal ini sangat menghambat proses penyidikan.

3. Masih banyaknya penyidik yang tingkat pendidikannya masih rendah**.**

Jenjang pendidikan memainkan peranan yang sangat vital dalam membentuk kualitas seseorang.ldealnya seseorang yang berkualifikasi pendidikan yang baik akan tergambar melalui prilaku orang tersebut. Dalam konteks ini.seorang polisi dituntut untuk dapat memahami modus operandi kejahatan yang terus berkembang dan mengetahui perangkat hukum yang hendak diancamkan kepada penjahatnya (accussed). Untuk melakukannya maka kualifikasi pendidikan sangat dibutuhkan.Kebanyakan anggota penyidik di Polres Palopo hanya lulusan SMA, masih sedikit yang telah

menyelesaikan pendidikan S1. Sedangkan pelatihan-pelatihan reserse juga jarang dilakukan.Sebagai alat negara penegak hukum, kemampuan Penyidik Polri belum banyak didukung dengan kemampuan pengetahuan disiplin ilmu yang sesuai dengan bidangnya.Seorang penyidik harus memiliki jenjang pendidikan yang baik demi meningkatkan kualitas SDM Penyidik Polri. Kualitas Penyidik sangat mempengaruhi hasil dari kinerja penyidik dalam menyelesaikan tugasnya sebagai Penyidik Kepolisian. Karena untuk berhasilnya penuntutan maka dibutuhkan penyidikan yang berhasil pula sebaliknya kegagalan dalam penyidikan akan berakibat Iemahnya berkas yang akan digunakan sebagai bahan pembuatan surat dakwaan dan lemahnya berkas dakwaan akan mengakibatkan gagalnya jaksa dalam proses penuntutan di pengadilan. Maka keberhasilan penyidikan sangat penting untuk tahapan-tahapan selanjutnya.

Selain dari beberapa faktor penghambat diatas setelah dilakukannya penelitian, peneliti juga menarik kesimpulan bahwa kurangnya keseriusan pihak kepolisian dalam menangani kasus pencemaran nama baik melalui media sosial, melihat masih banyaknya kasus yang belum diselesaikan oleh pihak penyidik.

IV. PENUTUP

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Ada beberapa tahapan dalam proses penyidikan tindak pidana pencemaran nama baik sebagai yaitu pemanggilan saksi dan tersangka untuk guna untuk pemeriksaan, pencatatan dan pembuatan berita acara pemeriksaan, dan melimpahkan berita acara pemeriksaan (BAP) ke kejaksaan.
2. Faktor penghambat tugas penyidik dalam penanganan tindak pidana pencemaran nama baik melalui media sosial meliputi kurangnya ahli bahasa, Kurangnya partisipasi saksi dalam memberikan keterangan dalam proses penyidikan, dan Masih banyaknya penyidik yang tingkat pendidikannya masih rendah

Sementara itu dari hasil penelitian ini, peneliti menyarankan :

1. Diharapkan kepada pihak Kepolisian Resor Kota Palopo untuk mengadakan sosialisasi kepada masyarakat mengenai dampak yang di akibatkan darikejahatan dunia maya (cyber crime).
2. Kepolisian Resor Kota Palopo mengadakan pelatihan-pelatihan disiplin ilmu terhadap penyidik sesuai bidangnya masing-masing.

DAFTAR PUSTAKA

Abidin, A.Z dan Andi Hamzah. Pengantar Dalam Hukum Pidana Di Indonesia. Jakarta : PT. Yarsif Watampone. 2010

Ali, Ahmad. Menguak Teori Hukum dan Teori Peradilan. Jakarta : Kencana. 2010.

Chazawi, Adami. Pelajaran Hukum Pidana (Bagian I). Jakarta : PT RajaGrafindo Persada. 2012.

Depdikbud Kamus Besar Bahasa Indonesia, cet. ke-2 , Jakarta, Balai Pustaka, 1989.

Efendi, Erdianto. Hukum Pidana Indonesia. Bandung : PT Refika Aditama. 2011

Effendi, Tolib. Dasar-Dasar Hukum Acara Pidana. Malang : Setara Press. 2014.

Hamzah, Andi. Aspek-Aspek Pidana di Bidang Komputer. Jakarta : Sinar Grafika. 2013

_____ Asas-Asas Hukum Pidana. Jakarta : PT. Rineka Cipta. 2014

Hiariej, Eddy O.S.. Prinsip-Prinsip Hukum Pidana. Yogyakarta : Cahaya Adma Pustaka. 2016

Jumardi. Tinjauan Yuridis terhadap Tindak Pidana Penghinaan (Makassar:skripsi perpustakaan hukum unhas, 2014)

Marpaung, Ledeng. Unsur-Unsur Perbuatan yang Dapat Dihukum (Delik). 1991. Jakarta : Sinar Grafika.

_____ Proses Penanganan Perkara Pidana. Jakarta : Sinar Grafika. 2009.

_____ Tindak pidana terhadap kehormatan. Jakarta : Sinar grafika,2010
Marzuki, Peter Mahmud, Penelitian Hukum. Surabaya : Kencana. 2005.
P.A.F. Lamintang, Dasar-dasar Hukum Pidana Indonesai. PT. Citra Aditya Bakti, . Bandung, 1997
Renggong, Ruslan. Hukum Acara Pidana. Jakarta : Kencana. 2014

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
Undang-Undang Nomor 1 tahun 1946 Tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 Tentang Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana.

Artikel

https://id.wikipedia.org/wiki/Kejahatan_dunia_maya . diakses tanggal 7 Januari, 2019
https://www.kata.co.id/Pengertian/Cyber-Crime/2068. Diakses tanggal 7 januari 2019
https://suwitopoms.id/tentang-pasal-27-uu-ite-nomor-11-tahun-2008.html. Diakses tanggal 7 januari 2019
http://fakultashukum-universitaspanjisakti.com/informasi-akademis/artikel-hukum/42-sistem-hukum-indonesia-unikum-yang-dinamis.html/ Judul : Sistem Hukum Indonesia ; Unikum yang Dinamis. Diakses tanggal : 8 Januari 2019
http://fakultashukum-universitaspanjisakti.com/informasi-akademis/artikel-hukum/42-sistem-hukum-indonesia-unikum-yang-dinamis.html. Judul : Sistem Hukum Di Indonesia : Unikum Yang Dinamis. Diakses tanggal : 3 Januari 2013

Jurnal To Ciung: Jurnal Ilmu Hukum
Volume 1, Nomor 1, Agustus 2021
Fakultas Hukum Universitas Andi Djemma

REKRUTMEN CALON ANGGOTA LEGISLATIF DI TINJAU DARI UU PEMILU NO 7 TAHUN 2017 DAN UU PARTAI POLITIK NO 2 TAHUN 2011 DI KOTA PALOPO.

WAHYUDI YUNUS

ILMU HUKUM FAKULTAS HUKUM
Email : yudi.tradisi@gmail.com

ABSTRAK

Rekrutmen Calon Anggota Legislatif Di Tinjau Dari UU Pemilu No 7 Tahun 2017 dan UU Partai Politik No 2 Tahun 2011 Di Kota Palopo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perekrutan calon anggota legislatif ditinjau berdasarkan UU Pemilu No 7 Tahun 2017 dan UU Parpol No 2 Tahun 2011 , dan untuk mengetahui pelaksanaan perekrutan calon anggota legislatif di Kota Palopo. Jenis dalam penelitian ini yaitu yuridis empiris yang dengan kata lain adalah jenis penelitian hukum sosiologis. Penelitian ini termasuk penelitian empiris karena dimaksudkan untuk mengetahui perekrutan calon anggota legislatif. Dalam melakukan analisa data, penulis menggunakan analisa kualitatif, yaitu setelah data-data tersebut terkumpul sedemikian rupa, data tersebut diklarifikasikan kedalam kategori-kategori berdasarkan persamaan dari jenis data tersebut. Penelitian ini mengunakan metode berfikir induktif dari permasalahan yang bersifat khusus menjadi pernyataan yang bersifat umum. Berdasarkan dengan hasil penelitian, pengaturan mengenai sistem rekrutmen calon anggota legislatif oleh partai politik menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 yang menyebutkan ada 21 persyaratan yang harus dipenuhi oleh Calon Anggota DPRD, selain itu juga diatur mengenai sistem rekrutmen Calon Anggota DPRD oleh partai politik yakni mulai dari pendaftaran calon oleh partai politik hingga pendaftaran calon Calon Anggota DPRD oleh partai politik ke KPU Peneliti menilai bahwa, sistem rekrutmen Calon Anggota DPRD oleh partai politik yang termuat dalam Undang-Undang UU No 7 Tahun 2017 Tentang Pemilihan Umum dan UU Parpol No 2 Tahun 2011 Tentang Partai Politik masih kurang jelas, tidak memenuhi unsur untuk di pedomani, dan masih sangat prematur padahal seharusnya suatu aturan mengenai mekanisme rekrutmen seorang pemimpin daerah dapat diatur secara jelas, tegas, dan mengikat. Sehingga Dalam pelaksanaan rekrutmen calon anggota legislatif di Kota Palopo partai-parai politik tersebut mengacu kepada AD/ART partai politik dan beberapa aturan yang sesuai dengan peraturan undang-undangan. Pola rekrutmen politik yang dilakukan adalah dengan mekanisme secara tertutup-tebuka oleh partai Golkar, secara terbuka oleh partai Nasdem, dan secara tertutup oleh partai Kebangkitan Bangsa yang mengutamakan dari kader yang memiliki loyalitas terhadap partai.

Kata Kunci: Rekrutmen, Calon Anggota Legislatif.

I. PENDAHULUAN

Pemilu merupakan perwujudan kedaulatan yang dipegang oleh rakyat. Pemilu yang diadakan di Indonesia bertujuan untuk sarana demokrasi, menjaga tegaknya Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), mewujudkan tujuan nasional, memilih anggota legislatif, memilih presiden dan wakil presiden. Anggota legislatif yang terpilih melalui

pemilu merupakan perwakilan rakyat di lembaga legislatif.Artinya anggota legislatif merupakan representasi rakyat yang memilih.

Pemilihan umum merupakan sarana pelaksanaan kedaulatan rakyat di Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan pancasila dan Undang- Undang Dasar 1945, dimana berdasarkan undang-undang terbaru yaitu undang-undang No.7 Tahun 2017, untuk memilih anggota Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), Dewan Perwakilan Daerah (DPD), Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), serta Presiden dan Wakil Presiden, yang dilaksanakan secara langsung, umum, bebas, rahasia, jujur, dan adil dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Salah satu poin yang diatur dalam Undang-Undang No. 7 Tahun 2017 tentang pemilihan umum adalah mengenai rekrutmen calon anggota legislatif partai politik, dimana hal ini sudah diatur oleh Pasal 241 ayat (1) dan (2) UU No. 7 Tahun 2017 yang menyebutkan bahwa partai politik peserta pemilu melakukan seleksi bakal calon anggota DPR, DPRD provinsi, dan DPRD kabupaten atau kota, yang dilakukan secara demokratis dan terbuka sesuai dengan mekanisme internal partai politik. Dengan adanya undang-undang tersebut, tentu lebih menegaskan secara prosedural mengenai segala hal terkait bagaimana seharusnya partai politik itu sendiri.

Berdasarkan paparan diatas, hal ini menujukkan bahwa prinsip-prinsip pelaksanaan pemilu, seharusnya dilaksanakan dengan apa yang telah diatur secara gamblang dalam undang-undang tersebut, sehingga hal yang tidak diinginkan seperti praktik-praktik yang dapat mencederai proses demokrasi dapat diminimalisir, seperti proses perekrutan bakal calon yang menurut penulis berafiliasi terhadap berbagai kecurangan seperti, money politik, nepotisme dan berbagai macam bentuk pressure atau tekanan dari kepentingan yang tidak pro terhadap kemaslahatan masyarakat.

Masalah yang memungkinkan akan lahir dalam undang-undang pemilu fenomena rekrutmen yang bersifat instan dan pragmatis disebabkan oleh empat hal, pertama imbas dari pemilihan umum dan persaingan politik yang kina terus liberal. Karena itu nama besar dan ketokohan paryai politik diyakini dapat menjadi modal meraup suara. Kedua potret kegagalan partai politik dalam konstitusinya.Oleh karena itu, elit parpol bersiasat menempatkan calon anggota legislatif yang layak untuk dijual, ketiga lemahnya sistem kaderisasi dan pola rekrutmen di internal partai politik.Keempat terlalu besarnya daya cengkraman elit partai politik, terutama ditingkat pusat.

Dalam pelakasanaan pemilihan umum secara langsung, salah satu aktor yang paling terpenting yakni partai politik. Partai politik sebagai perserta pemilu diharapkan mampu melakukan proses penyaringan atau rekrutmen yang baik terhadap calon anggota legislatif yang berkualitas. Rekrutmen politik diatur dalam pasal 29 ayat 1, 1a dan 2 Undang-undang Nomor 2 tahun 2011 tentang partai politik. Dalam undang-undang tersebut setiap partai politik harus melakukan rekrutmen terhadap warga negara untuk menjadi anggota partai, bakal calon peserta pemilu.Rekrutmen politik dilakukan harus melalui seleksi kaderisasi yang dilakukan secara demokratis dan terbuka sesuai dengan ketentuan AD/ART partai serta peraturan undang-undang yang berlaku.

Rekrutmen politik yang adil, transparan, dan demokratis pada dasarnya adalah untuk memilih orang-orang yang berkualitas dan ,mampu memperjuanngkan nasib rakyat banyak untuk mensejahterakan dan menjamin kenyamanan dan keamanan hidup bagi setiap warga Negara. Kesalahan dalam pemilihan kader yang duduk dalam jabatan strategis bagi menjauhkan arah perjuangan dari cita-cita kemakmuran, kesejahteraan, dan keadilan bagi masyarakat luas. Oleh karena itu implikasi pada pembentukan cara berfikir, bertindak , dan berprilaku setiap warga Negara yang taat, patuh terhadap hak dan kewajiban, namun penuh dengan suasana demokrasi dan keterbukaan bertanggung jawab terhadap persatua dan kesatuan bangsa dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Namun jika dikaji secara sekilas sampai dengan saat inipun proses rekrutmen politik belum berjalan secara terbuka, transparan dan demokrasi yang berakibat pemilihan kader menjadi tidak objektif. Proses penyiapaan kader juga terkesan tidak sistematis dan tidak berkesinambungan. Partai Politik dalam melakukan pembinaan terhadap kadernya lebih inten hanya pada saat menjelang adanya event-event politik, seperti kongres pemilihan umum, dan sidang MPR.Peran rekrutmen politik masih didominasi oleh kekuatan-kekuatan di luar partai politik.

Tujuan dalam penelitian ini yaitu, untuk mengetahui perekrutan calon anggota legislatif ditinjau berdasarkan UU Pemilu No 7 Tahun 2017 dan UU Parpol No 2 Tahun 2011 dan untuk mengetahui pelaksanaan rekrutmen calon anggota legislatif di Kota Palopo.

II. METODE PENELITIAN

Jenis dalam penelitian ini yaitu yuridis empiris yang dengan kata lain adalah jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan – ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya dalam masyarakat. Penelitian ini termasuk penelitian empiris karena dimaksudkan untuk mengetahui rekrutmen calon anggota legislatif ditinjau berdasarkan UU Pemilu No 7 Tahun 2017 dan UU Parpol No 2 Tahun 2011 dan kelemahan UU Pemilu No 7 Tahun 2017 dan UUParpol No 2 Tahun 2011 dalam mengatur perekrutan calon anggota legislatif.

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris, secara yuridis yaitu dengan mengkaji peraturan Perundang-Undangan yang berkaitan. Secara empiris dengan melihat fakta yang ada di lapangan berkaitan permasalahan yang akan diteliti dipandang dari sudut penerapan Hukum.

Dalam melakukan analisa data, penulis menggunakan analisa kualitatif, yaitu setelah data-data tersebut terkumpul sedemikian rupa, data tersebut diklarifikasikan kedalam kategori-kategori berdasarkan persamaan dari jenis data tersebut, kemudian data tersebut diuraikan sehingga di peroleh gambaran yang utuh tentang masalah yang akan diteliti. Dengan mengunakan metode berfikir induktif daripermasalahan yang bersifat khusus menjadi pernyataan yang bersifat umum.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Sistem Rekrutmen Calon Anggota Legislatif Menurut UU No 7 Tahun 2017 Tentang Pemilihan Umun dan UU Parpol No 2 Tahun 2011 Tentang Partai Politik

Rekrutmen calon anggota dewan Perwakilan Rakyat disingkat (DPR), mengacu pada UUD NKRI 1945, Undang Undang, dan peraturan di bawah Undang Undang. Hal tersebut karena konsekuensi sebagai negara hukum yang diatur di dalam UUD RI 1945 bahwa Negara Indonesia adalah negara hukum, maka idelanya segala urusan masyarakat terkhusus pada urusan politik untuk keterwakilan rakyat adalah harus di diatur oleh Negara.

Korelasi antara negara hukum dan negara yang berkedaulatan rakyat sebagaimaan diatur dalam UUD NKRI 1945 bahwa "Kedaulatan berada ditangan rakyat dan dilaksanakan menurut Undang-Undang," maka ditafsirkan bahwa negara Indonesia sebagai negara yang berkedaulatan rakyat adalah harus tunduk pada hukum Negara. Sedangkan, hukum negara tersebut harus bersumber pada nilai konstitusi.

Dalam UU No 7 Tahun 2017 tentang pemilihan umum dijelaskan bahwa untuk menjamin tercapainya cita-cita dan tujuan nasional sebagaimana termaktub dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 perlu diselenggarakan pemilihan umum untuk memilih anggota Dewan Perwakilan Rakyat, anggota Dewan Perwakilan Daerah, Presiden dan Wakil Presiden, dan untuk memilih anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, sebagai sarana perwujudan kedaulatan rakyat untuk menghasilkan wakil rakyat dan pemerintahan negara yang demokratis berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Dewan Perwakilan Rakyat sebagai manifestasi dari keterwakilan rakyat, atau kedaulatan rakyat yang terlembagakan pada pemerintahan dalam arti luas, DPR merupakan lembaga yang berperan dan berfungsi sebagai penerima aspirasi rakyat, mengurus masalah keuangan negara, melakukan kontroling terhadap pemerintahan, dan membuat regulasi.

Rekrutmen calon anggota legislatif melalui 4 (empat) langkah atau tahapan yakni: Pertama, Sistem politik, sistem politik diperlukan adanya suatu peraturan yang mengatur tentang perekrutan calon anggota legislatif, adanya sistem kepartaian yang menjadi peserta di dalam pemilihan untuk menjadi "jembatan" dan menjadi lembaga yang merekrut, adanya sistem pemilu yang mendukung calon untuk dapat berkompetisi, adanya calon atau kandidat yang berada di setiap daerah pemilihan dan siap untuk dijadikan sebagai calon, dalam arti bahwa mereka dapat di terima oleh konstituen (Suhaimi, 2018:106).

Kedua, Proses rekrutmen, adanya proses rekrutmen yang semua anggota partai dapat mengikuti dan sebagai jalan untuk mereka berkompetisi di dalam memenuhi syarat dan ketentuan yang diatur oleh partai politik, dan ketentuan yang diatur partai politik tersebut menjadi ukuran sehingga pelaksanaan perekrutan berjalan secara fair, serta masing-masing calon dapat memenuhi peryaratan yang ditentukan oleh masing-masing partai politik.

Ketiga, Pasokan calon bersedia, bukan hanya dengan adanya sistem politik, sistem pemilihan umum dan regulasi yang mengatur terhadap calon, tetapi juga diperlukan danya motivasi calon yang tentu partai poltik dapat mengetahui anggota partainya akan kemampuan dan kompetensi masingmasing. Selain motivasi para calon, karena tidaklah mungkin partai politik mampu membiayai segala bentuk aktivitas calon di dalam memperkenalkan diri terhadap konstituen.Sehinga diperlukan adanya modal politik yang disesuakan oleh masing-masing calon.Kesemua itu menjadi tugas partai politik untuk mengorganisir kepentingan anggota untuk didistribusikan ke dalam pemerintahan (pejabat publik).

Keempat, Permintaan gate keepers bahwa adanya keinginan terlebih dahulu oleh pemilih, anggota partai, pendukung keuangan atau pemimpin politik yang dapat menempati posisi sebagai calon dan dapat menjadi anggota DPR untuk menerima aspirasi masyarakat (konstituen).

Jika mengacu pada pandangan diatas, maka sebagai kesempurnaan di dalam proses perekrutan calon adalah diperlukan adanya kombinasi antara peraturan rekrutmen, bukan hanya menitip beratkan pada peraturan yang diatur oleh partai masing-masing akan tetapi peraturan yang diatur oleh negara untuk melakukan penataan dan pengaturan oleh calon yang termaktub dalam undang undang partai politik.

Urgensi rekrutmen dalam partai politik guna menjadi calon/ kandidat Dewan Perwakilan Rakyat, pertama, secara internal, proses rekrutmen merupakan sarana di dalam memahami karakter dan kemampuan para calon anggota legislatif untuk menduduki jabatan pada lembaga legislative. Diperlukan rekrutmen dengan syarat, mekanisme, dan kompetensi yang masing-masing miliki minimal sesuai dengan tugas pokok dan fungsi DPR. Kedua, bukan hanya rekrutmen itu dipersiapakan untuk mereka akan masuk dalam lembaga DPR, tetapi mereka yang telah direkrut dan lolos menjadi anggota DPR tidak mustahil setelah itu akan diberikan jabatan penting dalam eksekutif, dan bahkan dalam jabatan yudikatif.

Adapun sistem rekrutmen calon anggota legislatif oleh partai politik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 berbunyi:

Pasal 241

(1) Partai Politik Peserta Pemilu melakukan seleksi bakal calon anggota DPR, DPRD provinsi, dan DPRD kabupaten/kota.
(2) Seleksi bakal calon sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara demokratis dan terbuka sesuai dengan anggaran dasar, anggaran rumah tangga, dan/atau peraturan internal Partai Politik Peserta Pemilu.

Pasal 242

Ketentuan mengenai Partai Politik dilarang menerima imbalan dalam bentuk apa pun pada proses pencalonan Presiden dan Wakil Presiden sebagaimana dimaksud dalam Pasal 228 berlaku secara mutatis mutandis terhadap seleksi bakal calon anggota DPR, DPRD provinsi, dan DPRD kabupaten/kota.

Pasal 243

(1) Bakal calon sebagaimana dimaksud dalam Pasal 241 disusun dalam daftar bakal calon oleh partai politik masing-masing.
(2) Daftar bakal caton anggota DPR ditetapkan oleh pengurus Partai Politik Peserta Pemilu tingkat pusat.
(3) Daftar bakal calon anggota DPRD provinsi ditetapkan oleh pengurus Partai Politik Peserta Pemilu tingkat provinsi.
(4) Daftar bakal calon anggota DPRD kabupaten/kota ditetapkan oleh pengurus Partai Politik Peserta Pemilu tingkat kabupaten/kota.

Pasal 244

Daftar bakal calon sebagaimana dimaksud dalam Pasal 243 memuat paling banyak 100% (seratus persen) dari jumlah kursi pada setiap daerah pemilihan.

Pasal 245

Daftar bakal calon sebagaimana dimaksud dalam Pasal 243 memuat keterwakilan perempuan paling sedikit 30% (tiga puluh persen).

Pasal 246

(1) Nama calon dalam daftar bakal calon sebagaimana dimaksud dalam Pasal 243 disusun berdasarkan nomor urut.
(2) Di dalam daftar bakal calon sebagaimana dimaksud pada ayat (1), setiap 3 (tiga) orang bakal calon terdapat paling sedikit 1 (satu) orang perempuan bakal calon.
(3) Daftar bakal calon sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disertai pas foto diri terbaru.

Pasal 247

(1) Daftar bakal calon anggota DPR, DPRD provinsi, dan DPRD kabupaten/kota sebagaimana dimaksud dalam Pasal 246 diajukan kepada:
    a. KPU untuk daftar bakal calon anggota DPR yang ditandatangani oleh ketua umum partai politik atau nama lain dan sekretaris jenderal partai politik atau nama lain;
    b. KPU Provinsi untuk daftar bakal calon anggota DPRD provinsi yang ditandatangani oleh ketua atau nama lain dan sekretaris atau nama lain; dan
    c. KPU Kabupaten/Kota untuk daftar bakal calon anggota DPRD kabupaten/kota yang ditandatangani oleh ketua atau nama lain dan sekretaris atau nama lain.

Rumusan aturan tersebut diatas, setidaknya merupakan gambaran sekaligus menjadi landasan terkait dengan sistem rekrutmen calon anggota legislatif.Tentu Pasal 42 di atas harus dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2011 tentang Partai Politik. Pasal 11 UU Parpol menyebutkan, bahwa salah satu fungsi partai politik adalah rekrutmen politik, yaitu rekrutmen politik dalam proses pengisian jabatan politik melalui mekanisme demokasi dengan memperhatikan kesetaraan dan keadilan gender. Terkait pentingnya rekrutmen itu, setiap parpol dalam AD/ART-nya wajib mencantumkan prosedur rekrutmen politik bagi setiap jabatan politik termasuk dalam hal jabatan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Pasal 2 huruf G UU Parpol ditegaskan, bahwa Anggaran Dasar (AD) memuat paling sedikit peraturan dan keputusan partai politik terkait rekrutmen politik.

Jadi, semangat Pasal 2 huruf G UU Parpol menunjukkan bagaimana partai politik di Indonesia itu harus melaksanakan dengan sungguh-sungguh mengenai rekrutmen politik untuk jabatan-jabatan politik di Indonesia. Rumusan Pasal 2 huruf G tersebut harus dihubungan pula dengan Pasal 29 angka (1) UU Parpol yang berbunyi bahwa partai politik melakukan rekrutmen terhadap warga negara Indonesia untuk menjadi:

a. Anggota Partai Politik;
b. Bakal calon anggota Dewan Perwakilan Rakyat dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
c. Bakal calon kepala daerah dan wakil kepala daerah;
d. Bakal calon Presiden dan Wakil Presiden

Diaturnya kewajiban partai politik dalam melakukan rekrutmen politik merupakan salah satu fungsi yang mempunyai kapasitas, integritas, kapabilitas, dan mengakar. Dalam rekrutmen yang dilakukan oleh partai politik Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017, tentang Persyaratan Bakal Calon Anggota DPR, DPRD Provinsi, dan DPRD Kabupaten/Kota, pasal 51 syarat bakal calon anggota DPR, DPRD Provinsi, dan DPRD Kabupaten/Kota adalah Warga Negara Indonesia (WNI) yang memenuhi persyaratan sebagai berikut

a. Telah berumur 21 (dua puluh satu) tahun atau lebih.
b. Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.
c. Bertempat tinggal di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
d. Cakap berbicara, membaca, dan menulis dalam bahasa Indonesia.
e. Berpendidikan paling rendah tamat sekolah menengah atas, madrasah aliyah, sekolah menengah kejuruan, madrasah aliyah kejuruan, atau pendidikan lain yang sederajat.
f. Setia kepada Pancasila sebagai dasar negara, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dan cita-cita Proklamasi 17 Agustus 1945.
g. Tidak pernah dijatuhi pidana penjara berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap karena melakukan tindak pidana yang diancam dengan pidana penjara 5 (lima) tahun atau lebih.
h. Sehat jasmani dan rohani.
i. Terdaftar sebagai pemilih.
j. Bersedia bekerja penuh waktu.
k. Mengundurkan diri sebagai kepala daerah, wakil kepala daerah, pegawai negeri sipil, anggota Tentara Nasional Indonesia, anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia, direksi, komisaris, dewan pengawas dan karyawan pada badan usaha milik negara dan/atau badan usaha milik daerah atau badan lain yang anggarannya bersumber dari keuangan negara, yang dinyatakan dengan surat pengunduran diri yang tidak dapat ditarik kembali.
l. Bersedia untuk tidak berpraktik sebagai akuntan publik, advokat/pengacara, notaris, pejabat pembuat akta tanah (PPAT), atau tidak melakukan pekerjaan penyedia barang dan jasa yang berhubungan dengan keuangan negara serta pekerjaan lain yang dapat menimbulkan konflik kepentingan dengan tugas,

wewenang, dan hak sebagai anggota DPR, DPRD provinsi, dan DPRD kabupaten/kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

m. Bersedia untuk tidak merangkap jabatan sebagai pejabat negara lainnya, direksi, komisaris, dewan pengawas dan karyawan pada badan usaha milik negara dan/atau badan usaha milik daerah serta badan lain yang anggarannya bersumber dari keuangan negara.
n. Menjadi anggota partai politik peserta pemilu.
o. Dicalonkan hanya di 1 (satu) lembaga perwakilan; dan
p. Dicalonkan hanya di 1 (satu) daerah pemilihan.

Selain berbicara tentang syarat- syarat calon anggota DPR. dalam uu No 7 Tahun 2017 telah diatur Kelengkapan administratif bakal calon anggota DPR, DPRD provinsi, dan DPRD kabupaten/kota.

a. Surat tanda penduduk Warga Negara Indonesia;
b. bukti kelulusan pendidikan terakhir berupa fotokopi ijazah, surat tanda tamat belajar, atau surat keterangan lain yang dilegalisasi oleh satuan pendidikan atau program pendidikan menengah;
c. Surat pemyataan bermeterai bagi calon anggota DPR, DPRD provinsi, dan DPRD kabupaten/kota yang tidak pemah dipidana dengan ancaman pidana penjara 5 (lima) tahun atau lebih atau surat keterangan dari lembaga pemasyarakatan bagi calon yang pemah dijatuhi pidana;
d. Surat keterangan sehat jasmani dan rohani dan surat keterangan bebas dari penyalahgunaan narkotika;
e. Surat tanda bukti telah terdaftar sebagai pemilih;
f. Surat pernyataan tentang kesediaan untuk bekerja penuh waktu yang ditandatangani di atas kertas bermeterai cukup;
g. Surat pernyataan kesediaan untuk tidak berpraktik sebagai akuntan publik, advokat, notaris, pejabat pembuat akta tanah, dan/atau tidak melakukan pekerjaan penyedia barang dan jasa yang berhubungan dengan keuangan negara serta pekerjaan lain yang dapat menimbulkan konflik kepentingan dengan tugas, wewenang, dan hak sebagai anggota DPR, DPRD provinsi, dan DPRD kabupaten/kota yang ditandatangani di atas kertas bermeterai cukup;
h. Surat pengunduran diri yang tidak dapat ditarik kembali sebagai kepala daerah, wakil kepala daerah, aparatur sipil negara, anggota Tentara Nasional Indonesia, atau anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia, direksi, komisaris, dewan pengawas dan karyawan pada badan usaha milik negara dan/atau badan usaha milik daerah serta pengurus pada badan lain yang anggarannya bersumber dari keuangan negara;
i. Kartu tanda anggota Partai Politik Peserta Pemilu;
j. Surat pemyataan tentang kesediaan untuk hanya dicalonkan oleh 1 (satu) partai politik untuk 1 (satu) lembaga perwakilan yang ditandatangani di atas kertas bermeterai cukup; dan

k. Surat pernyataan tentang kesediaan hanya dicalonkan pada 1 (satu) daerah pemilihan yang ditandatangani di atas kertas bermeterai cukup.

Segala persyaratan ditetapkan dalam rangka seleksi administratif dalam rekrutmen politik. Jenis seleksi tersebut berhubungan dengan kriteria atau kualifikasi standar yang wajib dimiliki calon. Kualifikasi standar tersebut ditunjukkan dengan kriteria-kriteria yang menjadi persyaratan calon di atas. Persyaratan calon kepala daerah adalah cermin realitas kehidupan masyarakat daerah yang menjadi parameter seleksi administratif calon.Persyaratan calon kepala daerah di berbagai negara berbeda-beda.Di negara-negara yang memperhatikan pentingnya tantangan dan tuntutan perkembangan menekankan persyaratan yang berat, sebaliknya di negara-negara dunia ketiga umumnya memberikan persyaratan yang minimal. Persyaratan calon umumnya mencakup 4 aspek, yaitu

(1) Kesetiaan pada dasar negara dan ideologi bangsa;
Kesetiaan pada dasar negara dan ideologi bangsa sangat penting menjadi persyaratan calon kepala daerah. Calon yang tidak menganut ideologi bangsa jika terpilih potensial menimbulkan persoalan disintegrasi karena justru bangsa lahir dari ideologi yang ada.Misalnya, persyararatan bertaqwa pada Tuhan Yang Maha Esa dan setia pada Pancasila, UUD 1945, dan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

(2) Akseptabilitas; Akseptabilitas adalah bahwa persyaratan harus sesuai dengan tuntutan dan kemajuan masyarakat yang mengondisikan terciptanya kepercayaan terhadap calon jika terpilih menjadi kepala daerah. Misalnya, persyaratan mengenal daerah dan dikenal masyarakat, tidak pernah melakukan perbuatan tercela dan sebagainya.

(3) Kapabilitas; Adapun yang dimaksud dengan kapabilitas adalah persyaratan harus dapat menunjukkan standar kemampuan dari para calon yang mengandaikan kemampuannya menjalankan tugas, fungsi, dan tanggungjawab apabila terpilih menjadi kepala daerah. Misalnya, persyaratan pendidikan, usia, sehat jasmani dan rohani.

(4) Mekanisme kontrol; dan
Mekanisme kontrol Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DRPD) sebagai pejabat publik perlu di introduksi dalam persyaratan calon.Tanpa mekanisme kontrol,seorang Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DRPD) bisa bertindak tanpa kendali.Misalnya, riwayat hidup, dan sebagainya.

Dari beberapa persyaratan calon anggota Dewan Perwakilan Rakyat, tingkat profesionelitas, daya kompoten, integritas, serta akuntabilitas anggota Dewan Perwakilan Rakyat masih diragukan dalam hal pencapaian kinerjanya dibidang legislasi. Faktor usia serta tingkat pendidikan yaitu minimal Sekolah Menengah Atas dianggap dapat memicu melemahnya kinerja anggota DPRD khusunya dalam fungsi legislasi. Kemampuan untuk memotivasikan diri sebagai legal drafter yang berkualitas pun masih kurang. Hal ini tentunya perlu untuk menyimak kembali begaiamana criteria persyaratan calon Anggota Dewan Perwakilan Rakya (DPRD) yang terdapat dalam Undang – Undang Nomor 7

Tahun 2017 dan bagaimana mekanisme rekrutmen calon Anggota Dewan Perwakilan Rakya (DPRD) yang terdapat dalam ndang – Undang Nomor 2 Tahun 207. Perlu untuk diketahui pula bahwasanya prioritas kerja Anggota DPRD yang belum terfokus pada penyelesaian target legislasi. Hal ini dikarenakan Anggota DPRD masig terpecah perhatiannya untuk menyelesaiakan permasalahan baik di tingkat internal maupun dalam penanganan fungsi DPRD yang lainnya yaitu fungsi pengawasan dan fungsi anggaran.

Undang-Undang Pemilihan Umum Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) lahir sebagai wujud dari demokrasi lokal.Namun, tidak dapat dipungkiri, bahwa idealita dan realita selalu sulit ditemui secara sejalan.Banyak fakta berupa kasus-kasus diberita yang berisi tentang permasalahan-permasalahan mengenai Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD). Baik itu kasus korupsi tertinggi di Indonesia setelah pemilihan umum legislatif, dinasti politik serta permasalahan yang dimiliki oleh diri Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD itu sendiri, misalnya memang tidak memiliki ilmu ataupun pemahaman mengenai ke Indonesiaan, fungsinya, melainkan cenderung tidak mempunyai kapasitas, ini merupakan sebuah keprihatinan yang terjadi di negara tercinta Indonesia.

Dalam analisa penulis, hal ini dapat terjadi dikarenakan di dalam Undang-Undang pemilu dan partai politik tidak mengatur mengenai rekrutmen calon anggota legislatif melalui internal partai politik secara konkret dan jelas terkait hasil dari seleksi perekrutan masing-masing, sehingga yang terjadi adalah partai-partai dalam merekrut calon anggota legislatif tidak memperhatikan betapa pentingnya sebuah integritas, kapasitas, kapabilitas yang harus dimiliki dan ada pada diri calon anggota legislatif, sehingga perlu pembenahan yang amat serius jika tidak ingin pemipin-pemimpin yang korup lahir dari ajang pemilhan umum legislatif.

2. Pelaksanaan Rekrutmen Calon Anggota Legislatif Di Kota Palopo

Terkait dengan mekanisme rekrutmen calon anggota DPRD berdasarkan amanat undang undang, diatur dalam ketentuan AD/ART partai politik. Sehubungan dengan amanat undang undang, guna mengetahui sejauh mana partai politik melaksanakan mekanisme rekrutmen calon anggota partai politk berdasarkan AD/ART berikut diuraikan bawah ini:

a. Partai Golkar

Dalam melakukan perekrutan calon anggota legislative, mekanisme yang diterapkan oleh Partai Golongan Karya (Golkar) dalam melakukan rekrutmen atau penyaringan calon anggota legislatif yaitu dengan mekanisme terbuka – tertutup yang dilakukan berdasarkan dengan kewenangan dewan pimpinan daerah kabupaten atau kota, sebagaimana anggaran dasar partai Golkar dalam pasal 21 ayat 1. Dewan pimpinan daerah kabupaten atau kota memiliki kewenangan untuk Menentukan kebijakan tingkat Kabupaten/Kota sesuai dengan Anggaran Dasar, Anggaran Rumah Tangga, Keputusan Musyawarah dan Rapat, baik tingkat Nasional, tingkat Provinsi, maupun tingkat Kabupaten/Kota, serta Peraturan Organisasi Partai Golkar. Rekrutmen calon anggota legislative dapat dilakukan melalui rapat pimpinan daerdah kabupaten atau kota. Rapat ini berfungsi sebagai wadah pengambilan keputusan dibawah musyawarah daerah.

Dalam hal proses yang dilaksanakan secara tertutup, partai golkar dalam melakukan rekrutmen tersebut akan memberikan ruang yang besar bagi para anggota dan kader partai. Dengan beberapa syarat yang di atur dalam undang-undang. Dalam anggaran dasar partai golkar yang dimaksud dengan anggota adala orang-orang yang telah memenuhi syarat sebagai anggota partai Golkar, seperti anggota tersbut merupakan warga negara Indonesia, yang berusia sekurang-kurangnya 17 tahun, dan telah menerima doktrin. Selain dari itu di jeaskan juga bahwa calon anggota legislative yang di usung (ART Partai Golkar Bab IV Pasal 5) merupakan kader yang telah mengikuti pelatihan dan pendidikan kader yang disaring atas dasar kriteria, menta-ideologi, pengahayatan visi misi, prestasi, dedikasi, disipli dan tidak tercela sera memiliki jiwa kepemimpinan yang militan terhadap partai. Namun, pihak partai juga tidak menutup kemungkinan jika ada pendaftar dari luar partai yang berpotensi. Partai Golongan Karya dalam melakukan proses rekrutmen atau penjaringan calon anggota legislatif dilakukan berdasarkan dengan ketentuan-ketentuan yang telah diatur baik yang diatur dalam undang-undang atau peraturan-peraturan partai yang mempunyai hubungan dengan proses tersebut.

b. Partai Nasional Demokrasi (Nasdem)

Proses rekrutmen politik dari Partai Nasional Demokrasi (Nasdem) adalah menganut sistem rekrutmen terbuka. Dalam anggaran dasar partai Nasdem Bab V, pasal 10 tentang keanggotaan, partai nasdem menyebutkan anggota partai Nasdem terdiri atas kader, anggota biasa, anggota kehormatan dan simpatisan. Hal ini merupakan salah satu mekanisme dengan pola terbuka dengan memberikan porsi kepada simpatisan sebagai anggota. Sehingga dalam proses perekrutan untuk menentukan calon kandidat cenderung lebih mudah karena seleksinya tidak terlalu ketat, asalkan sesuai dengan partai dan memiliki peluang yang cukup bagus bisa mengikuti proses seleksi dalam rekrutmen bacaleg. Calon tidak harus dari kader, tetapi bisa dari tokoh masyarakat yang merupakan simpatisan sebagaiman AD/RT mengatur tentang anggota.

Sekretaris Partai Nasional Demokrat menjelaskan

> “Dalam melakukan proses rekruitmen calon anggota legislatif di partai Nasdem sendiri yang paling penting adalah kontribusi selama ini ke partai, kemudian kapasitas dari bakal calon jika diberikan amanah sebagai anggota DPR, loyal kepada rakyat, dan mampu mengawal aspirasi rakyat”.

Partai Nasional Demokrat dalam melakukan rekruitmen calon anggota legislatif dengan pola rekrutmen terbuka maka hal ini menurut peneliti akan membuka ruang yang besar terhadap kepentingan-kepentingan yang tidak berpihak kepada rakyat, sehingga cita-cita sebagai anggota legislatif jauh dari kriteria yang ideal sebagai seorang pemimpin. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya peraturan partai yang jelas mengikat setiap calon anggota legislatif, di tambah lagi pola rekrutmen yang dilakukan tidak dilakukan dengan maksimal di tahap uji kelayakan calon.

c. Partai Kebangkitan Bangsa

Partai Kebangkitan Bangsa (PKB) dalam melakukan seleksi caleg memiliki indikator yang lebih tegas, meskipun sebenarnya tidak menutup kemungkinan untuk mengambil calon dari luar yang dinilai berkompeten, namun tetap mengutamakan dari kader yang memiliki loyalitas terhadap partai. Sehingga proses rekrutmen tidak hanya dijadikan

sebagai ritual partai politik menjelang pemilu. Dengan demikian, diharapkan akan didapatkan orang-orang bakal caleg yang memang berkualitas dalam menduduki jabatan elite politik nantinya.

Partai Kebangkitan Bangsa (PKB) dalam melakukan rekrutmen bakal calegnya menggunakan metode rekrutmen tertutup, yaitu dengan mengambil dari kader partai yang memiliki loyalitas terhadap partai. Selain itu, proses yang dilaksanakan juga tertutup dari media massa atau hanya kalangan internal partai yang lebih mengetahui. Namun, pihak partai juga tidak menutup kemungkinan jika ada pendaftar dari luar partai yang berpotensi.

Berdasarkan data penjelasan dari ketiga partai politik diatas, menunjukkan bahwa ada partai politik yang tidak mencantumkan secara rinci mekanisme rekrutmen calon anggota legislatif di dalam AD/ART masing-masing partai yang bersangkutan.Seharusnya dengan adanya undang-undang partai poltiik, setiap partai politik dalam menyusun komposisi calon anggota legislatif harus berdasarkan dengan AD/ART masing-masing sesuai dengan tuntutan undang undag partai politik.Mencantumkan mekanisme rekrutmen calon anggota legislative di dalam AD/ART setiap partai politik menjadi penting untuk mencerminkan bahwa partai politik yang dimaksud memiliki keterbukaan di dalam proses rekturmen, sebab hanya melalui AD/ART tersebut masyarakat dapat melihat secara terbuka adanya mekansime perekrtutan calon anggota legislatif**.**

Pengaturan dalam undang undang partai politik di Indonesia tidak memberikan secara rinci mengenai perektrutan calon angota DPRD, partai politik hanya diberikan ketentuan umum.Akibatnya, partai politik dapat sewenang-wenang di dalam menentukan calon anggota DPRD, sekalipun secara kompetensi dan kapabilitas mereka (para calon anggota legislatif) tidak memiliki, namun tetap dimasukkan dalam calon anggota legislatif.Inilah yang kerap disebutkan sebagai oligarki partai politik.Karena tidak adanya ketentuan hukum yang mengatur, sehingga partai politik berkehendak sesuai dengan kepentingan (kalangan penentu kebijakan dalam partai politik bersangkutan), dan tidak jarang pencalonan anggota legislatif terjadi kolusi, nepotisme, dan cenderung korup.Akibat oligarki partai politik tersebut, maka ketika mereka terpilih cenderung mengabaikan kepentingan konstituen, dan lebih tunduk pada ketentuan partai politik yang mengusungnya.

Ketentuan hukum rekrutmen partai politik bukan hanya dimasukkan dalam suatu ketentuan AD/ART partai politik namun harus menjadi ketentuan hukum dalam suatu undang undang partai politik.dan ketentuan hukum tersebut harus sifatnya mengikat. Sederhananya bahwa setiap partai politik yang tidak melaksanakan rekrutmen sesuai mekanisme maka harus diberikan sanksi terhadap partai politik bersangkutan.Partai politik sebagai bagian penyelenggara kepentingan politik dalam sistem demokrasi, harus diawasi oleh hukum, dengan wewenang kepada pihak tertentu untuk melakukan pengawasan.Sebab jika tanpa adanya pengawasan, maka calon anggota legislatif yang dicalonkan oleh partai politik cenderung tidak aspiratif, dan dapat disebut sebagai keterwakilan partai politik, bukan keterwakilan rakyat.

Idealnya setiap partai politik dalam menyusun komposisi calon legislatif mempertimbangkan kompetensi setiap figur yang akandicalonkan oleh setiap partai politik.

Selama ini, kompetensi setiap calon legislatif hanya diukur lewat jenjang pendidikan maksimal SMA Sederajat saja sesuai dengan undang-undang pemilu. Demi meningkatkan kualitas calon anggota legislatif yang akan menjadi anggota legislatif dengan tiga fungsi utama, Budgeting, Controling dan Lesgilasi, idealnya memiliki kompetensi dan diukur tidak hanya dengan ijazah SMA saja. Penting difikirkan untuk mempersyaratkan kualifikasi pendidikan setingkat diatas SMA sederajat, atau minimal dipersyaratakan bahwa setiap calon anggota legislatif telah mengikuti pendidikan non formal khususnya pada bidang-bidang keilmuan yang berkaitan dengan tiga fungsi utama anggota legislatif, yakni Budgeting, Controling dan Legislasi.

Kekahawatiran akan kualitas anggota legislatif akibat tidak ada nya regulasi yang mengatur secara rinci terkait rekrutmen anggota legislative khususnya pada bidang kompetensi dan pendidikan sudah terbukti. Menurut Hamdi Muluk (2016) DPR periode sekarang mengalami alienasi dengan rakyat yang mereka wakili.Mereka mayoritas tidak lagi nyambung dengan rakyat yang mereka wakili dan perilaku politik anggota DPR menjadi hal yang asing bagi rakyat.Jika dibanding kinerja DPR awal reformasi juga masih jauh lebih bagus dan berkualitasdibandingkan kinerja DPR sekarang. Untuk sekedar contoh, ada produk UU DPR sekarang, yang sudah disahkan digugat di Mahkamah Konstitusi (MK).Hal ini membuktikan kualitas anggota Legislatif khususnya dalam hal penyusunan Undang-undang sebagai fungsi legislasi DPR sangat minim. Salah satu penyebabnya adalah proses rekrutmen yang tidak mempersyaratkan jenjang pendidikan yang lebih tinggi. Juga tidak mensyaratkan kewajiban calon anggota legislative untuk terlebih dahulu mengikuti pendidikan non formal khususnya bidang legislasi, penganggaran, dan pengawasan.

IV. PENUTUP

Setelah melakukan penelitian dan menguraikan dua permasalahan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Pengaturan mengenai sistem rekrutmen calon anggota legislatif oleh partai politik menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 yang menyebutkan ada 21 persyaratan yang harus dipenuhi oleh Calon Anggota DPRD, selain itu juga diaturmengenai sistem rekrutmen Calon Anggota DPRD oleh partai politik yakni mulai dari pendaftaran calon oleh partai politik hingga pendaftaran calon Calon Anggota DPRD oleh partai politik ke KPU Peneliti menilai bahwa, sistem rekrutmen Calon Anggota DPRD oleh partai politik yang termuat dalam Undang-UndangUU No 7 Tahun 2017 Tentang Pemilihan Umun dan UU Parpol No 2 Tahun 2011 Tentang Partai Politik masih kurang jelas, tidak memenuhi unsur untuk di pedomani, dan masih sangat prematur padahal seharusnya suatu aturan mengenai mekanisme rekrutmen seorang pemimpin daerah dapat diatur secara jelas, tegas, dan mengikat. Hal ini dikarenakan rekrutmen Calon Anggota DPRD merupakan satu tahap pencapaian kemajuan perkembangan demokrasi.Wujud dari harapan masyarakat untuk memperoleh pemimpin di daerah yang memiliki kapasitas, integritas, kapabilitas yang tidak diragukan.Oleh karena itu, rekrutmen Calon Anggota DPRD menjadi suatu hal yang sangat penting.

Dalam pelaksanaan rekrutmen calon anggota legislatif di Kota Palopo berdasarkan dengan penelitian beberapa partai, partai-parai politik tersebut mengacu kepada AD/ART partai politik dan beberapa aturan yang sesuai dengan peraturan undang-undangan. Pola rekrutmen politik yang dilakukan adalah dengan mekanisme secara tertutup-tebuka oleh partai Golkar, secara terbuka oleh partai Nasdem, dan secara tertutup oleh partai Kebangkitan Bangsa yang mengutamakan dari kader yang memiliki loyalitas terhadap partai. Sehingga proses rekrutmen tidak hanya dijadikan sebagai ritual partai politik menjelang pemilu.

DAFTAR PUSTAKA

A.A. Sahid Gatara,2009, *Ilmu Politik Memahami Dan Menerapkan*,(Bandung: Pustaka Setia).

A.Hamid S. Attamini, 1992, *Teori Perundang-undangan Indonesia, makalah pada Pidato Upacara pengukuhan Guru Besar tetap di Fakultas Hukum UI*, Jakarta, 1992.

Abdul Bari Azed dan Makmur Amir. 2013. *Pemilu dan Partai Politik di Indonesia*. Depok: Pusat Studi Hukum Tata Negara Universitas Indonesia.

Abdul Bari Azed dan Makmur Amir. 2005. *Pemilu & Partai Politik Di Indonesia*. Jakarta: Pusat Studi Hukum Tata Negara Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

Abdul Mukthie Fadjar. 2006. *Hukum Konstitusi Dan Mahkamah Konstitusi.* Jakarta: Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi RI.

Asshiddiqiie, Jimly, 2010.*Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia*, Jakarta, Sinar Grafika., 2009. Menuju Negara Hukum yang Demokratis, Jakarta: PT Bhuana Ilmu Populer

Diane Revitch, 2005. *Demokrasi Klasik & Modern*, (Jakarta:yayasan Obor Indonesia,2005)

Fahmi, Khairul. 2011. *Pemilihan Umum dan Kedaulatan Rakyat*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Gaffar.2008. *Menata Partai Politik Dalam Arus Demokratisasi Indonesia*. Jakarta: PT Wahana Semesta Intermedia.

Hamdi Muluk, 2016. *Mozaik Psikologi Politik Indonesia,* (Jakarta: Rajawali Press)

Hestu Cipto Handayono, 2009, *Hukum Tata Negara Indonesia Menuju Konsolidasi Sistem Demokrasi* (Jakarta: Universitas Atma Jaya)

Herry Priyono, Dkk, 2012 *Kratos Minus Demos Demokrasi Indonesia catatan Dari Bawah,*(Jakarta:Perhimpunan Bantuan Hukum & Advokasi Rakyat Sumatera Utara)

Ichlasul. 2012. *Teori-Teori Mutakhir Partai Politik*.Fajar Media Press, Yogyakarta.

Mediatama. 2008. *Undang-Undang Pemilu dan Partai Politik.* Transmedia Pustaka. Jakarta.

Marijan, K. 2011. *Sistem Politik Indonesia Konsolidasi Demokrasi Pasca-Orde Baru*. Jakarta: Kencana Prenada Grup

Miriam Budiarjo. 2013. *Demokrasi Di Indonesia, Demokrasi Parlementer dan Demokrasi Pancasila,* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama)

Muliansyah A. Ways, 2015, Political*, Ilmu Politik, Demokrasi, Partai Politik & Welfare State*, Buku Litera, Yogyakarta.

Sardini dan Hidayat. 2011. *Restorasi Penyelenggara Pemilu di Indonesia*, Fajar Media Press, Yogyakarta.

Khoirudin. 2004. *Partai Politik dan Agenda Transisi Demokrasi "Menakar Kinerja Partai Politik Era Transisi di Indonesia".*Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Moh. Kusnardi, 1987, *Hukum Tata Negara Indonesia* (Jakarta: Sinar Bakti)

Pamungkas, Sigit, 2011, *Partai Politik Teori Dan Praktik Di Indonesia*, institute for Democracy ad welfarism,Yogyakarta.

Prihatmoko. 2003. *Pemilu 2004 Dan Konsolidasi Demokrasi*. PT. Intermasa, Jakarta.

Romli. 2005. *Hukum Partai Politik dan Hukum Pemilu di Indonesia,* Thafa Media, Yogyakarta

Rusli M. Karim. 2011. *Pemilu Demokratis Kompetitif*, Yogyakarta: PT. Tiara Wacana Yogyakarta.

Riwanto.2016. *Hukum Partai Politik dan Hukum Pemilu di Indonesia*. Thafa Media: Yogyakarta.

Sanit. 2010.*Politik Ketatanegaraan,* LabHukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.

Surbakti.2010. *Mewujudkan Pemilu yang Berkualitas (Pemilu Legislatif).*Jakarta : PT Raja Grafindo Persada

Usep Ranawijaya. 1983, *Hukum Tata Negara Dasar-Dasarnya* (Jakarta: Ghalia Indonesia).

Sumber Jurnal

Solihah dan Witianti.2014.Pelaksanaan Fungsi Legislasi Dewan Perwakilan Rakyat Pasca Pemilu 2014: Permasalahan dan Upaya Mengatasinya", Cosmogov¸ Vol.2 No.2, 2016.hlm. 294.

Sidqi.2008. Anomali Sistem Presidensial Indonesia (Evaluasi Praktek Politik Parlementari)". Jurnal Hukum No.1 Vol 15 Januari 2008: 32-59.

Mulyadi, Dedi. 2012. Kebijakan Legislasi tentang Sanksi Pidana Pemilu Legislatif Di Volume 7 No. 1- Maret 2019 Indonesia dalam Perspektif Indonesia, Gramata Publishing, Jakarta.

O. S. L. W. A. Hasyim Asy'ari, Lita Tyesta A.L.W, "Optimalisasi Tata Cara Partai Politik Dalam Rekrutmen Calon Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Untuk Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik (Good Governance) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2012," Diponegoro Law Journal, vol. 5, no. 4, pp. 1-13, Sep. 2016. [Online] Sumber Perundang - Undangan

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pemilihan Umum Anggota Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

Undang-Undang No. 8 Tahun 2012 tentang Pemilihan Umum Anggota Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

Undang - Undang Nomor 2 tahun 2011 Tentang Partai Politik.

Jurnal To Ciung: Jurnal Ilmu Hukum
Volume 1, Nomor 1, Agustus 2021
Fakultas Hukum Universitas Andi Djemma

KINERJA PEGAWAI DI PUSKESMAS BASTEM UTARA

Arif ferdian

Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Andi Djemma Palopo
Email : ariefferdian663@gmail.com

Burhanuddin

Ilmu Hukum
Universitas Andi Djemma Palopo
Email : burunanda@mail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masalah dimana kinerja pegawai di puskesmas bBastem Utara masih rendah baik dari sektor SDM maupun saran dan prsarna ada beberapa penyebabnya mulai dari akses sarana transportasi sangat sulit, jauh dari pusat kota dan merupakan desa terpencil dan terjauh di Luwu. Penelitian ini untuk mengukur kinerja pegawai di Puskesmas Bastem Utara. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan tabel frekuensi.

Kata Kunci : Efektivitas, pembangunan infrastruktur

I. PENDAHULUAN

Pegawai merupakan salah satu faktor terpenting penentu kemajuan suatu organisasi. Menurut Thompson (dalam Robbins, 2010:264) kualitas organisasi bergantung pada kualitas orang-orang yang berada di dalamnya.Untuk mendapatkan pegawai yang produktif dan berprestasi dalam bekerja organisasi dituntut untuk memiliki alat timbal balik yang sesuai dengan kinerja masing-masing pegawai demi mendapatkan pegawai yang produktif dan kinerja terbaik sesuai dengan harapan dan tujuan organisasi.

Kinerja merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dam misi organisasi. Dalam menentukan kinerja karyawan, organisasi harusnya memiliki beberapa komponen yang menjadi alat ukur kinerja, antara lain: kualitas pekerjaan, kejujuran pegawai, inisiatif, kehadiran, sikap, kerjasama, keandalan, pengetahuan tentang pekerjaan, tanggung jawab dan pemamfaatan waktu kerja (Suti dkk, 2021).

Dalam penelitian ini penulis berfokus pada Kinerja bidang Kesehatan khususnya pada Kinerja pegawai Puskesmas dimana sampai saat ini usaha pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Banyak anggota masyarakat yang mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas milik pemerintah ini baik itu

dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, lama waktu pelayanan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat.Oleh karena itu Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya.

Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah selain berbelit–belit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum aparatur yang kadang kala kurang bersahabat, juga kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dalam hal ini ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kuantitas dan kualitas pelayanan yang masih sangat rendah.

Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada Puskesmas, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi Puskesmas, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas.

Puskesmas dapat mengetahui kinerja pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan.

Puskesmas Bastem Utara yang berada dikecamatan Bastem kabupaten luwu dalam melaksanakan tugasnya Kinerja pegawainya belum sepenuhnya sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat setempat karena:

1. Kadang-kadang terdengar keluhan pasien maupun keluarganya dimana masih seringnya pegawai Puskesmas yang lambat dalam memberikan pelayanan
2. Lingkungan yang nyaman mempengaruhi kinerja karena akan menigkatkan prestasi kerja. Namun lingkungan di Puskesmas Bastem Utara akses jalan untuk kesana sulit karena susahnya transportasi
3. Status Pekerjaan juga mempengaruhi motivasi kerja yang tergantung pada kedudukan pegawai di Puskesmas Batem Utara sebagian besar adalah PNS, namun motivasi kerja pegawai rendah
4. Pendidikan mempengaruhi motivasi kerja kerana semakin tinggi Pendidikan semakin luas pandangannya sehingga motivasi kerjanya semakin tinggi. Pendidikan pegawai puskesmas terdiri dari D1, D4, D3, dan S1, namun motivasi kerja pegawai kurang dalam melaksanakan tugasnya.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, yang dilakukan dengan menganalisis dengan angka-angka. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berobat di puskesma bastem utara sebanyak 60 Orang. Dalam menentukan jumlah sampel untuk penelitian ini peneliti menggunakan rumus *Slovin*, yaitu :
Keterangan :

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

n = jumlah sampel
N = jumlah populasi
e = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) yang diinginkan, yaitu sebesar 10% dengan tingkat kepercayaan sebesar 90%.

Pengambilan sampel dilakukan pada tingkat kepercayaan 90% atau nilai kritis 10% dengan pertimbangan nilai kritis tersebut digunakan dalam penelitian sebelumnya. Sesuai dengan rumus di atas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{60}{1+367\,(0.1)2}$$

n = 37,5

Berdasarkan penghitungan tersebut maka sampel yang diambil dibulatkan menjadi sebanyak 37 orang.

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *probability sampling*, sedangkan cara pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling.*

Untuk menganalisa data yang telah terkumpul, digunakan teknik analisis dengan menggunakan metode kuantitatif. Masri Singararimbun & Effendy Sofian (2006) menjelaskan, analisis persentase dan rumus perhitungan skor untuk setiap item pertanyaan yaitu :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\,\%$$

$$X = \frac{\Sigma\,(F.X)}{N} \times 100\,\%$$

Keterangan :
P = Persentase
X = Rata-rata
F = Frekuensi
$\sum (F.X)$ = Jumlah skor kategori jawaban
N = Jumlah responden

$$\text{Rata Persen} = \frac{Rata - rata\ Skor}{Banyaknya\ Klasifikasi\ Jawaban} \times 100\,\%$$

Tabel 1: Klasifikasi Skor

Sangat Setuju	Skor 4
Setuju	Skor 3
Kurang Setuju	Skor 2
Tidak Setuju	Skor 1

Untuk mengetahui seberapa besar Efektivitas Program Pembangunan Infrastruktur Jalan Di Desa Bone Subur Kecamatan Sabbang Kabupaten Luwu Utara, maka penulis membuat suatu ukuran dengan menggunakan teori Riduwan (2015) yaitu sebagai berikut :

1. Sangat Setuju : 76-100 %
2. Setuju : 51-75 %
3. Kurang Setuju : 26-50 %
4. Tidak Setuju : 0-25 %

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Pegawai Di Puskesmas Bastem Utara

a. Aspek kemampuan

1) Dibawah ini akan digambarkan Tabel mengenai jawaban responden sebanyak 37 orang tentang bagaimana pengalaman kerja pegawai dalam menjalankan pekerjaannya.

Tabel 1
Tanggapan responden tentang pengalaman pegawai dalam menjalankan pekerjaannya

KLASIFIKASI JAWABAN	BOBOT	JUMLAH	PERSENTASE (%)
Sangat setuju	5	16	43,2
Setuju	4	19	51,4
Normal/ Netral	3	2	5,4
Kurang setuju	2	0	0
Tidak setuju	1	0	0
jumlah		37	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa ada 43,2% (16 orang) yang sangat setuju, ada 51,4% (19 orang) yang setuju dan 5,4% (2 orang) responden yang

memilih jawaban normal/netral. Dari 37 jawaban responden tersebut dapat di Tarik kesimpulan bahwa responden lebih dominan "Setuju" bahwa pegawai Puskesmas Basse Sangtempe (Bastem) Utara dalam melaksanakan tugasnya sudah baik berdasarkan pengalamannya selama bertugas.

2) Dibawah ini akan digambarkan. Tabel mengenai tanggapan responden sebanyak 37 orang tentang apakah pegawai puskesmas bekerja berdasarkan latar belakang pendidikannya.

Tabel 2
Tanggapan responden mengenai latar belakang pendidikan pegawai sesuai dengan bidangnya

KLASIFIKASI JAWABAN	BOBOT	JUMLAH	PERSENTASE (%)
Sangat setuju	5	6	16,2
Setuju	4	29	78,4
Normal/Netral	3	2	5,4
Kurang setuju	2	0	0
Tidak setuju	1	0	0
jumlah		37	100

Sumber : Hasil Olahan Data Primer,

Dari tabel di atas dapat terlihat tanggapan responden terhadap pertanyaan kuesioner mengenai pegawai di Puskesmas Basse Sangtempe (Bastem) Utara sudah bekerja berdasarkan pendidikannya. Ada 5,4% (2 orang) responden yang memilih jawaban Normal/netral, ada 78,4% (29 orang) responden yang memilih Setuju sedangkan yang memilih jawaban sangat setuju sebanyak 16,2% (6 orang). Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai Puskesmas dalam melaksanakan tugasnya telah sesuai dengan latar belakang pendidikannya, sesuai dengan jawaban responden yang 78,4% yang menjawab setuju.

3) Dibawah ini akan digambarkan Tabel mengenai tanggapan responden sebanyak 37 orang tentang pegawai puskesmas dalam melaksanakan tugasnya mempunyai kerja sama yang baik dalam melakukan pelayanan.

Tabel 3
Tanggapan responden mengenai pegawai puskesmas mempunyai kerja sama yang baik dalam melakukan pelayanan

KLASIFIKASI JAWABAN	BOBOT	JUMLAH	PERSENTASE (%)

Sangat setuju	5	0	0
Setuju	4	29	78,4
Normal/Netral	3	8	21,6
Kurang setuju	2	0	0
Tidak setuju	1	0	0
jumlah		37	100

Dari tabel diatas dapat terlihat tanggapan responden terhadap pertanyaan kuesioner mengenai kerjasama yang menjelaskan apakah kerjasama antar pegawai berjalan dengan baik dengan presentase jawaban setuju 78%, jawaban Normal/ netral 21,6%, sedangkan jawaban sangat setuju, kurang setuju dan tidak setuju tidak ada.

Dari hasil tersebut maka dapat diketahui bahwa kerjasama pegawai Puskesmas Basse Santempe (Bastem) Utara jika dilihat dari kualitas kerjasama, termasuk dalam kategori baik.

Dibawah ini akan digambarkan Tabel mengenai tanggapan Responden sebanyak 37 orang tentang kerja sama Bidan dan Perawat dalam pekerjaannya.

Tabel 4
Tanggapan responden tentang kerjasama antara Bidan dan Perawat

KLASIFIKASI JAWABAN	BOBOT	JUMLAH	PERSENTASE (%)
Sangat setuju	5	0	0
Setuju	4	30	81,1
Normal/Netral	3	7	18,9
Kurang setuju	2	0	0
Tidak setuju	1	0	0
jumlah		37	100

Berdasarkan pada tabel di dapat terlihat tanggapan responden terhadap pertanyaan kuesioner mengenai kerjasama yang menjelaskan apakah kerjasama antar pegawai berjalan dengan baik dengan presentase jawaban normal/netral 18,9%, jawaban setuju 81,1%, sedangkan jawaban sangat setuju, kurang setuju dan tidak setuju tidak ada

Berdasarkan hasil pengamatan atau obeservasi dan jawaban dari responden melalui kuesioner yang telah diberikan di lapangan, dapat diketahui bahwa pegawai yang ada di Puskesmas Basse Sangtempe (Bastem) Utara selalu tampak berinteraksi satu sama lain, hal tersebut menunjukkan bahwa kedekatan pegawai satu sama lain

sangat erat, sehinga dalam melaksanakan tugas secara tim dapat bekerja satu sama lain.

4) Dibawah ini akan digambarkan tabel mengenai tanggapan responden sebanyak 37 orang tentang pegawai di Puskesmas Basse Sangtempe mahir/terampil dalam melayani masyarakat.

Tabel 5
Tanggapan responden terhadap pegawai yang terampil dalam melayani Masyarakat

KLASIFIKASI JAWABAN	BOBOT	JUMLAH	PERSENTASE (%)
Sangat setuju	5	0	0
Setuju	4	29	78,4
Normal/Netral	3	8	21,6
Kurang setuju	2	0	0
Tidak setuju	1	0	0
Jumlah		37	100

Berdasarkan Tabel di atas dapat di ketahui bahwa dalam melaksanakan tugasnya pegawai Puskesmas Basse Sangtempe (Bastem) Utara sudah baik/ terampil ini dapat dibukuttikan dengan persentase jawaban respon yang menjawab setuju sebanyak 8,4% (29 orang) dan yang menjawab Normal/Netral sebanyak 21,8% (8 orang), sedangkan untuk jawaban Sangat setuju, Kurang setuju dan Tidak setuju tidak ada.

b. Aspek Motivasi

1) Di bawah ini akan digambarkan tabel mengenai tanggapan responden sebanyak 37 orang tentang penghargaan yang diberikan kepada pegawai puskesmas yang berprestasi.

Tabel 6
Tanggapan responden terhadap pegawai berprestasi yang diberi penghargaan

KLASIFIKASI JAWABAN	BOBOT	JUMLAH	PERSENTASE (%)
Sangat setuju	5	11	29,7
Setuju	4	18	48,6
Normal/Netral	3	8	21,6
Kurang setuju	2	0	0

Tidak setuju	1	0	0
Jumlah		37	100

Dari tabel diatas dapat terlihat tanggapan responden terhadap pertanyaan kuesioner mengenai penghargaan yang diberikan kepada pegawai Puskesmas Basse Sangtempe (Bastem) Utara yang berprestasi dengan persentase jawaban Normal/netral 21,6%, jawaban setuju 48,6% dan jawaban sangat setuju 29,7% sedangkan untuk jawaban kurang setuju dan tidak setuju tidak ada..sehingga dapat disimpulkan bagwa responden setuju apabila pegawai puskesmas yang berprestasi di berikan penghargaan untuk memberikan motivasi terhadap pegawai puskesmas dalam meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan.

2) Dibawah ini akan digambarkan tabel mengenai tanggapan responden sebanyak 3 orang tentang gaji/upah yang diberikan kepada pegawai sesuai dengan tugas yang dijalankan

Tabel 7
Tanggapan responden mengenai upah yang diterimah pegawai sesuai dengan tugas

KLASIFIKASI JAWABAN	BOBOT	JUMLAH	PERSENTASE (%)
Sangat setuju	5	1	2,7
Setuju	4	23	62,2
Normal/Netral	3	13	35,1
Kurang setuju	2	0	0
Tidak setuju	1	0	0
Jumlah		37	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa menurut jawaban responden gaji/upah yang di terimah oleh pegawai sudah sesuai dengan tugas yang dijalankannya.dengan persentasi jawaban yang memilih normal/netral 35,1%, jawaban setuju 62,2% dan jawaban sangat setuju 2,7% sedangkan untuk jawaban kurang setuju dan tidak setuju tidak ada.

3) Dibawah ini akan digambarkan tabel mengenai tanggapan responden sebanyak 37 orang tentangpendapatan yang telah diterimah pegawai sudah bisa memmenuhi kebutuhan sehari-harinya

Tabel 8
Tanggapan responden mengenai pendapatan pegawai dalam memenuhi kebutuhannya

KLASIFIKASI	BOBOT	JUMLAH	PERSENTASE

JAWABAN			(%)
Sangat setuju	5	0	0
Setuju	4	19	51,4
Normal/Netral	3	16	43,2
Kurang setuju	2	2	5,4
Tidak setuju	1	0	0
Jumlah		37	100

berdasarkan tabel di atas diketahui tanggapan responden mengenai pendapatan pegawai dalam memenuhi kebutuhan sehari-harinya. Dengan persentase jawaban kurang setuju 5,4% (2 orang), normal/netral 43,2% (15 orang) dan jawaban setuju 51,4% (19 orang) sedangkan untuk jawaban sangat setuju dan tidak setuju tidak ada. Sehingga dapat disimpulkan bahwa menurut responden pendapatan yang diterimah oleh pegawai sudah dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan lagi.

4) Dibawah ini akan digambarkan tabel mengenai tanggapan responden sebanyak 37 orang tentang pimpinan Puskesmas harus memberikan teguran ketika pegawai tidak melakukan tugas.

Tabel 9
Tanggapan responden terhadap teguran untuk pegawai

KLASIFIKASI JAWABAN	BOBOT	JUMLAH	PERSENTASE (%)
Sangat setuju	5	7	18,9
Setuju	4	24	64,9
Normal/Netral	3	6	16,2
Kurang setuju	2	0	0
Tidak setuju	1	0	0
jumlah		37	100

Berdasarkan pada tabel di atas diketahui tanggapan responden mengenai sikap pimpinan yang harus memberi teguran kepada pegawai yang tidak melakukan tugasnya. Dengan persentase jawaban sangat setuju 7 orang (18,9%), jawaban setuju 24 orang (64,9%) dan jawaban normal 6 orang (16,2%) sedangkan untuk jawaban kurang setuju dan tidak setuju tidak ada. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kebanyakan masyarakat (responden) yang setuju jika

pemimpin Puskesmas memberikan teguran kepada pegawainya apabila tidak melakukan tugasnya dengan baik.

5) Dibawah ini akan digambarkan tabel mengenai tanggapan responden sebanyak 37 orang tentang pimpinan mnemberikan arahan kepada pegawainya

Tabel 10
Tanggapan responden terhadap arahan pemimpin kepada pegawai

KLASIFIKASI JAWABAN	BOBOT	JUMLAH	PERSENTASE (%)
Sangat setuju	5	8	21,6
Setuju	4	25	67,6
Normal/Netral	3	4	10,8
Kurang setuju	2	0	0
Tidak setuju	1	0	0
Jumlah		37	100

Berdasarkan pada tabel di atas dapat diketahui tanggapan responden mengenai pimpinan memberikan arahan kepada pegawainya dalam melaksanakan tugasnya. Dengan persentase jawaban sangat setuju 21,6%, jawaban setuju 67,6% dan jawaban Normal/netral 10,8% sedangkan jawaban kurang setuju dan tidak setuju tidak ada.

Dari data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa pegawai telah melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan yang diperintahkan oleh atasan. Karena dengan perintah/arahan dari atasan maka para pegawai dapat mengerjakan pekerjaanya sesuai dengan sasaran atau tujuan yang ingin dicapai oleh Puskesmas dan tidak lepas dari tugas pokok dan fungsi yang diemban oleh masing-masing pegawai.

c. Aspek peluang

1) Dibawah ini akan digambarkan Tabel mengenai tanggapan respon sebanyak 37 orang tentang pemerataan dalam pembagian tugas untuk pegawai

Tabel 11
Tanggapan responden terhadap pembagian kerja pegawai

KLASIFIKASI JAWABAN	BOBOT	JUMLAH	PERSENTASE (%)
Sangat setuju	5	13	35,1
Setuju	4	19	51,4
Normal/Netral	3	5	13,5
Kurang setuju	2	0	0

Tidak setuju	1	0	0
jumlah		37	100

Berdasarkan pada tabel di atas dapat terlihat tanggapan responden terhadap pertanyaan kuesioner tentang pembagian tugas harusnya merata kepada semua pegawai, dengan persentase jawaban Normal/netral 13,5%, setuju 51,4% dan kurang setuju 13% sedangkan untuk jawaban sangat setuju dan tidak setuju tidak ada sehingga, dapat disimpulkan bahwa menurut Masyarakat (responden) mereka setuju dengan adanya pembagian tugas secara merata sehingga dalam memberikan pelayanan kepada pasien dapat lebih cepat dan akurat.

2) Dibawah ini akan digambarkan Tabel mengenai jawaban responden sebanyak 37 orang tentang pimpinan memberi tugas tambahan kepada semua pegawai

Tabel 12
Tanggapan responden terhadap pemberian tugas tambahan kepada pegawai

KLASIFIKASI JAWABAN	BOBOT	JUMLAH	PERSENTASE (%)
Sangat setuju	5	0	0
Setuju	4	31	83,8
Normal/Netral	3	4	10,8
Kurang setuju	2	2	5,4
Tidak setuju	1	0	0
Jumlah		37	100

Berdasarkan pada tabel di atas terlihat tanggapan responden tentang pemberian tambahan tugas kepada pegawai Puskesmas Basse Sangtempe (Bastem) Utara dengan persentase jawaban Normal/netral 10,8%, setuju 83,8% dan jawaban kurang setuju 5,4% sedangkan untuk jawaban sangat setuhju dan tidak setuju tidak ada. Sehingga, dapat di simpulkan bahwa Responden setuju apabila seluruh pegawai diberikan tambahan tugas oleh Pimpinannya.

3) Dibawah Ini akan digambarkan Tabel mengenai tanggapan responden sebanyak 37 orang tentang pegawai puskesmas menjalanka tugas dantanggungjawabnya di Puskesmas

Tabel 13
Tanggapan responden tentang menjalankan tugas dan tanggungjawab pegawai

KLASIFIKASI JAWABAN	BOBOT	JUMLAH	PERSENTASE (%)
Sangat setuju	5	0	0

Setuju	4	25	67,6
Normal/Netral	3	6	16,2
Kurang setuju	2	6	16,2
Tidak setuju	1	0	0
Jumlah		37	100

Berdasarkan pada tabel dapat diketahui tanggapan responden tentang pegawai Puskesmas dalam menjalankan tugasnya menjadi tanggungjawabnya dengan persentase jawaban Normal/netral 16,2%, setuju 67,6% dan kurang setuju 16,2% sedangkan jawaban sangat setuju dan tidak setuju tidak ada. Maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat setuju bahwa pegawai Puskesmas Basse Sangtempe (Bastem) Utara dalam menjalankan tugas merupakan tanggungjawab pegawai.

4) Dibawah ini akan digambarkan tabel mengenai tanggapan responden sebanyak 37 orang tentang pegawai Puskesmas harus mengetahui tugas dan tanggungjawabnya.

Tabel 14
Tanggapan responden tentang pegawai mengetahui tugas dan tanggungjawabnya

KLASIFIKASI JAWABAN	BOBOT	JUMLAH	PERSENTASE (%)
Sangat setuju	5	0	0
Setuju	4	25	67,6
Normal/Netral	3	7	18,9
Kurang setuju	2	5	13,5
Tidak setuju	1	0	0
Jumlah		37	100

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui tanggapan responden tentang pegawai Puskesmas Basse Sangtempe (Bastem) Utara mengetahui tugas dan tanggung jawabnya denggan persentase jawaban normal/netral 18,9%, jawaban setuju 67,6% dan jawaban kurang setuju 13,5% sedangkan untuk jawaban sangat setuju dan tidak setuju tidak ada. Maka dapat disimpulkan bahwa responden setuju apabila pegawai Puskesmas Basse Sangtempe (Bastem) Utara harus mengetahui apa saja yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya sehingga dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat lebih efisien.

5) Dibawah ini akan digambarkan Tabel mengenai tanggapan responden sebanyak 37 oranh tentang pegawai Puskesmas harusnya langsung menjalankan tugas yang telah diberikan.

Tabel 15
Tanggapan responden terhadap pegawai langsung menjalankan tugas yang diberikan oleh atasan

KLASIFIKASI JAWABAN	BOBOT	JUMLAH	PERSENTASE (%)
Sangat setuju	5	0	0
Setuju	4	28	75,7
Normal/Netral	3	6	16,2
Kurang setuju	2	3	8,1
Tidak setuju	1	0	0
Jumlah		37	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui tanggapan responden mengenai seharusnya pegawai puskesmas seharusnya langsung menjalankan tugas yang telah diberikan oleh atasan dengan persentase jawaban normal/netral 16,2%, setuju 75,7% dan kurang setuju 8,1% sedangkan jawaban sangat setuju dan tidak setuju tidak ada. Maka dapat disimpulkan bahwa menurut responden berdasarkan persentase jawaban kuesioner mereka setuju apabila pegawai Puskesmas Basse Sangtempe (Bastem) Utara seharusnya langsung menjalankan tugas yang diberikan oleh atasan sehingga masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pegawai puskesmas.

IV. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan

1. Kemampuan Kerja pegawai dinilai "BAIK" di tandai oleh tingginya Keterampilan pegawai dalam mengerjakan tugasnya. Selain itu, baiknya Pendidikan dan Kerjasama yang tercipta mempermudah pegawai dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi, termasuk Pengalaman Kerja pegawai dalam bekerja.
2. Motivasi Kerja dinilai "BAIK" di tandai oleh baiknya Pengarahan yang diberikan pemimpin kepada pegawainya. Selain itu, tingginya Penghargaan yang diberikan sehingga pegawai merasa nyaman bekerja dan tidak terbebani, termasuk Rangsangan Materiil yang diberikan kepada pegawai.
3. Kesempatan/Peluang Kerja dinilai "BAIK" di tandai oleh baiknya Pendistribusian Pekerjaan dan Wewenang yang dilakukan pimpinan sehingga membuat pekerjaan pegawai tidak menumpuk dan cepat terselesaikan.
4. Kinerja Pegawai dinilai "BAIK" di Puskesmas Basse Sangtempe (Bastem) Utara di tandai dengan baiknya Kemampuan Pegawai yang mempermudah dalam menyelesaikan pekerjaan. Selain itu, tingginya Motivasi Kerja yang membuat pegawai nyaman dan sigap dalam mengerjakan tugasnya, termasuk Kesempatan/Peluang Kerja yang membantu pegawai mengenai batasan dalam mengerjakan tugasnya.

Saran

Dilihat dari hasil penelitian dan kesimpulan maka dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kemampuan pegawai maka harus dilakukan cara penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikannya, memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti pendidikan pelatihan secara khusus sesuai dengan keahlian dan tugasnya, kemudian membangun kerjasama antara pegawai dalam bentuk kekeluargaan sehingga antara pegawai yang satu dengan yang lainnya merasa lebih dekat sehingga ketika terjadi masalah dapat diselesaikan dengan cepat.
2. Untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai maka dilakukan dengan cara pimpinan memberikan penghargaan kepada pegawai yang memiliki kemampuan dan memiliki prestasi, memberikan pengarahan tentang teknis pekerjaan yang akan dilakukan oleh pegawai secara berkala dan terus menerus, memberikan tambahan pendapatan diluar gaji (insentif) kepada semua pegawai secara proporsional.
3. Untuk meningkatkan kesempatan/peluang kerja pegawai maka harus dilakukan dengan cara membagi habis tugas yang ada di puskesmas sehingga setiap pegawai mendapatkan tugasnya masing-masing, kemudian dari pembagian tugas tersebut harus dijelaskan kepada setiap pegawai batasa-batasan tugas yang telah dan akan dikerjakan sehingga pada saat mengerjakan tugas tidak tumpang tindih wewenang tugas antara pegawai yang satu dengan pegawai lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, Azrul, 2010, Pengantar Administrasi Kesehatan edisi ketiga, Tangerang : BINARUPA AKSARA Publiser.

Hasibuan,Malayu, 2006, Manajemen sumber daya manusia edisi revisi, Jakarta: Bumi Aksara.

Irfan, Fahmi, “Manajemen (Teori, Kasus, dan Solusi)”, cetakan kedua, Alfabeta cv, Bandung, 2012.

Imamora, Henry., 1995, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta : STIE YKPN

Kasmir. “Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)”. Cetakan ke-1. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta. 2016

Mangkunegara, Prabu, “Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan”,cetakan kesepuluh, PT. Remaja Rosdakarya, Jakarta, 2011.

Manullang., 1993, Pemgembangan Pegawai, Jakarta : Ghakia Indonesia.

Moekijat., 1995, Manajemen Kepegawaian, Bandung : Alumni.

Sinambela, Lijan Poltak. Kinerja Pegawai: Teori Pengukuran dan Implikasi. Jakarta: Graha Ilmu, 2012.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2008. Metode Penelitian Survei. Jakarta:LP3ES.

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.

Suti, M., Syahdi, M. Z., & D, D. (2020). Tata Kelola Perguruan Tinggi dalam Era Teknologi Informasi dan Digitalisasi. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, *3*(2), 203-214.

Thoha, Miftah., 1994, Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya, Jakarta : Raja Grafindo Persada