BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemberdayaan Aparatur

2.1.1 Pemberdayaan

Kualitas aparatur dalam melayani masyarakat dalam hal kemampuan dan potensi yang dimiliki oleh aparatur haruslah sesuai yang diharapkan, sehingga dapat meningkatkan produktivitas yang diberikan kepada mayarakat, sehingga masyarakat senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Pengetahuan dan kemampuan aparatur pemerintah merupakan modal yang baik dalam memberikan pelayanan yang dimana dapat meningkatkan produktivitas aparatur, maka dari itu diperlukan pemberdayaan agar kualitas aparatur yang ada dapat menjadi lebih baik dari sebelumnya. HAW Widjaja dalam bukunya yang berjudul *Administrasi Kepegawaian Suatu Pengantar*, mengidentifikasikan pengertian atau definisi pemberdayaan yang dimukakannya sebagai berikut:

> "Pemberdayaan adalah upaya untuk meningkatkan kemampuan dan potensi yang dimiliki oleh masyarakat, sehingga masyarakat dapat mewujudkan jati diri, harkat dan martabatnya secara maksimal untuk bertahan dan mengembangkan diri secara mandiri dibidang ekonomi, sosial, agama, dan budaya" (Widjaja, 1995:54)

Berdasarkan pengertian diatas, Pemberdayaan tidak cukup hanya dengan upaya meningkatkan produktivitas, memberikan kesempatan yang sama untuk menunjukkan kemampuan dan potensi yang dimiliki, namun juga harus diikuti dengan perubahan dalam pemerintahan, serta mendukung perkembangan yang terjadi

di pemerintahan guna untuk pencapaian yang maksimal didapat untuk membentuk jati diri, harkat, martabat yang dapat bertahan dan mengembangkan diri untuk menjadi yang lebih baik dalam hal pencapaian tugas dan fungsi pokok dengan secara mandiri dibidang sosial, budaya, ekonomi, dan agama.

Pendapat lain yang mengemukakan teori pemberdayaan dikemukanan oleh Cook (dalam Makmur, 2007:119), tentang pemberdayaan terutama bagi anggota organisasi sebagai berikut:

> "Alat untuk memperbaiki kinerja, mulai dari tingkat pimpinan tertinggi sampai kepada tingkat bawahan operasional dlam organisasi. Setiap individu yang memiliki keberdayaan akan mampu menciptakan wajah dan warna organisasi, serta akan mendapatkan kehormatan dan kepercayaan masyarakat" (Makmur, 2007:119)

Berdasarkan pendapat diatas, pemberdayaan sebagai alat untuk mendapatkan kehormatan dan kepercayaan dalam suatu organisasi yang dimana dapat mampu menciptakan wajah dan warna baru dalam organisasi sehingga hasil dari kinerja yang baik akan semakin besar pula agar kinerja dapat menjadi lebih baik dari sebelumnya karena setiap anggota organisasi, anggota masyarakat, maupun aparatur pemerintah merasa memiliki tanggungjawab atas yang telah dilakukannya.

Menurut Prijono dan Pranaka dalam bukunya *Pemberdayaan: Konsep kebijakan* menyatakan bahwa pemberdayaan adalah :

> "Suatu strategi untuk memperbaiki sumber daya manusia dengan pemberian tanggungjawab dan kewenangan terhadap mereka yang nantinya diharapkan dapat memungkinkan mereka mencapai kinerja yang lebih tinggi di era yang selalu berubah" (Pranaka, 1996:121).

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan diatas, pemberdayaan merupakan usaha untuk memperbaiki kinerja aparatur untuk menjadi lebih baik

dari sebelumnya dengan harapan dapat meningkatkan motivasi aparatur yang diberdayakan dengan ilmu pengetahuan yang semakin hari semakin berkembangan agar dapat mencapai kinerja yang lebih baik lagi. Begitu pula halnya dengan pendapat Yudoyono (2001 : 71) lebih memperjelas bahwa :

> "Dari sisi aparatur pemerintah, perbaikan kualitas harus dimulai dengan menggunakan suatu sistem yang benar-benar menjamin diperolehnya sumber daya yang memang mempunyai kualitas dasar yang baik, pembinaan melalui penempatan/penugasan yang mendidik dan pengembangan melalui program pendidikan dan pelatihan yang memungkinkan tersedianya tenaga-tenaga siap pakai (Yudoyono, 2001:71).

Berdasarkan pendapat diatas, pemberdayaan merupakan suatu proses atau tujuan untuk memperbaiki kualitas tenaga aparatur menjadi yang lebih baik untuk menjamin kinerja yang dihasilkan sehingga dapat memperoleh aparatur yang memiliki kemampuan untuk kepentingan suatu organisasi.

Menurut Sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul *restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*, dalam konsep pemberdayaan menampakkan dua kecenderungan ;

1. Pemberdayaan menekankan kepada proses memberikan atau mengalihkan sebagian kekuasaan, kekuatan, atau kemampuan kepada masyarakat, organisasi, atau individu agar menjadi lebih berdaya. Proses ini sering disebut sebagai kecenderungan primer dari makna pemberdayaan.
2. Menekankan pada proses menstimulasi, mendorong, dan memotivasi individu agar mempunyai kemampuan atau keberadayaan untuk menentukan apa yang menjadi pilihan hidupnya. Proses ini sering disebut sebagai kecenderungan sekunder dari makna pemberdayaan.

(Sedarmayanti, 2000:75)

Berdasarkan penjelasan diatas, pemberdayaan merupakan kecenderungan proses menuju kekuasaan, kekuatan atau kemampuan individu seseorang agar lebih berdaya dalam mendorong dan memotisivasi individu agar mempunyai

kemampuan untuk menentukan apa yang akan menjadi pilihan hidupnya karena dengan adanya kekuasaan yang dimiliki oleh sesorang akan dapat menduduki jabatan yang tertinggi untuk menentukan taraf hidup yang lebih baik dari sebelumnya melalui berbagai proses.

Komponen utama pemberdayaan yang dimaksud adalah anggota aparatur pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan. Tujuan atau makna pemberdayaan ini meliputi :

1. Menciptakan kemandirian dan kepercayaan diri anggota organisai, pemerintah, maupun anggota masyarakat. Kepercayaan diri dan kemandirian dalam menghadapi berbagai hambatan atau tantangan hidupdapat melahirkan kekuatan dan ketahanan diri untuk menggantungkan harapan kepada pihak lain.
2. Memiliki kegesitan dan proaktif, pemberdayaan manusia menciptakan kegesitan memiliki daya dorong untuk proakif mencari kegiatan yang dapat lebih menguntungkan.
3. Memiliki pengetahuan dan keterampilan, pengetahuan merupakan sumber keterampilan dalam melaksananakan suatu kegiatan yang hasilnya lebih menguntungkan.
4. Kepatuhan dan kesadaran, kehidupan manusia senantiasa diatur oleh suatu ketentuan hidup yang perlu ditaati dan sekedar untuk menciptakan keteraturan dan keharmonisan, baik dalam melakukan kegiatan maupun dalam pergaulan. Kepatuhan dan kesadaran terhadap norma-norma sebagai fundamental kehidupan bermasyarakat, berorganisasi dan sebagainya menjadi terapi yang sangat tepat serta mosaic dalam upaya meningkatkan pemberdayaan, baik pada diri sendiri maupun orang lain.

(Makmur,2007:120-121).

Berdasarkan definisi diatas, pemberdayaan haruslah dapat menciptakan kemandirian dan kepercayaan akan kemampuan yang dimiliki oleh setiap aparatur. Aparatur Sekretariat Daerah Kota Bandung Bagian Hukum dan HAM juga dapat melakukan kegiatan dengan cepat dan proaktif dalam melaksanakan pekerajaan yang telah diberikan. Selain itu, aparatur memiliki pengetahuan yang luas akan perkembangan zaman dan terampil dalam berbagai bidang sehingga

dapat hasilnya dapat menjadi lebih baik dari hasil yang sebelumnya. Kepatuhan dan kesadaran aparatur terhadap peraturan yang ada atau peraturan yang telah ditetapkan dapat di patuhi dengan semestinya tujuannya agar dapat terciptanya aparatur yang lebih baik dari sebelumnya dalam kehidupan bermasyarakat, berorganisasi sehingga norma-norma yang telah ada dapat menjadi acuan dalam pergaulan aparatur.

2.1.2 Aparatur

Aparatur merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu lembaga pemerintahan disamping faktor lain seperti uang, alat-alat yang berbasis teknologi misalnya komputer dan internet dan merupakan asset yang paling penting yang harus dimiliki oleh suatu intansi pemerintah yang dimana untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik dan efisien dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Oleh karena itu, sumber daya aparatur harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi pemerintahan untuk mewujudkan profesional pegawai dalam melakukan pekerjaan. Hal ini sejalan dengan pendapat Soeworno Handayaningrat bahwa:

> Aparatur adalah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau Negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan nasional. Aspek organisasi itu terutama pengorganisasian atau kepegawaian (Suwatno, 2001:154).

Berdasarkan pendapat diatas, aparatur merupakan aspek-aspek administrasi yang diperlukaan oleh pemerintah dalam penyelenggaran pemerintahan yang dimana sebagai alat untuk pencapaian tujuan demi

mendapatkan hasil yang diharapkan terutama dalam hal pengorganisasian atau kepegawaian demi terciptanya aparatur yang profesional dan dapat meningkatkan produktivitas kinerja pegawai. Sejalan dengan pendapat diatas, pamudji mendeskripsikan tentang konsep atau definisi mengenai aparatur sebagai berikut :

> "sebagai alat atau sarana pemerintahan atau negara untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya yang kemudian terkelompok kedalam, fungsi-fungsi diantaranya pelayanan publik, didalam pengertian aparatur tercakup aspek manusia (personil), kelembagaan (institusi), dan tata laksana" (Pamudji, 2004:21)

Berdasarkan pendapat diatas, aparatur merupakan alat atau serana pemerintah yang mencakup personil atau orang-orang, kelembagaan institusi dan tata laksana menjadi satu dalam kelompok untuk memberikan pelayanan secara baik kepada masyarakat yang dimana hasil dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat digunakan dan bermanfaat bagi masyarakat. Begitu pula yang di lakukan oleh aparatur Sekretariat Daerah Kota Bandung Bagian Hukum dan HAM dalam hal meningkatkan memberikan pelayanan informasi.

Sejalan dengan definisi di atas, Dharma Setyawan Salam dalam buku yang berjudul *Manajemen Pemerintahan Indonesia* menjelaskan bahwa :

> "Aparat Pemerintah adalah pekerja yang digaji pemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku" (Salam, 2004:169).

Berdasarkan penjelasan diatas, aparatur merupakan pegawai yang digaji oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas-tugas secara teknis berdasarkan ketentuan yang telah ada dalam rangka melayani masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah berlaku atau sesuai dengan apa yang seharusnya diberikan

kepada masyarakatan demi terciptanya pelayanan yang baik demi kepentingan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sejalan dengan pendapat diatas, koswara mengemukakan pendapatnya mengenai aparatur pemerintah daerah sebagai berikut :

> "Aparatur Pemerintah Daerah adalah, " Seluruh perangkat Daerah yang terlibat dalam kegiatan penyelenggaraan urusan rumah tangga daerah dan tugas pembantuan, termasuk PNS pusat yang diperbantukan kepada Pemerintah Daerah" (Koswara, 2000:259).

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan diatas, aparatur pemerintah daerah merupakan semua pegawai yang terlibat dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintah pada unit organisasi pemerintah daerah mulai dari pemerintahan yang tertinggi di Kabupaten/ Kota hingga tingkat terendah di Desa/ Kelurahan.

Selain itu, sejalan dengan Pasal 3 UU Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas UU Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian yang menyatakan bahwa :

> "Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintah dan pembangunan."

Profesional sangat menetukan kemampuan aparatur dalam melakukan tugas-tugas dan fungsi mereka sesuai dengan bidang-bidang dan tingkatan masing-masing. Hasil dari tugas yang mereka lakukan ditinjau dari berbagai segi sesuai dengan objek, porsi, dan bersifat terus menerus dalam kondisi dan situasi yang telah dilakukan oleh aparatur dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi pemerintah.

Berdasarkan pendapat diatas, aparatur haruslah dapat melaksanakan tugas dan fungsi penyelenggaran pemerintahan untuk pencapaian tujuan demi mendapatkan hasil yang diharapkan dalam pengorganisasian untuk mendapatkan aparatur yang profesional dan mendapatkan gaji dari hasil yang dikerjakan. Aparatur Sekretariat Daerah Kota Bandung Bagian Hukum dan HAM juga memiliki aparatur yang dapat melaksanakan tugas dalam menyelenggarakan untuk pencapaian tujuan. Selain itu, aparatur Sekretariat Daerah Kota Bandung Bagian Hukum dan HAM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum yang diberikan secara jujur, adil, dan merata sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang diberikan dengan baik.

2.1.3 Pemberdayaan Aparatur

Pemberdayaan aparatur tidak dapat terlepas dari kegiatan Manajemen Sumber Daya Manusi (MSDM) yang di titik beratkan untuk menciptakan aparatur pemerintah yang berkualitas. Upaya pemberdayaan sumber daya manusia, khususnya aparatur merupakan salah satu faktor penting yang perlu mendapat perhatian demi tercapainya tujuan oeganisasi. Pemberdayaan aparatur merupakan cara untuk mendapatkan aparatur yang berkualitas dan dapat menciptakan kemandirian dan kepercayaan akan kemampuan yang dimiliki.

Menurut Samodra Wibowo dalam bukunya *Negeri-Negeri Nusantara (dari Modern Hingga Reformasi Administrasi* mengemukakan pemberdayaan aparatur yaitu: peningkatan efektifitas, mengkhendaki dilakukannya perubahan

administrasi (birokrasi) atau reformasi kinerja aparatur pemerintah (Wibowo, 2001:200).

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan diatas, pemberdayaan aparatur merupakan suatu kinerja aparatur pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas sehingga dapat melakukan perubahan. Definisi pemberdayaan aparatur juga dikemukakan oleh Widjaja yaitu pemberdayaan aparatur pemerintah segala usaha untuk lebih meningkatkan kemampuan dalam melaksanakan tugas umum pemerintah dan pembangunan (Widjaja, 1995:60).

Berdasarkan definisi yang dikemukakan diatas, pemberdayaan aparatur merupakan upaya yang dilakukan aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas pemerintahan untuk meningkatkan kemampuan lebih baik lagi demi tercapainya pembangunan melalui berbagai usaha yang dilakukan demi terciptanya aparatur yang memiliki kualitas dan profesional dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan kepada aparatur tersebut.

Menurut Tjipotono mengemukakan pendapatnya tentang pemberdayaan aparatur sebagai berikut :

> “upaya memberikan otonomi, wewenang dan kepercayaan kepada setiap individu dalam suatu organisasi, serta mendorong mereka untuk kreatif agar dapat merampungkan tugasnya sebaik mungin. Untuk mewujudkan pemberdayaan yang dimaksud, maka diperlukan perubahan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai kepegawaian yang meliputi pengandaan, pengembangan, pembinaan, penggajian dan pengawasan (Tjipotono, 1996:108)

Berdasarkan pendapat diatas, pemberdayaan aparatur dilakukan untuk mendorong aparatur mendapatkan kepercayaan dalam melakukan sesuatu yang menjadikannya untuk lebih kreatif dalam penyelenggaraan tugasnya sebaik

mungkin yang dimana untuk mewujudkan pemberdayaan tersebut dilakukan melalui pengandaan, pengembangan, pembinaan, penggajian dan pengawasan yang diperlukan perubahan peraturan perundang-undangan yang mengatur aparatur untuk memperoleh aparatur yang diharapkan. Untuk mewujudkan pemberdayaan aparatur tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

a. **Pengandaan**
   Pengandaan diartikan sebagai suatu proses kegiatan untuk mengisi formasi yang lowong, dimulai dari perencanaan (tentunya rencana pengadaan), pengumuman, pelamaran, penyaringan sampai dengan pengangkatan dan penempatan (Zainun, 1996:31).
b. **Pengembangan**
   Pengembangan sumber daya manusia ditujukan untuk mewujudkan manusia pembangunan yang berbudi luhur, tangguh, cerdas, dan terampil, mandiri dan memiliki rasa kesetiakawanan, bekerja keras, produktif, kreatif, dan inovatif, berdisiplin dan berorientasi kemasa depan untuk menciptakan kehidupan yang lebih baik (Tjiptoherijanto dan Abidin, 1993:41)
c. **Pembinaan**
   Pembinaan terhadap PNS atas dasar sistem pembinaan karir dan sistem prestasi kerja dengan adanya tolak ukur yang dijadikan dasar yang terintegrasi terhadap seluruh pegawai negerti sipil (Hasibuan, 1994:134).
d. **Penggajian**
   Penggajian adalah pemberian pembayaran finansial kepada karyawan sebagai balas jasa untuk pekerjaan yang dilaksanakan dan sebagai motivasi pelaksanaan kegiatan di waktu yang akan datang (Handoko, 1993:218).
e. **Pengawasan**
   Pengawasan adalah untuk menentukan apa yang telah dicapai, mengadakan evaluasi atasnya, dan mengambil tindakan-tindakan koreksi bila diperlukan, untuk menjamin agar hasilnya sesuai dengan rencana
   (Sujamto, 1990:17)

Berdasarkan pendapat diatas maka untuk mewujudkan pemberdayaan aparatur suatu organisasi terdiri dari pengadaan, pengembangan, pembinaan, penggajian, dan pengawasan. Pengadaan dari suatu organisasi dapat dilihat dari perencanaan yang tentunya perencanaan pengandaan, pengumuman, pelamar,

penyaringan, sampai dengan pengangkatan dan penempatan aparatur kepada posisi kerja. Pengembanagn suatu organisasi pemerintah dilakukan untuk mengembangkan jati diri aparatur untuk menjadikan aparatur tersebut menjadi lebih baik dalam pencapaian tugas. Pembinaan dapat dilihat dari adanya tolak ukur prestasi kerja yang dihasilkan oleh aparatur yang telah mendapatkan pembinaan, kemudian adanya gaji yang diterima oleh aparatur pemerintah atas pekerjaan yang telah dilakukan olehnya dan selanjutnya adanya pengawasan atas pekerjaan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah apa yang telah dicapai.

Sejalan dengan pendapat yang dikemukakan diatas, Menurut Sarundajang dalam bukunya *Arus Balik Kekuasaan Pusat dan Daerah* mengemukakan pemberdayaan aparatur yaitu:

> Pemberdayaan aparatur adalah usaha untuk meningkatkan kemampuan melalui pengadaan, pembinaan karir, diklat, sistem penggajian serta pengelolaan administrasi yang dipergunakan kepada pegawai negeri sehingga unsur aparatur Negara diserahi tugas dalam suatu jabatan (Sarundajang, 1997:214).

Berdasarkan definisi diatas, pemberdayaan aparatur pemerintah merupakan usaha untuk meningkatkan kemampuan dalam melaksanakan tugas umum pemerintahan dan pembangunan yang dilakukan dengan melalui berbagai proses atau tahapan yang dilakukan melaui pengadaan, pembinaan karir, diklat, sistem penggajian, serta pengelolaan administrasi guna terciptanya efektivitas dan efisiensi aparatur yang diharapkan dan dapat meningkatkan kemajuan dari tujuan pemerintah dan pembangunan.

Berdasarkan dari pengertian yang telah dikemukakan oleh Sarundajang diatas bahwa unsur pemberdayaan aparatur sebagai berikut:

a. **Pengadaan**
   Pengadaan aparatur adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, dan orientasi untuk mendapatkan aparatur yang efektif dan efisien untuk membantu pencapaian tujuan suatu instansi pemerintahan (Widjaja, 1995:60)
b. **Pembinaan Karir**
   Pembinaan karir ialah konsekuensi kedudukan atau jabatan yang dipegang oleh seseorang dalam kehidupan aparatur, dimulai sejak pertama kali diangkat sebagai aparat tetap sampai usia pensiun setelah mana yang bersangkutan meninggalkan kejayaannya (Siagian,2001:194).
c. **Diklat**
   diklat Dalam Jabatan dilaksanakan untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap PNS agar dapat melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan dengan sebaik-baiknya (PP No.101 Thn 2000)
d. **Sistem Penggajian**
   Sistem penggajian merupakan suatu sistem dari prosedur dan pencatatan pembayaran gaji secara menyeluruh secara efektif dan efisien yang berguna untuk mempercepat dan tepat dalam penggajian aparatur (Hasibuan, 2003:89).
e. **Pengelolaan Administrasi**
   kegiatan sekelompok manusia melalui tahapan-tahapan yang teratur dan dipimpin secara efektif dan efisien, dengan menggunakan sarana yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Musanef,1996:2).

Berdasarkan pendapat diatas, untuk mewujudkan pemberdayaan aparatur tidak jauh beda dengan yang dikemukanan oleh Tjipotono sebelumnya maka diperlukan pengandaan, pembinaan karir, diklat, sistem penggajian, dan pengelolaan administrasi. Pemberdayaan aparatur merupakan upaya yang dilakukan untuk memperoleh aparatur yang dapat menjalankan tugas sesuai dengan yang diharapkan untuk memperoleh aparatur yang berkualitas yang dimana untuk memperoleh aparatur yang berkualitas tersebut melalui berbagai proses yang dimana proses tersebut dilakukan secara bertahap, secara teratur dan sesuai dengan ketentuan atau syarat yang telah ada sebelumnya.

Tahapan yang telah ditentukan tersebut dimulai dari pengandaan yang dimana pengandaan ini bertujuan agar formasi yang kosong dapat terisi oleh aparatur yang baru, kemudian pembinaan karir yang dilakukan agar aparatur tersebut dapat dibina untuk menempatkan posisi yang harus dikerjakan, kemudian dilakukannya diklat (pendidikan dan latihan) agar aparatur dapat dikembangkan melalui pelatihan dan pendidikan yang diberikan kepada aparatur, setelah itu sistem penggajian yang dimana dilakukan untuk mempermudah pekerjaan aparatur dalam mengelolah gaji yang diberikan kepada semua aparatur, kemudian yang terakhir berhubungan dengan sistem administrasi yang dimana untuk mempermudah pengelolaan data administrasi. Dalam hal ini, aparatur Sekretariat Daerah Bagian Hukum dan HAM perlu melakukan pemberdayaan aparatur agar dalam penyampaian informasi yang di berikan kepada masyarakat dapat disampaikan dengan baik, aparatur Sekretariat Daerah Kota Bandung Bagian Hukum dan HAM dapat melayani masyarakat untuk mengetahui informasi hukum melalui Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum di Kota Bandung.

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari pemberdayaan menurut Siagian dalam bukunya *Manajemen Sumber Daya Manusia* yaitu:

1. Membantu para pegawai membuat keputusan dengan lebih baik;
2. Meningkatkan kemampuan para pegawai menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi;
3. Terjadinya internalisasi dan oprasionalisasi faktor-faktor motivasional;
4. Timbulnya dorongan dalam diri para pegawai untuk meningkatkan kemampuan kerjanya;
5. Peningkatan kemampuan pegawai dalam mengatasi stress, frustasi, dan konflik yang pada gilirannya memperbesar rasa percaya diri sendiri;
6. Tersedianya informasi tentang berbagai program yang dapat dimanfaatkan oleh para pegawai dalam rangka pertumbuhan masing-masing secara teknikal dan intelektual;
7. Meningkatkan kepuasan kerja;

8. Semakin besarnya pengakuan atas kemampuan seseorang;
9. Semakin besarnya tekat pegawai untuk lebih mandiri; dan
10. Mengurangi ketakutan menghadapi tugas-tugas di masa depan.
(Siagian, 1996:184)

Berdasarkan penjelasa diatas, manfaat dari pemberdayaan untuk membuat pegawai dapat memilih keputusan lebih baik dalam pengambilan keputusan dan meningkatkan kemampuan aparatur dalam menyelesaikan masalah yang sedang dihadapai dan terciptanya internalisasi dan oprasionalisasi antara aparatur dan memberikan motivasi kepada aparatur yang lainnya sehingga membuat aparatur menjadi merasa adanya dorongan akan kemampuan yang dapat membuat kemampuan kerjanya aparatur menimbulkan rasa percaya diri dalam diri sehingga tekat yang kuat akan tugasnya untuk menjadi lebih baik lagi dalam kerja yang dilakukannya sehingga meningkatkan kepuasan kerja.

Menurut Atep beberapa hal yang harus dilakukan oleh organisasi pemerintah pusat dan daerah dalam menerapkan pemberdayaan pegawai, yaitu :

1. Para pemimpin/ manajer dan penyelia membagi tanggung jawabnya kepada bawahannya.
2. Melatih penyelia dan bawahannya bagaimana pendelegasian dan menerima tanggung jawab.
3. Melakukan komunikasi dan umpan balik dari pimpinan penyelia kepada bawahannya.
4. Memberikan penghargaan dan pengakuan sebagai hasil dari evaluasi kepada pegawai atas jasa dan kontribusinya kepada organisasi.
(Atep,2003:75)

Berdasarkan pendapat diatas, dalam menerapkan pemberdayaan pegawai para pemimpin dapat bertanggung jawab kepada bawahannya dan melatih pegawai untuk dapat bertanggung jawab dalam tugas yang diberikan kepada pegawai tersebut sehingga menghasilkan penghargaan yang diberikan atas tugas

yang dilakukannya dan dapat memberikan kontribusi yang lebih baik kepada organisasi.

Menurut Suyitno, beberapa faktor yang menghambat dalam pemberda yaan pegawai diantaranya adalah :

a. Penolakan dilevel pimpinan/ manajer , menyangkut ketidak amanan, ego, nilai-nilai pribadi, pelatihan manajemen, karakteristik pimpinan, ketidak terlibatan pimpinan, struktur organisasi dan manajemen yang tidak sesuai.
b. Sulitnya waktu belajar. Faktor lain yang dianggap penting dalam pengelolaan SDM agar dapat kinerja pelayanan yang optimal adalah pemberian kesempatan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai. Adapun tujuan diklat bagi pegawai dari memutakhirkan kemampuan dan keterampilan pegawai seiring dengan perkembangan teknologi dalam membantu pemecahan permasalahan dalam organisasi, pengembangan karier, dan orientasi pegawai dalam organisasi.
c. Sedangkan manfaat diklat bagi pegawai adalah meningkatkan kualitas dan produktivitas, serta meminimalisir waktu dalam memenuhi standar kinerja, menumbuhkan loyalitas dan kerjasama, memenuhi perencaaan SDM, dan pengembangan kemampuan pribadi.
d. Visi organisasi yang tidak jelas. Visi organisasi menjadi syarat penting dalam merencanakan pemberdayaan pegawai.
e. Keinginan yang tinggi, tindak lanjutnya lemah. Sering dijumpai keinginan individu dan kelompok cukup tinggi, namun implementasinya sangat lemah karena berbagai faktor internal dan eksternal.
f. Takut berubah. Sering timbul pertanyaan mengapa harus menerapkan cara-cara baru, kalau cara lama saja kita sudah aman. Individu/ kelompok sudah puas dan nyaman dengan cara kerja yang sudah berjalan. (Suyitno,2002:127)

2.2 Pelayanan

Pelayanan salah satu hal yang tidak terlepas dari kepentingan umum yang hubungannya saling berkaitan. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memberikan kepuasan kepada yang menerima pelayanan. Pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Menurut pendapat Saefullah mendefinisikan pelayanan sebagai berikut:

> "Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk negara yang bersangkutan, dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah" (Saefullah, 1995:5).

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan di atas, bahwa pelayanan merupakan suatu interaksi yang terjadi antara yang memberi pelayanan dengan diberi pelayanan yang bersangkutan melalui proses dan peran pemerintah mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan masyarakat memporoleh pelayanan dari pemerintah sehingga dalam pemberi pelayanan dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Mengenai peran dan fungsi pemerintahan dalam pelayanan dijelaskan oleh Arief Budiman sebagai berikut:

> "sebagaimana fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan umum. Negara yang dijalankan melalui pemerintahannya mempunyai misi tersendiri yaitu menciptakan masyarakat yang lebih baik dari sekarang" (Budiman dalam Wiryatmi, 1996:2).

Pendapat tersebut di atas menyatakan bahwa kegiatan pelayanan oleh pemerintah, merupakan fungsi utama sebagai upaya untuk mencapai tujuan bersama, dengan demikian pemerintah memiliki peran dan fungsi melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat. Dalam membahas pengertian pelayanan publik, sebaiknya terlebih dahulu dibahas mengenai pengertian pelayanan. Sedangkan pengertian pelayanan yang dijelaskan oleh Arief Budiman dalam Wiryatmi sebagai berikut:

> "Sebagaimana fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan umum. Negara yang dijalankan melalui

pemerintahannya mempunyai misi tersendiri yaitu menciptakan masyarakat yang lebih baik dari sekarang" (dalam Wiryatmi, 1996:2).

Sejalan pendapat yang telah dikemukakan di atas menyatakan bahwa, kegiatan pelayanan oleh pemerintah merupakan fungsi utama sebagai upaya untuk mencapai tujuan bersama, dengan cara membantu, menyiapkan, mengurus sesuatu yang diperlukan oleh seseorang. Dengan demikian pemerintah memiliki peran dan fungsi melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat.

Hal ini sejalan dengan pendapat Normann tentang karakteristik pelayanan, yaitu meliputi:

1. Pelayanan merupakan suatu produksi yang mempunyai sifat yang tidak dapat diraba, berbeda dengan barang produksi lain(barang jadi atau barang industri yang berwujud).
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian terjadi bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.
   (dalam Wiryatmi,1996:6).

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan di atas, bahwa pelayanan adalah membantu untuk menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, dan berhubungan dengan barang dan jasa. Karakteristiknya pelayanan merupakan suatu produksi yang mempunyai sifat yang tidak dapat diraba, pelayanan juga kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial, serta pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian secra bersamaan den terjadi di tempat yang sama dari produksi dan konsumsi.

Ratminto berpendapat bahwa pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila :

> "Penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan (masyarakat) mendapatkan prioritas utama. Dengan demikian, pengguna jasa diletakkan di pusat yang mendapatkan dukungan dari a) Kultur organisasi pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa, b) Sistem pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan c) Sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa" (Ratminto,2006:52-53).

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan di atas, bahwa pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan atau masyarakat mendapatkan prioritas utama, maka diletakan di pusat yang mendapatkan dukungan dari; kultur organisasi pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, sistem pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan, dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Pemerintah dalam melayani masyarakat berdasarkan dengan karakteristik pelayanan yang berlaku. Karakteristik pelayanan diperlukan sebagai bahan acuan pemerintah dalam malayani masyarakat. Menurut Kotler dalam Napitupulu menjelaskan beberapa karakteristik pelayanan meliputi:

1. *Intangibility* (tidak terwujud), tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak tahu dengan baik hasil pelayanan (*sevice outcome*) sebelum pelayanan dikonsumsi.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu konsumen ikut berpartisipasi dalam jasa pelayanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan berhati-hati interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduanya mempengaruhi hasil layanan.
3. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi), jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.

4. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama), jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktasi. Daya tahan suatu layanan bergantung pada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.
   (dalam Napitupulu 2007: 164)

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa karakteristik pelayanan merupakan sesuatu yang tidak terwujud atau dirasakan sebulum adanya transaksi antara pemberi pelayanan dengan yang menerima pelayanan atau masyarakat. Selain itu, pelayanan tidak dapat dipisahkan antara pemberi pelayanan dengan yang menerima pelayanan atau masyarakat dalam hal ini dibutuhkan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Pelayanan mempunyai sifat yang berubahubah tergantung siapa yang akan melayani karena karakter dan sifat pemberi pelayanan berbeda-beda. Selanjutnya pelayanan juga sifatnya hanya sementara tidak tahan lama dan cepat hilang, karena walau bagaimanapun pelayanan hanya dapat dirasakan dan tidak dapat disimpan serta daya tahan suatu layanan bergantung pada situasi yang diciptakan oleh beberapa faktor.

Menurut Amin Ibrahim dalam bukunya yang berjudul *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, menjelaskan asas-asas pelayanan meliputi:

1. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing – masing pihak, sehingga tidak ada keragu – raguan dalam pelaksanaannya.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang – undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya. (Tentunya kebijakan publik yang melahirkan aturan perundang – undangan atau peraturan daerah tersebut, harus pula menganut prinsip partisipasi masyarakat sejak masukan-proses-hingga pengambilan keputusannya, karena masyarakatlah yang menjadi obyek pelayanan tersebut).
3. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan,

kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan (mestinya juga dengan penuh empati dalam pelayanannya).

4. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan "terpaksa harus mahal", maka Instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban "memberi peluang" kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku (konsep *reinventing government* dan *banishing bureaucracy*).

(Ibrahim, 2008 : 19 - 20)

Berdasarkan penjelasan diatas, maka pelayanan harus memenuhi asas-asas diantaranya hak dan kewajiban, pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk memperoleh pelayanan, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum dan apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan harus sesuai dengan yang sesungguhnya.

2.3 Informasi

Pelayanan yang diberikan oleh aparatur dapat berupa informasi yang berguna bagi masyarakat. Keberadaan suatu data sangat menunjang informasi, karena data merupakan bahan mentah yang diperlukan untuk pengambilan keputusan. Konsep atau definisi informasi yang dikemukakan oleh Azhar Susanto sebagai :

> "Informasi merupakan hasil pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil pengolahan data tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan makna atau arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut" (Susanto, 2004: 46).

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan di atas bahwa, informasi merupakan hasil pengolahan data yang memberikan makna atau arti serta berguna atau bermanfaat bagi penerima informasi yang dapat menjadi berupa informasi. Untuk lebih meyakinkan bahwa data tidak dapat terlepas dari dari informasi dapat dilihat dari definisi mengenai informasi. Sedangkan definisi informasi yang dikemukakan oleh wahyuno, yaitu

> "informasi adalah hasil dari pengelolaan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian nyata dan digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan" (Wahyuno, 2004:3).

Berdasarkan definisi diatas, informasi merupakan data yang telah diproses sehingga mempunyai arti tertentu bagi penerimanya yang menggambarkan kejadian-kejadian nyata yang dimana dapat menjadi sebagai alat bantu untuk melakukan pengambilan keputusan-keputusan. Sejalan dengan pendapat diatas Siagian juga mengatakan bahwa;

> Informasi yang mampu mendukung proses pengambilan keputusan memiliki ciri-ciri sebagai berikut: lengkap, mutakhir, akurat, dapat dipercaya, dan disimpan sedemikian rupa sehingga mudah ditelusuri untuk digunakan sebagai alat pendukung proses pengambilan keputusan apabila diperlukan (Sagian, 2006:76).

Berdasarkan pendapat diatas, informasi merupakan bagian dari hasil pengolahan data yang lebih berguna bagi penerimanya dan mempunyai syarat lengkap, mutakhir, akurat, dapat dipercaya, dan disimpan sedemikian rupa yang diberikan kepada penerima masyarakat untuk kepentingan bagi suatu penerima tersebut.

Informasi juga memiliki ciri-ciri yang dikemukanan oleh Abdul Kadir sebagai berikut:

1. Benar atau salah, dalam hal ini, informasi berhubungan dengan kebenaran terhadap kenyataan. Jika penerima informasi yang salah dipercaya, maka efeknya seperti kalau infomasi itu benar.
2. Baru, informasi dapat diperbaharui atau memberikan perubahan terhadap informasi yang telah ada.
3. Tambahan, informasi dapat memperbaharui atau meberikan perubahan terhaap informasi yang telah ada.
4. Korektif, informasi dapat digunakan untuk melakukan koreksi terhadap informasi sebelumnya yang salah atau kurang benar.
5. Penegas, informasi dapat mempertegas informasi yang telah ada sehingga keyakinan terhadap informasi semakin meningkat

(Kadir, 2002:34).

Berdasarkan pendapat diatas, informasi merupakan berhubungan dengan kebenaran data yang diberikan sesuai atau tidak dengan kenyataan yang ada, informasi yang diberikan dapat berupa pemberharuan suatu informasi yang diberikan ataupun mengalami tambahan mengenai informasi yang diberikan sehingga informasi yang diberikan dapat lebih diteliti mengenai informasi tersebut dan suatu informasi dapat di pertanggungjawabkan tentang informasi yang diberikan.

Sejalan dengan pendapat diatas, untuk dapat menyajikan informasi yang terpilih maka harus diketahui sifat-sifat informasi. Menurut Gans dan Gitlin dalam Liliweri mengemukakan pendapatnya tentang sifat-sifat informasi sebagai berikut:

1) Informasi relevan dan tidak relevan, yang dimaksud dengan informasi relevan adalah informasi yang ada hubungannya atau ada kepentingan bagi si penerima, sedangkan informasi yang tidak ada atau sedikit kepentingan bagi si penerima.
2) Informasi dapat berguna dan kurang berharga
3) Informasi dapat tepat waktunya dapat pula tidak tepat waktu. Informasi dikatakan tepat waktu apabila dapat mencapai si penerima sebelum ia melakukan pengambilan keputusan, tetapi apabila informasi tersebut terlambat datangnya setelah keputusan diambil, maka informasi tersebut tidak tepat waktunya.
4) Informasi dapat valid atau tidak valid. Apabila informasi yang diberikan kepada seseorang merupakan informasi keliru, maka informasi tersebut

> merupakan informasi yang tidak valid, sebaliknya bila itu benar maka informasi itu valid.
> (Liliweri, 2007:37).

Berdasarkan pendapat diatas, sifat informasi dapat berupa relevan atau tidak relevan tergantung pada informasi sesuai atau tidak dengan kepentingan bagi penerima informasi, informasi tersebut dapat berguna bagi penerima apabila penerima merasa terkait dengan informasi tersebut, informasi dapat tepat waktu dalam pemilihan keputusan yang mana dapat berguna dalam pengambilan keputusan yang ada, dan informasi juga dapat valid apabila informasi yang disampaikan benar apa adanya.

Informasi dapat diterima apabila penyampaian informasi dilakukan dengan baik. Penyampaian informasi dilakukan dapat melalui suatu media, Fiske dalam Liliweri membagi media dalam tiga kelompok utama yang disebut sebagai berikut:

1. *Presentational media*, adalah tampilan wajah, suara, atau alat komunikasi tubuh (anggota tubuh) atau dalam ketegori pesan maka media ini dimasukkan dalam pesan verbal dan non verbal dalam komunikasi tatap muka.
2. *Representational media*, adalah media yang diciptakan oleh kreasi manusia, yang termasuk dalam kelompok ini adalah tulisan, gambar, fotografi, komposisi musik, arsitektur, dan lain-lain. Semua jenis media ini memiliki konvensi estetika baik secara teknis maupun praktis.
3. *Mechanical media*, adalah radio, televisi, video, film, surat kabar dan majalah, telepon yang digunakan untuk memperkuat dua media di atas. Misalnya surat kabar merekam tampilan wajah atau memuat foto seseorang, televisi merekam wajah dan suara, dan video merekam suatu komposisi musik.
   (Liliweri, 2007:40).

Berdasarkan pendapat diatas, untuk penyampaian informasi dilakukan melalui berbagai media yang dimana media tersebut dapat digunakan dalam rangka memperkenalkan informasi yang ingin diketahui pada hakikatnya, maka perlunya pemilihan media yang tepat dalam rangka pelaksanaannya agar dapat efektif mungkin.

2.4 Hukum

Hukum merupakan salah satu hal yang terpenting dalam pelaksanaan atas rangkaian kekuasaan kelembagaan dari bentuk penyalahgunaan kekuasaan dalam bidang politik, ekonomi dan masyarakat dalam berbagai cara dan bertindak, sebagai perantara utama dalam hubungan sosial antar masyarakat terhadap kriminalisasi dalam hukum Hukum pemberi perlindungan terhadap kepentingan manusia. Oleh karena itu, maka hukum harus dilaksanakan agar kepentingan manusia tersebut dapat terlindungi. Dalam pelaksanaannya, hukum dapat berlangsung secara normal dan damai, akan tetapi dapat juga terjadi pelanggaran-pelanggaran hukum dalam prakteknya. Dalam hal ini hukum yang telah dilanggar itu harus ditegakkan. Definisi hukum menurut Achmad Ali dalam bukunya yang berjudul *Menguak Realitas Hukum* yaitu :

> Hukum adalah seperangkat norma tentang apa yang benar dan apa yang salah, yang dibuat dan diakui eksistensinya oleh pemerintah yang dituangkan baik dalam aturan tertulis (peraturan) maupun yang tidak tertulis yang mengikat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya secara keseluruhan dan dengan ancaman sanksi bagi pelanggar aturan tersebut. (Ali, 2008:8)

Berdasarkan pengertian diatas, hukum adalah peraturan yang tertulis maupun tidak tertulis yang secara mengikat yang mengandung nilai norma-norma di dalam peraturan yang dimana terdapat sangsi apabila melakukan pelanggaran yang telah dibuat oleh pelaku pelanggaran. Sedangkan menurut Soeroso dalam bukunya *Pengantar Ilmu Hukum* tentang definisi hukum sebagai berikut:

> Hukum adalah himpunan peraturan yang dibuat oleh yang berwenang dengan tujuan untuk mengatur tata kehidupan bermasyarakat yang mempunyai ciri memerintah dan melarang serta mempunyai sifat memaksa dengan menjatuhkan sanksi hukuman bagi yang melanggarnya (Soeroso, 1993:11)

Berdasarkan pengertian diatas, hukum merupakan sekumpulan peraturan yang digunakan untuk mengatur kehidupan bermasyarakat yang dibuat dengan tujuan agar masyarakat dapat mematuhi peraturan yang telah dibuat dan apabila peraturan tersebut dilanggar atau tidak dipatuhi dapat dikenakan sangsi dan peraturan tersebut bersifat memaksa dan harus dipatuhi. Menurut Kansil dalam bukunya *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia* menjelaskan tentang beberapa unsur hukum sebagai berikut:

1. Peraturan mengenai tingkah laku manusia dalam pergaulan masyarakat
2. Peraturan itu diadakan oleh badan-badan resmi yang berwajib
3. Peraturan itu bersifat memaksa
4. Sangsi terhadap pelanggaran peraturan tersebut adalah tegas

(Kansil, 1989:39)

Berdasarkan penjelasan diatas, hukum memiliki unsur yang dimana unsur tesebut bersifat memaksa dan apabila melakukan pelanggaran hukum akan dikenakan sangsi yang tegas oleh aparat yang dimana peraturan tersebut dibuat oleh badan-badan resmi yang memilki kewajiban untuk membuat peraturan hukum tersebut dan ditujukan kepada seluruh masyarakat yang berkaitan dengan masalah hukum. Selanjutnya, agar hukum itu dapat dikenal dengan baik, haruslah mengetahui ciri-ciri hukum. Menurut C.S.T. Kansil, S.H., ciri-ciri hukum adalah sebagai berikut:

1. Terdapat perintah dan/atau larangan.
2. Perintah dan/atau larangan itu harus dipatuhi setiap orang

(Kansil, 1989:39)

Berdasarkan pendapat diatas, ciri-ciri hukum merupakan hukum itu bersifat perintah atau larangan yang mana harus diterima oleh semua masyarakat sehingga hukum yang berlaku dapat dipatuhi oleh semua kalangan yang ada agar

hukum dapat dilaksanakan dengan tertib sehingga tata tertib dalam masyarakat itu tetap terpelihara dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, hukum meliputi berbagai peraturan yang menentukan dan mengatur perhubungan orang yang satu dengan yang lain.

Sesuai dengan penjelasan diatas, pelayanan informasi hukum merupakan suatu interaksi yang terjadi antara pemberi informasi hukum kepada penerima informasi hukum yang dimana datanya berupa informasi hukum dan terdapat nilai norma-norma yang mengatur dan mengikat didalamnya yang diterima oleh penerima informasi hukum dan dapat berguna dan bermanfaat bagi penerima informasi hukum. informasi hukum sangat penting untuk kelancaran, dengan adanya informasi hukum masyarakat dapat mengetahui informasi hukum yang sedang berlaku saat ini. Informasi hukum juga dapat memberikan kontribusi bagi kelancaran suatu organisasi pemerintah. Adanya pelayanan informasi hukum, masyarakat dapat lebih mudah memperoleh informasi mengenai hukum dengan cepat dan akurat.

Pelayanan informasi hukum yang diberikan berguna untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan bagi masyarakat sehingga masyarakat. Adanya pelayanan informasi hukum yang diberikan dapat memudahkan masyarakat untuk mengetahui berbagai peraturan yang saat ini berlaku. Pelayanan yang diberikan mengenai hukum tidak lepas dari penerima pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang diberikan mengenai hukum dapat berubah-ubah sesuai dengan ada pada saat ini.