

PENGAYOMAN

MODUL PELATIHAN FUNGSIONAL
PENYULUH HUKUM AHLI MUDA

PENGELOLAAN LAYANAN KONSULTASI HUKUM

Penulis:

Indah rahayu, S.H., M.H

Dr. Maria Alfons, S.H., M.H

KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA

BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA HUKUM DAN HAM

PUSAT PENGEMBANGAN DIKLAT FUNGSIONAL DAN HAM

DEPOK, NOVEMBER 2021

MODUL PELATIHAN FUNGSIONAL
PENYULUH HUKUM AHLI MUDA

PENGELOLAAN LAYANAN KONSULTASI HUKUM

Penulis:
Indah rahayu, S.H., M.H
Dr. Maria Alfons, S.H., M.H

Editor:
Michelle Permatasari, S.E.

BPSDM KUMHAM PRESS

MODUL PELATIHAN FUNGSIONAL PENYULUH HUKUM AHLI MUDA

PENGELOLAAN LAYANAN KONSULTASI HUKUM

Penulis:
Indah rahayu, S.H., M.H
Dr. Maria Alfons, S.H., M.H

ISBN : 978–623–5716–81–7

Editor:
Michelle Permatasari, S.E.

Penyunting:
Dr. Asep Kurnia

Desain Sampul dan Tata Letak
Sopi Ahyar

Penerbit :
BPSDM KUMHAM Press
Jl. Raya Gandul No. 4 Kec. Cinere - Kota Depok
Telp. +62 217540123
Email humas.bpsdmkumham@gmail.com

Distributor Tunggal :
CV. Alnindra Putra Perkasa
Jl. KH. M. Usman No. 8B, Kukusan, Kota Depok
Email cv.alnindraputraperkasa@gmail.com

Cetakan Pertama, November 2021
Hak Cipta © dilindungi Undang-Undang.
Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk dan dengan cara apapun tanpa ijin tertulis dari penerbit.

KATA SAMBUTAN

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya Modul Pelatihan Fungsional Penyuluh Hukum Ahli Muda telah terselesaikan. Modul ini merupakan upaya yang dilakukan oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM dalam memenuhi kompetensi yang dibutuhkan oleh Penyuluh Hukum, guna meningkatkan kinerja individu maupun organisasi.

Modul Pelatihan Fungsional Penyuluh Hukum Ahli Muda ini merupakan strategi pendokumentasian *tacit* dan *explicit knowledge* yang merupakan bagian dari aset intelektual organisasi sehingga keberadaannya diharapkan dapat mendukung proses pembelajaran peserta secara mandiri, pengayaan materi pelatihan dan peningkatan kemampuan organisasi dalam konteks pengembangan kompetensi yang terintegrasi dengan pengembangan karir.

Modul Pelatihan Fungsional Penyuluh Hukum Ahli Muda ini dapat menjadi sumber belajar guna memenuhi hak dan kewajiban pengembangan kompetensi paling sedikit 20 Jam Pelajaran (JP) dalam 1 tahun bagi setiap pegawai. Hal ini sebagai implementasi amanat Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN).

Dalam kesempatan ini, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak atas dukungan dan kontribusinya dalam penyelesaian modul ini. Segala kritik dan saran sangat kami

harapkan guna peningkatan kualitas Pelatihan Fungsional Penyuluh Hukum Ahli Muda ini. Semoga modul ini dapat berkontribusi positif bagi para pembacadan Aparatur Sipil Negara pemangku jabatan Penyuluh Hukum.

Selamat Membaca. Salam Pembelajar.

Depok, November 2021

Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia,





Ditandatangani secara elektronik oleh :

Dr. Asep Kurnia

NIP. 19661119 198603 1 001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara
Keaslian dokumen dapat dicek melalui tautan https://bsre.bssn.go.id/verifikasi

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya serta kerja keras Tim Penyusun Modul dan Editor sehingga berhasil disusun Modul Pelatihan Fungsional Penyuluh Hukum Ahli Muda berjudul "Pengelolaan Layanan Konsultasi Hukum".

Modul "Pengelolaan Layanan Konsultasi Hukum" merupakan salah satu implementasi dari Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagai *leading sector* dalam meningkatan kualitas sumber daya manusia di Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Penyusunan modul ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pembelajaran yaitu memberikan kebebasan bagi para insan pembelajar untuk meningkatkan pengetahuan.

Dengan tersusunnya Modul "Pengelolaan Layanan Konsultasi Hukum" ini, diharapkan dapat membantu tenaga pengajar dalam menyusun desain pembelajaran yang dinamis, aktual dan interaktif serta dapat menambah pengetahuan dan pemahaman para Penyuluh Hukum dalam pelaksanaan tugas dan fungsi para peserta pelatihan.

Atas nama Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia, kami mengucapkan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Tim Penyusun dan Editor yang telah bekerja keras menyusun Modul "Pengelolaan Layanan Konsultasi Hukum" ini serta Narasumber yang telah memberikan reviu dan masukan yang sangat bermanfaat untuk penyempurnaan Modul ini.

Semoga Modul ini dapat bermanfaat bagi peserta dan tenaga pengajar Pelatihan Fungsional Penyuluh Hukum Ahli Muda.

Depok, November 2021

Kepala Pusat Pengembangan Pendidikan dan Pelatihan Fungsional Hukum dan HAM,

Ditandatangani secara elektronik oleh :

Hendra Ekaputra, A.Md.IP.,S.H.,M.H.
NIP. 19721224 199902 1 001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara
Keaslian dokumen dapat dicek melalui tautan https://bsre.bssn.go.id/verifikasi

DAFTAR ISI

Halaman

KATA SAMBUTAN iii
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI vii
DAFTAR GAMBAR x

BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Deskripsi Singkat 4
C. Tujuan Pembelajaran 4
D. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok 5
E. Metode 6
F. Media 6
G. Alokasi Waktu 6

BAB II TEKNIK DESAIN DAN RANCANG BANGUN PELAYANAN KONSULTASI HUKUM 7
A. Desain Pelayanan Konsultasi 7
B. Rancang Bangun Pelayanan Konsultasi Hukum 14
C. Latihan 21
D. Rangkuman 21
E. Evaluasi 22
F. Umpan Balik 23

BAB III TEKNIK COACHING DAN MENTORING KEPADA PENYULUH HUKUM 25
A. Konsultasi Hukum Sebagai Bagian Dari Pelayanan Publik 25

B. Coaching 31
C. Mentoring 34
D. Peningkatan Kualitas Layanan Melalui Pembimbingan..... 38
E. Latihan 46
F. Rangkuman..... 46
G. Evaluasi 48
H. Umpan Balik 48

BAB IV TEKNIS LAYANAN KONSULTASI HUKUM 49
A. Teknis Layanan Konsultasi Hukum 49
B. Simulasi Konsultasi Hukum 61
C. Latihan 67
D. Rangkuman 67
E. Evaluasi 69
F. Umpan Balik 69

BAB V EVALUASI PERMASALAHAN LAYANANKONSULTASI HUKUM 71
A. Identifikasi Masalah Layanan Konsultasi Hukum 71
B. Pengertian Identifikasi Masalah Menurut Para Ahli 72
C. Bagian Identifikasi Masalah..... 73
D. Sumber untuk Mendapatkan Bahan Identifikasi Masalah 73
E. Cara Membuat Identifikasi Masalah 74
F. Jenis Jenis Identifikasi Masalah..... 77
G. Analisa Masalah Layanan Konsultasi Hukum..... 80
H. Evaluasi Hasil Analisis..... 86
1. Pengertian Evaluasi Menurut Para Ahli 87

2. Fungsi Evaluasi 87
3. Tujuan Evaluasi 88
4. Tahapan Evaluasi 89
5. Metode Evaluasi 90
6. Laporan Hasil Evaluasi 93
7. Jenis-Jenis Laporan 102
8. Menyusun laporan Evaluasi 104
9. Tata Tulis Laporan Evaluasi 105

I. Latihan 106
J. Rangkuman 107
K. Evaluasi 108
L. Umpan Balik 108

BAB VI PENUTUP 109
A. Kesimpulan 109
B. Tindak Lanjut 109

KUNCI JAWABAN 111
DAFTAR PUSTAKA 116

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Tampilan halaman awal LSC Web 17

Gambar 2.2 *Tampilan* Playstore untuk Mengunduh Aplikasi Legal Smart Channel 17

Gambar 2.3 *Tampilan* Awal Legal Smart Channel 18

Gambar 2.4 *Tampilan* LSC pada Isian Data 18

Gambar 2.5 *Tampilan* LSC Setelah Data Diisi dengan Lengkap 19

Gambar 2.6 Tampilan *Website* luhkum.bphn.go.id (Daftar Konsultasi) 19

Gambar 2.7 Tampilan *Website* luhkum.bphn.go.id Verifikasi Konsultasi 20

Gambar 2.8 Tampilan Aplikasi LSC Terkait Tanggapan Permasalahan Hukum 20

Gambar 3.1. Rantai Pelayanan Prima 30

Gambar 3.2. Ilustrasi Kerangka Konsep Pentingnya Coaching dan Mentoring 40

Gambar 4.1. Ilustrasi Diagram *Fishbone* 84

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai salah satu instrumen pembangunan yang sangat penting dan menjadi prasyarat untuk menumbuhkan kesadaran hukum, perubahan sikap dan perilaku masyarakat dalam rangka penegakan hukum suatu negara demokrasi yang tertib hukum, maka perlu disadari bahwa upaya menciptakan kesadaran hukum melalui kegiatan Penyuluhan Hukum bukanlah suatu hal yang sederhana. Sesuai dengan dengan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005-2025, pembangunan hukum secara umum merupakan kebijakan yang harus ditetapkan dalam undang-undang sebagai wadah politik hukum. Dalam mewujudkan Indonesia yang demokratis berlandaskan hukum, pembangunan hukum diarahkan pada:

1. Makin terwujudnya sistem hukum nasional yang mantap bersumber pada Pancasila dan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang mencakup pembangunan materi hukum, struktur hukum termasuk aparat hukum, sarana dan prasarana hukum;
2. Perwujudan masyarakat yang mempunyai kesadaran dan budaya hukum yang tinggi dalam rangka mewujudkan negara hukum serta penciptaan kehidupan masyarakat yang adil dan demokratis.

Pelaksanaan pembangunan hukum harus dilakukan secara komprehensif mencakup substansi hukum, kelembagaan hukum dan budaya hukum serta dibarengi dengan penegakan hukum secara tegas dan konsisten dengan tetap menjunjung tinggi hak asasi

manusia, sehingga aktualisasi fungsi hukum sebagai sarana pembaharuan dan pembangunan, instrument penyelesaian masalah secara adil serta sebagai pengatur perilaku masyarakat untuk menghormati hukum dapat terwujud.

Berkaitan dengan mewujudkan negara hukum yang adil dan demokratis, maka kegiatan pelayanan konsultasi hukum sebagai bagian dari pelaksanaan Penyuluhan Hukum menjadi salah satu upaya dalam mewujudkan hal tersebut. Konsultasi hukum yang diberikan oleh tenaga Penyuluh Hukum dapat memberikan lebih dari sekedar informasi hukum tetapi juga meliputi pemahaman dan upaya-upaya untuk bertindak terkait dengan permasalahan hukum yang dihadapi seseorang yang dalam hal ini adalah masyarakat sebagai klien konsultasi hukum.

Keberhasilan pelaksanaan pelayanan konsultasi hukum secara kasat mata dapat dilihat dari tingkat kepuasan klien terhadap informasi dan upaya-upaya yang ditawarkan oleh Penyuluh Hukum terhadap permasalahan hukum yang dihadapinya sebagai hasil akhir konsultasi hukum. Sehingga berdasarkan hal tersebut, seorang Penyuluh Hukum dituntut untuk senantiasa bersikap aktif mengembangkan potensi diri untuk menambah wawasan dan berburu informasi-informasi terkini mengenai perkembangan hukum yang nantinya akan bermanfaat dan dibutuhkan oleh masyarakat sebagai kliennya.

Dalam pelaksanaan pelayanan konsultasi hukum, Penyuluh Hukum harus aktif menyaring informasi yang diberikan atau yang diperoleh dari kliennya, baik dengan menyandingkan dengan sumber-sumber lainnya menyangkut kebijakan, nilai-nilai perilaku, dan maupun hal lain. Hal ini menjadi penting karena masyarakat juga kerap memperoleh informasi dari sumber-sumber lain yang tidak tepat, terlebih apabila informasi didapat dari sumber-sumber yang lebih

berorientasi pada “kepentingan luar” dibanding keberpihakannya kepada masyarakat sebagai klien.

Pelaksanaan pelayanan konsultasi hukum kemudian menjadi lebih luas dan menarik ketika memasuki era teknologi. Kemudahan akses melalui internet atau adanya fenomena *Internet of Things* (IoT) sebagai perkembangan peradaban modern dengan revolusi industri 4.0 yang saat ini hampir bisa dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat menjadi tuntutan baru pelaksanaan layanan konsultasi hukum, Kondisi kemajuan pesat teknologi ini membawa pada kondisi transisi revolusi teknologi yang secara fundamental akan mengubah cara hidup, bekerja, dan relasi organisasi dalam berhubungan satu sama lain. Sehingga pelaksanaan pelayanan konsultasi hukum perlu bertransformasi mengikuti kompleksitas sebagai dampak adanya revolusi industri 4.0.

Perkembangan era revolusi Industri 4.0 yang membawa konsekuensi meningkatnya tuntutan akuntabilitas dan transparansi dari organisasi pemerintah serta tingkat responsif yang tinggi dan cepat, akan membawa perubahan paradigma desain organisasi. Untuk menjawab fenomena ini, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia melalui Badan Pembinaan Hukum Nasional telah memiliki saluran konsultasi hukum baik yang dilakukan secara konvensional melalui *Law Centre* maupun layanan konsultasi hukum melalui internet dalam fitur konsultasi hukum online pada aplikasi *Legal Smart Channel*.

Namun demikian, sekalipun sebuah organisasi Pemerintah telah mampu menjawab hadirnya era revolusi industri 4.0 dengan transformasi digital yang telah dilakukan, ukuran besarnya organisasi dengan struktur organisasi dan rentang kendali yang besar, tidaklah menjamin efektifitas pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi dapat terlaksana dengan baik, begitu pula dalam pelaksanaan pelayanan konsultasi hukum.

Untuk dapat mencapai tujuan yang diharapkan maka diperlukan pengelolaan yang baik terhadap layanan konsultasi hukum ini, baik melalui pembimbingan yang dilakukan oleh pimpinan maupun oleh Penyuluh Hukum itu sendiri dalam kelompoknya. Seberapa sukses transformasi organisasi dilakukan ditentukan oleh peran para pelaksana yang adaptif terhadap perubahan yang sedemikian cepat. Penyuluh Hukum harus dapat terus bertransformasi diri ke bentuk ideal agar dapat menghadapi ancaman dan memanfaatkan peluang yang ada dalam rangka mewujudkan organisasi yang berorientasi layanan publik. Sehingga diharapkan pelaksanaan pelayanan konsultasi hukum dapat menjawab fenomena era revolusi industri 4.0 bahwa *tomorrow is today*.

B. Deskripsi Singkat

Modul ini memberikan gambaran tentang peran Penyuluh Hukum dalam pengelolaan pelayanan konsultasi hukum serta pandangan pelaksanaan konsultasi hukum dan permasalahan layanan konsultasi hukum.

C. Tujuan Pembelajaran

1. Hasil Belajar

Setelah mempelajari modul ini peserta diharapkan mampu peserta diharapkan mampu memfasilitasi pengelolaan layanan konsultasi hukum dan memberikan *coaching* dan mentoring atas pengelolaan pelayanan konsultasi hukum.

2. Indikator Hasil Belajar

Setelah mempelajari modul ini peserta diharapkan dapat:

a. Menjelaskan desain dan rancang bangun Pelayanan Konsultasi Hukum;

b. Mensimulasikan *coaching* dan *mentoring* kepada Penyuluh Hukum lain di lingkungannya dalam pengelolaan Pelayanan Konsultasi Hukum;
c. Mensimulasikan layanan konsultasi hukum;
d. Mengevaluasi masalah teknis operasional yang timbul dan pengambilan keputusan dalam Pelayanan Konsultasi Hukum.

D. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok

Materi pokok dan sub materi pokok pada modul ini adalah:

1. Teknik Desain dan Rancang Bangun Pelayanan Konsultasi Hukum
   1.1 Desain Pelayanan Konsultasi Hukum
   1.2 Rancang Bangun Pelayanan Konsultasi Hukum

2. Teknik Coaching dan Mentoring kepada Penyuluh Hukum
   2.1 Konsultasi Hukum sebagai Bagian dari Pelayanan Publik
   2.2 Coaching
   2.3 Mentoring
   2.4 Peningkatan Kualitas Layanan Melalui Pembimbingan

3. Teknik Layanan Konsultasi Hukum
   3.1 Teknik Layanan Konsultasi Hukum
   3.2 Simulasi Konsultasi

4. Evaluasi Permasalahan Layanan Konsultasi Hukum
   4.1 Identifikasi Masalah Layanan Konsultasi Hukum
   4.2 Analisis Masalah Layanan Konsultasi Hukum
   4.3 Evaluasi Hasil Analisis
   4.4 Laporan Hasil Evaluasi

E. Metode

Metode pembelajaran yang dipergunakan yaitu melalui:

a. Ceramah Interaktif;
b. Diskusi Kelompok; dan
c. Simulasi.

F. Media

Media atau alat bantu yang dipergunakan yaitu:

a. Laptop
b. Komputer/PC
c. *Zoom Cloud Meeting*

G. Alokasi Waktu

10 Jam Pelajaran @45 menit = 450 menit

BAB II
TEKNIK DESAIN DAN RANCANG BANGUN PELAYANAN KONSULTASI HUKUM

Setelah mempelajari Bab ini, peserta diharapkan dapat memahami konteks desain dan rancang bangun pelayanan konsultasi hukum.

A. Desain Pelayanan Konsultasi

Penyuluhan hukum merupakan bagian dari pembangunan hukum nasional, sedangkan pembangunan hukum nasional bagian dari pembangunan nasional. Kegiatan penyuluhan hukum merupakan salah satu sosialisasi untuk menggambarkan bagaimana itu keadilan tersebut.[1] Peranan hukum sebagai alat pembangunan masyarakat sebagaimana dikemukakan oleh Roscoe Pound perlu ditempatkan pada persepsi yang disepakati bersama untuk memahami sifat, hakekat dan konsekuensi diterimanya suatu konsepsi. Apabila hukum diberi peranan sebagai sarana perubahan dan pembangunan, maka pemikiran ini membuktikan adanya kesadaran terhadap pengaruh timbal balik antara hukum dan masyarakat.[2]

Penyuluhan hukum diatur dalam Peraturan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia Nomor: M-01.PR.08.10 Tahun 2007 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: M-01.PR.08.10 Tahun 2006 tentang Pola Penyuluhan Hukum. Penyuluhan Hukum adalah salah satu kegiatan

[1] Sudjana dalam https://ejournal.upi.edu/index.php/jpis/article/download/6186/4186 diunduh pada 11 Oktober 2021.
[2] *Ibid.*

penyebarluasan informasi dan pemahaman terhadap norma hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku guna mewujudkan dan mengembangkan kesadaran hukum masyarakat sehingga tercipta budaya hukum dalam bentuk tertib dan taat atau patuh terhadap norma hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku demi tegaknya supremasi hukum.[3] Output atas pelaksanaan kegiatan penyuluhan hukum ini adalah terwujudnya masyarakat cerdas hukum atau memiliki kesadaran hukum masyarakat. Kesadaran hukum masyarakat sendiri adalah nilai yang hidup dalam masyarakat dalam bentuk pemahaman dan ketaatan atau kepatuhan masyarakat terhadap norma hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.[4]

Lawrence M. Friedman mengatakan bahwa terdapat 3 (tiga) unsur atau komponen sistem hukum[5], yaitu :

1. Sistem hukum mempunyai struktur. Sistem hukum terus berubah, namun bagian-bagian sistem itu berubah dalam kecepatan yang berbeda, dan setiap bagian berubah tidak secepat bagian tertentu lainnya;
2. Sistem hukum mempunyai substansi, yaitu berupa aturan, norma, dan pola perilaku nyata manusia yang berada dalam sistem itu;
3. Sistem hukum mempunyai komponen budaya hukum, yaitu sikap manusia terhadap hukum dan sistem hukum itu sendiri, seperti kepercayaan, nilai, pemikiran serta harapannya

Lawrence Friedman menjelaskan lebih lanjut bahwa budaya atau kultur hukum merupakan faktor nilai yang menimbulkan perbedaan dalam kehidupan hukum dalam masyarakat, sehingga kultur hukum

---

[3] Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor: M-01.PR.08.10 Tahun 2006 tentang Pola Penyuluhan Hukum, Pasal 1 angka 1

[4] *Ibid.* Pasal 1 angka 2

[5] Sudjana, Op. Cit.

merupakan sikap-sikap dan nilai-nilai yang dimiliki oleh masyarakat yang berhubungan dengan hukum dan lembaga-lembaganya, baik yang bersifat positif maupun negatif.

Kesadaran hukum berbeda dengan kepatuhan hukum meskipun kedua-duanya dikonkritkan dalam sikap dan tindakan atau perikelakuan manusia dalam bermasyarakat. Menurut Max Weber, kepatuhan hukum berkaitan dengan paksaan yaitu sanksi, sehingga seseorang mentaati hukum karena takut terhadap sanksi yang dapat diterimanya. Sedangkan dalam kesadaran hukum, pentaatan timbul dengan sendirinya berdasarkan hati nurani tanpa paksaan.

Menurut H.C. Kelman, masalah kepatuhan hukum tersebut merupakan suatu derajat yang secara kualitatif dapat dibedakan pada tiga proses dasar, yaitu: [6]

a. *Compliance*
   Suatu kepatuhan yang didasarkan pada harapan akan suatu imbalan dan usaha untuk menghindarkan diri dari hukuman yang mungkin dijatuhkan. Kepatuhan ini sama sekali tidak didasarkan pada suatu keyakinan pada tujuan kaidah hukum yang bersangkutan, dan lebih didasarkan pada pengendalian dari pemegang kekuasaan. Sebagai akibatnya maka kepatuhan ada apabila ada pengawasan yang ketat terhadap pelaksanaan kaedah-kaedah hukum tersebut.

b. *Identification*
   Terjadi apabila kepatuhan hukum ada bukan oleh karena nilai instrinsiknya, akan tetapi agar supaya keanggotaan kelompok tetap terjaga, serta ada hubungan baik dengan mereka yang memegang kekuasaan.

[6] Soerjono Soekanto, 1982. *Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum,* Jakarta: CV Rajawali, Jakarta, Hlm. 230

c. *Internalization*
Seseorang mematuhi hukum karena secara intrinsik kepatuhan tadi mempunyai imbalan. Isi kaedah tersebut sesuai dengan nilai-nilai yang semula dianutnya.

Soerjono Soekanto membagi faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan hukum ke dalam tiga tahapan, yaitu:[7]

a. Tahap prakonvensional
Pada tahap prakonvensional ini manusia mematuhi hukum karena memusatkan perhatian pada akibat-akibat apabila hukum itu dilanggar. Proses yang terjadi pada tahap ini sebenarnya dapat dibagi dalam dua tahap lagi yakni tahap kekuatan fisik (seseorang mematuhi hukum agar terhindar dari penjatuhan hukuman atau sanksi negatif), dan tahap hedonistik (seseorang mematuhi hukum atau melanggar hukum untuk kepuasan dirinya sendiri);

b. Tahap Konvensional
Pada tahap ini tekanan diletakkan pada pengakuan, bahwa hukum berisikan aturan permainan dalam pergaulan hidup, yang senantiasa harus ditegakkan. Tetapi dalam kenyataannya, bukan hal ini yang selalu terjadi karena dalam tahap ini dikenal perbedaan antara dua tahap, yakni tahap interpersonal atau antar pribadi seseorang mematuhi hukum untuk memelihara hubungan baik dengan pihak-pihak lain dan untuk menyenangkan pihak lain tadi. Tahap hukum dan ketertiban (hukum dipatuhi karena penegak hukum mempunyai kekuasaan dan kekuasaan tersebut diakui);

c. Tahap Purna Konvensional
Dalam tahap ini, manusia mematuhi hukum karena dia mendukung prinsip-prinsip moral, terlepas dari apakah hukum

[7] Sudjana, Op. Cit.

itu didukung suatu kekuasaan dan wewenang atau tidak. Tahap ini biasanya dijabarkan dalam tahap-tahap kontrak sosial (seseorang mematuhi hukum karena hukum dianggap sebagai patokan yang dapat mempertahankan stabilitas dan memberikan kemungkinan pada terjadinya perubahan sosial), dan tahap etika universal (ditandai dengan kepatuhan hukum yang terutama disebabkan ada anggapan yang sangat kuat bahwa hukum merupakan refleksi dari etika).

Berkaitan dengan kesadaran pencapaian kesadaran hukum dimaksud diantaranya terdapat peran Penyuluh Hukum. Penyuluh Hukum adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh untuk melakukan kegiatan penyuluhan hukum.[8] Penyuluhan hukum sendiri diselenggarakan dengan metode:[9]

1. Penyuluhan Hukum Langsung, yang dilakukan secara langsung antara penyuluh dan yang disuluh.[10] Penyuluhan Hukum Langsung ini meliputi :[11]
   a. Ceramah;
   b. Diskusi;
   c. Temu Sadar Hukum;
   d. Pameran;
   e. Simulasi;
   f. Lomba Kadarkum;
   g. Konsultasi Hukum;
   h. Bantuan Hukum; dan/atau
   i. Dalam bentuk lain.

---

[8] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Jabatan Fungsional Penyuluh Hukum dan Angka Kreditnya, Pasal 1 angka 2
[9] *Ibid,* Pasal 7 ayat (1)
[10] *Ibid,* Pasal 7 ayat (2)
[11] *Ibid,* Pasal 14 ayat (1)

2. Penyuluhan Hukum Tidak Langsung, yang dilakukan melalui media elektronik dan media cetak.[12] Penyuluhan Hukum Tidak Langsung ini meliputi:[13]
   a. Dialog Interaktif;
   b. Wawancara Radio;
   c. Pentas Panggung;
   d. Sandiwara;
   e. Sinetron;
   f. Fragmen;
   g. Film;
   h. Spanduk;
   i. Poster;
   j. Brosur;
   k. Leaflet;
   l. Booklet;
   m. Billboard;
   n. Surat Kabar;
   o. Majalah;
   p. Running Text;
   q. Filler; dan/atau
   r. Dalam bentuk lain.

Diantara bentuk penyuluhan hukum langsung yaitu Konsultasi Hukum. Konsultasi Hukum sendiri adalah pemberian pelayanan jasa hukum berupa nasihat, penjelasan, informasi atau petunjuk kepada anggota masyarakat yang mempunyai permasalahan hukum untuk memecahkan masalah yang dihadapinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.[14] Sehingga dalam Konsultasi Hukum terdapat 2 (dua) pihak yang terlibat yaitu :

---

[12] *Ibid,* Pasal 7 ayat (3)
[13] *Ibid,* Pasal 14 ayat (2)
[14] *Ibid,* Pasal 1 angka 12

1. Konsultan Hukum yaitu Penyuluh Hukum; dan
2. Klien, yaitu masyarakat yang memiliki permasalahan hukum.

Konsultasi Hukum dapat dilakukan secara langsung oleh Penyuluh Hukum kepada Klien dengan mendatangi tempat dimana Penyuluh Hukum bertugas, misalnya seperti pada layanan *Law Center* yang ada di beberapa Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM dan Badan Pembinaan Hukum Nasional atau lokasi lainnya yang ditunjuk. Selain itu, konsultasi hukum juga dapat dilakukan dengan pada saat kegiatan-kegiatan penyuluhan hukum sedang dilaksanakan misalnya pada saat kegiatan ceramah, pameran maupun penyuluhan hukum keliling dengan mobil PENYULING (Penyuluhan Hukum Keliling).

Desain konsultasi hukum sebagaimana disebutkan masih bersifat konvensional, dimana masyarakat masih harus bertemu fisik dengan Penyuluh Hukum kemudian mengisi beberapa isian dalam form berkaitan dengan data diri dan hal-hal lain. Adapun gambaran tahap pelaksanaan konsultasi sebagaimana dimaksud yaitu sebagai berikut:

1. Masyarakat mengunjungi tempat Penyuluh Hukum bertugas atau pada saat kegiatan penyuluhan hukum sedang dilaksanakan;
2. Penyuluh Hukum akan menyambut dan mengarahkan untuk mengisi buku tamu. Buku tamu dimaksud dapat juga dengan menggunakan *google form* atau isian lain yang sejenis.
3. Masyarakat akan diminta untuk mengisi informasi identitas sesuai dengan kartu identitas yang disampaikan disertai dengan salinan kartu identitasnya;
4. Konsultasi Hukum dilakukan hingga masyarakat memperoleh saran atau nasehat hukum atas permasalahan hukum yang dihadapinya;

5. Setelahnya, hasil konsultasi hukum dituangkan di dalam form laporan dan disampaikan kepada pimpinan untuk mendapatkan pengesahan.

Konsultasi Hukum yang dilakukan secara konvensional tersebut tentunya memiliki kelemahan, dimana masyarakat memerlukan waktu dan tenaga yang lebih untuk menjangkau Penyuluh Hukum. Hal ini akan sangat tidak efektif bagi masyarakat yang ada di daerah-daerah terpencil dan sulit dijangkau mengingat luasnya wilayah Indonesia. Oleh karena itu perlu adanya rancang bangun pelayanan konsultasi hukum yang mengakomodir kebutuhan hukum masyarakat.

B. Rancang Bangun Pelayanan Konsultasi Hukum

Perkembangan teknologi yang begitu pesat saat ini membuat berbagai informasi dan pengelolaan manajemen di setiap instansi mendukung untuk bisa dikembangkan menjadi sistem yang mengandalkan kemajuan teknologi, begitu pula dengan pelayanan konsultasi hukum. Diperlukan suatu upaya untuk meningkatkan efisiensi waktu dan memberikan keterjangkauan kepada masyarakat terhadap suatu pelayanan publik.

Salah satu upaya yang telah dilakukan misalnya Badan Pembinaan Hukum Nasional telah membangun suatu sistem aplikasi *Legal Smart Channel*. Rancang bangun yang dilakukan terhadap pelayanan konsultasi hukum.

Kata “rancang” merupakan kata kerja dari “merancang”, yakni mengatur segala sesuatu (sebelum bertindak, mengerjakan, atau melakukan sesuatu) atau merencanakan. Sedangkan perancangan merupakan kata benda yang memiliki arti proses, perbuatan

merancang. Sedangkan "rancang bangun" dapat bermakna sebagai merancang atau mendesain suatu bangunan.[15]

Rancang merupakan serangkaian prosedur untuk menerjemahkan hasil analisa dari sebuah sistem ke dalam bahasa pemrograman untuk mendeskripsikan dengan detail bagaimana komponen-komponen sistem diimplementasikan. Sedangkan pengertian bangun atau pembangunan sistem adalah kegiatan menciptakan sistem baru maupun mengganti atau memperbaiki sistem yang telah ada baik secara keseluruhan maupun sebagian.[16]

Dengan demikian pengertian rancang bangun merupakan kegiatan menerjemahkan hasil analisa ke dalam bentuk paket perangkat lunak kemudian menciptakan sistem tersebut ataupun memperbaiki sistem yang sudah ada.[17]

Legal Smart Channel atau selanjutnya disebut dengan LSC merupakan aplikasi yang dibangun oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses tidak hanya informasi hukum tetapi juga akses bantuan hukum. Aplikasi web lsc dapat diakses dalam laman https://lsc.bphn.go.id/ serta dapat pula diunduh dalam *Google Playstore* bagi pengguna *Android* dan *App Store*. Beberapa hal yang disajikan dalam LSC yaitu diantaranya:

---

[15] A. S. Dhiana, "Rancang Bangun Sistem Pakar untuk Mendeteksi Gizi Buruk pada Balita," UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2010 dalam Jurnal Ilmiah d'Computare Volume 10 Edisi Januari 2020 oleh Nurul Samania, Nirsal, Riska Yanu Fa'rifah dengan judul Rancang Bangun Aplikasi E-Voting Pemilihan Ketua Umum Himpunan Mahasiswa Informatika (HMTI) Universitas Cokroaminoto Palopo Berbasis Website, diunduh pada 1 November 2021 pukul 13.43 WIB.

[16] R. S. Pressman, Software Engineering A Practitioner's Approach. 7th Edition. United States: Mc-Graw Hill, 2010. dalam *Ibid.*

[17] T. H. Septian, "Rancang Bangun Aplikasi Monitoring Jamaah Haji Berbasis Mobile Android," UIN Alauddin Makassar, 2016. Dalam *Ibid.*

1. BPHN TV
   Fitur ini menyajikan kumpulan produk film penyuluhan hukum dengan materi yang bervariasi.

2. BPHN Radio
   Fitur ini menyajikan kumpulan kegiatan penyuluhan hukum dalam bentuk audio seperti dialog interaktif, podcast, dan lain sebagainya.

3. Konsultasi Hukum Online
   Fitur ini memberikan ruang bagi masyarakat untuk dapat menyampaikan masalah hukumnya secara online.

4. Berita Penyuluhan Hukum
   Fitur ini berisikan kegiatan penyuluhan hukum yang telah dilaksanakan Penyuluh Hukum.

5. Akses Bantuan Hukum
   Fitur ini diantaranya menyajikan data sebaran Penyuluh Hukum, Desa Sadar Hukum, Organisasi Bantuan Hukum, dan lain sebagainya.

6. Tips Cerdas Hukum
   Fitur ini berisi langkah-langkah apa yang dapat dilakukan jika seseorang memiliki permasalahan hukum dengan subyek tertentu.

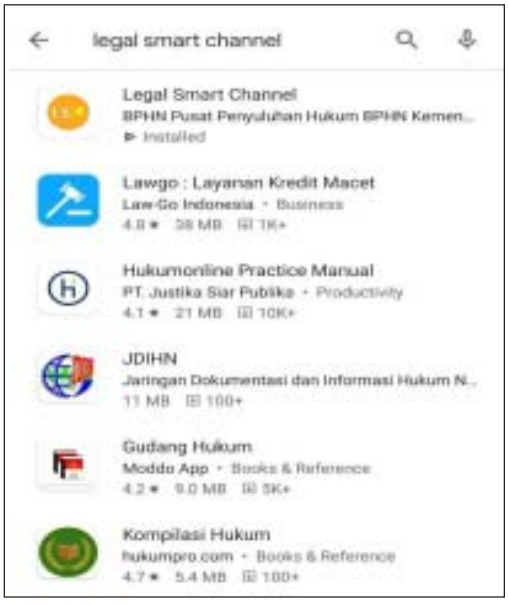
7. I-Waris Kumham
   Fitur ini memudahkan masyarakat dalam pembagian waris secara agama Islam dengan menggunakan perhitungan secara online.



Gambar 2.1 Tampilan halaman awal LSC Web

Adapun langkah-langkah pelaksanaan pelayanan konsultasi hukum melalui LSC dalam aplikasi android atau web yaitu sebagai berikut:

1. Masyarakat / Pemohon mengunduh aplikasi Legal Smart Channel di *Playstore* atau *App Store* lalu install atau dengan mengakses laman lsc.bphn.go.id



Gambar 2.2 *Tampilan* Playstore untuk Mengunduh Aplikasi Legal Smart Channel

2. Setelah itu pilih fitur Konsultasi Hukum Online.



Gambar 2.3 *Tampilan* Awal Legal Smart Channel

3. Masyarakat mengisi data sesuai dengan identitas diri dengan benar berikut dengan pertanyaan yang diajukan. Dalam pelayanan konsultasi hukum melalui LSC, identitas klien dapat digantikan oleh alamat email yang aktif.



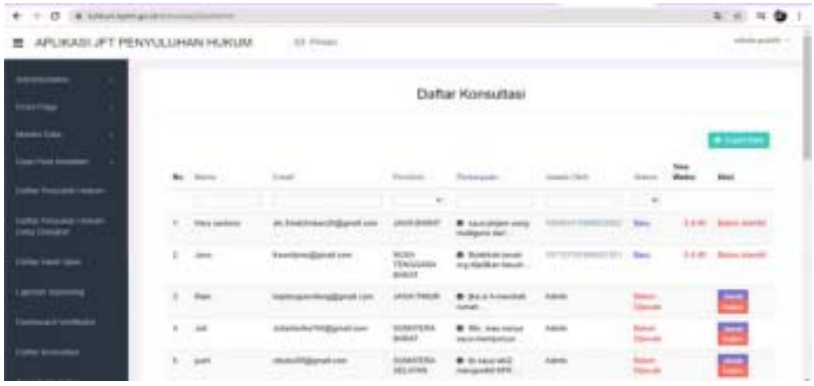
Gambar 2.4 *Tampilan* LSC pada Isian Data

4. Apabila seluruh data sudah diisi dengan lengkap, kemudian klik “kirim”.



Gambar 2.5 *Tampilan* LSC Setelah Data Diisi dengan Lengkap

5. Selanjutnya, informasi yang telah dikirimkan akan diterima oleh admin konsultasi hukum melalui website luhkum.bphn.go.id dan akan didistribusikan kepada Penyuluh Hukum untuk segera diberikan saran dan tanggapan.



Gambar 2.6 Tampilan *Website* luhkum.bphn.go.id (Daftar Konsultasi)

6. Penyuluh Hukum akan menjawab permasalahan hukum yang disampaikan melalui web yang sama.



Gambar 2.7 Tampilan *Website* luhkum.bphn.go.id Verifikasi Konsultasi

7. Klien akan mendapatkan notifikasi email terkait tanggapan permasalahan hukum yang dihadapinya serta jawaban akan dipublish pada aplikasi LSC maupun web.



Gambar 2.8 Tampilan Aplikasi LSC Terkait Tanggapan Permasalahan Hukum

Pengelolaan pelayanan konsultasi hukum bisa saja dilakukan dengan pemanfaatan sarana yang sederhana seperti menggunakan worksheet excel atau layanan *Short Message Service* (SMS) dan *whatsapp*. Pada dasarnya, sebuah pengelolaan layanan konsultasi hukum harus dapat memenuhi asas-asas pelayanan publik.

C. Latihan

1. Sebagai seorang Penyuluh Hukum, Anda akan membangun sebuah desain pengelolaan pelayanan konsultasi secara sederhana. Menurut Anda, hal-hal apa sajakah yang harus tertuang dalam konsep pengelolaan tersebut? Jelaskan dan diskusikan.

2. Pemanfaatan teknologi yang ada di era sekarang menuntut seorang Penyuluh Hukum menguasai banyak hal secara singkat. Pelayanan konsultasi hukum konvensional dirasa tidak cukup efektif di era ini sehingga dibangunlah sebuah sistem layanan konsultasi hukum non konvensional (online). Menurut Anda apakah konsultasi hukum online ini memiliki kelemahan? Diskusikan.

D. Rangkuman

1. Diantara bentuk penyuluhan hukum langsung yaitu Konsultasi Hukum. Konsultasi Hukum sendiri adalah pemberian pelayanan jasa hukum berupa nasihat, penjelasan, informasi atau petunjuk kepada anggota masyarakat yang mempunyai permasalahan hukum untuk memecahkan masalah yang dihadapinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga dalam Konsultasi Hukum terdapat 2 (dua) pihak yang terlibat yaitu:

a. Konsultan Hukum yaitu Penyuluh Hukum; dan
b. Klien, yaitu masyarakat yang memiliki permasalahan hukum.

2. Desain konsultasi hukum yang bersifat konvensional, dimana masyarakat masih harus bertemu fisik dengan Penyuluh Hukum kemudian mengisi beberapa isian dalam form berkaitan dengan data diri dan hal-hal lain memiliki kelemahan, dimana masyarakat memerlukan waktu dan tenaga yang lebih untuk menjangkau Penyuluh Hukum.

3. Salah satu upaya yang telah dilakukan Badan Pembinaan Hukum Nasional dalam perkembangan teknologi yaitu telah dibangunnya suatu sistem aplikasi Legal Smart Channel. Rancang bangun yang dilakukan terhadap pelayanan konsultasi hukum.

4. Pengelolaan pelayanan konsultasi hukum bisa saja dilakukan dengan pemanfaatan sarana yang sederhana seperti menggunakan worksheet excel atau layanan *Short Message Service* (SMS) dan *whatsapp*. Pada dasarnya, sebuah pengelolaan layanan konsultasi hukum harus dapat memenuhi asas-asas pelayanan publik.

E. Evaluasi

1. Apakah yang dimaksud dengan rancang bangun layanan konsultasi hukum?
2. Sebutkan kegiatan apa saja yang termasuk ke dalam Penyuluhan Hukum Langsung?
3. Apakah kelemahan dari konsultasi hukum yang dilakukan secara konvensional?
4. Siapa sajakah pihak yang terlibat dalam konsultasi hukum?

5. Informasi apakah yang dibutuhkan sebagai pengganti kartu identitas dalam pelaksanaan layanan konsultasi hukum non konvensional (online)?

F. Umpan Balik

Apabila Anda telah mampu menjawab pertanyaan diatas dengan benar, maka Anda telah memenuhi kriteria belajar tuntas. Apabila belum, maka Anda dapat melakukan pendalaman kembali terhadap materi yang telah diuraikan pada Bab II ini.

BAB III
TEKNIK COACHING DAN MENTORING KEPADA PENYULUH HUKUM

Setelah mempelajari Bab ini, peserta diharapkan dapat menjelaskan mengenai prinsip manajemen pelayanan dan bagaimana konsep coaching dan mentoring dalam pengelolaan pelayanan konsultasi hukum.

A. Konsultasi Hukum Sebagai Bagian Dari Pelayanan Publik

Kebutuhan setiap seseorang dalam hidup membuatnya terus berupaya untuk memenuhi kebutuhannya, baik yang dilakukan secara mandiri maupun dengan bantuan orang lain. Adanya upaya untuk membantu menyiapkan, menyediakan, atau mengurus keperluan orang lain itulah hal yang dapat disebut dengan pelayanan. Adapun hal-hal mengenai sesuatu yang disampaikan, disajikan, atau dilakukan oleh pihak yang memberikan pelayanan itulah yang disebut dengan layanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Sejatinya sebuah mekanisme sistem pengelolaan layanan, khususnya yang dilakukan oleh Pemerintah, harus juga mengacu kepada Undang-Undang Pelayanan Publik. Sebagaimana disebutkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.[18] Konsultasi

[18] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 angka 1

hukum sebagai salah satu bentuk layanan berupa jasa yang diberikan Konsultan Hukum selaku pelaksana pelayanan publik[19] harus dapat memenuhi asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut :[20]

a. kepentingan umum;
b. kepastian hukum;
c. kesamaan hak;
d. keseimbangan hak dan kewajiban
e. keprofesionalan
f. partisipatif
g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
h. keterbukaan
i. akuntabilitas
j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
k. ketepatan waktu; dan
l. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Asas-asas tersebut kemudian berkaitan pula dengan prinsip pelayanan umum berdasarkan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik[21] sebagai berikut:[22]

1. Kesederhanaan
   Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan
   a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;

---

[19] *Ibid,* Pasal 1 angka 5 yang menyebutkan bahwa Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai,petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian Tindakan pelayanan publik.

[20] *Ibid,* Pasal 4

[21] Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

[22] *Ibid,* Bagian V huruf A

b. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

3. Kepastian Waktu
   Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi
   Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan
   Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab
   Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
   Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses
   Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
   Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain- lain.

Maka berdasarkan asas pelayanan publik dan prinsip pelayanan umum diatas maka diperlukan adanya suatu manajemen tertentu dalam rangka mencapai asas, serupa dengan manajemen dalam sebuah organisasi. Manajemen timbul dari adanya kerjasama beberapa pihak untuk mencapai tujuan. Menurut Henry Fayol, manajemen adalah proses menginterpretasikan, mengkoordinasikan sumber daya, sumber dana, dan sumber-sumber lainnya untuk mencapai tujuan dan sasaran melalui tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan dan penilaian.[23] Sehingga terdapat beberapa roda fungsi dalam manajemen ini.

Lebih lanjut berkaitan dengan empat roda fungsi dalam manajemen yang disebutkan diatas dikenal dengan POAC (*Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling)* sebagai berikut:[24]

1. *Planning* (Perencanaan)
   Merupakan fungsi utama dalam organisasi, karena ini adalah indikator pertama agar perusahaan atau organisasi dapat bertahan, pada perencanaan ini menyangkut visi dan misi kedepan organisasi.

2. *Organizing* (Pengorganisasian)
   Fungsi ini amat penting dalam rangka bagaimana mencapai tujuan organisasi, karena ini menyangkut masalah struktur

[23] Toto Djurotok. 2004. Manajemen Penerbitan Pers, Bandung: Remaja Rosdakarya, Hlm: 95
[24] *Ibid.* Hlm: 96

anggota organisasi tertinggi dan siapa orang-orang penting yang berhak menjalankan roda organisasi.

3. *Actuating* (Pelaksanaan)
   Fungsi ini meliputi bagaimana struktur organisasi tertinggi memberikan pengarahan dan pengaruh pada anggota untuk menjalankan roda organisasi.

4. *Controlling* (Pengawasan)
   Fungsinya untuk mengevaluasi roda manajemen yang telah berlangsung dalam organisasi, pengawasan menjadi penting agar kualitas organisasi tetap terjaga.

Adapun manajemen organisasi sendiri dimaknai sebagai suatu kepengurusan atau seni memimpin dari seorang manajer yang ditujukan kepada sekumpulan orang-orang yang terkoordinir dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan tertentu.[25] Maka dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu kegiatan pengelolaan komponen suatu organisasi termasuk didalamnya sumber daya yang dimiliki agar dapat menjalankan fungsi organisasi sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Sehingga apabila dihubungkan dengan pelayanan konsultasi hukum maka manajemen dibutuhkan dalam hal pengelolaan pelayanan konsultasi hukum yang dilakukan oleh Konsultan Hukum terhadap masyarakat sebagai klien, baik dari sisi sumber daya, proses hingga output layanan.

Sementara prinsip manajemen pelayanan khususnya pada pelayanan konsultasi hukum dapat dimaknai sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan konsultasi hukum demi

[25] Abdul Syani, 1987. Manajemen Organisasi. Jakarta: PT. Bina Aksara. Hlm. 79

tercapainya tujuan pelayanan yang berdasarkan asas dan prinsip pelayanan publik. Secara konseptual, manajemen pelayanan, khususnya pelayanan publik, ditujukan untuk mewujudkan pelayanan yang prima, yaitu pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, guna mewujudkan pelayanan prima sebagaimana dimaksud maka manajemen harus mewujudkan 3 (tiga) kepuasan, yaitu kepuasan pelanggan (masyarakat), kepuasan organisasi, dan kepuasan pegawai (pelaksana) sebagaimana dapat dilihat dalam gambar rantai pelayanan prima dibawah ini.



Gambar 3.1. Rantai Pelayanan Prima

Controlling dalam sebuah manajemen organisasi memiliki peran penting sebagai salah satu bagian proses atau kegiatan dari fungsi pengawasan dan pengendalian. Diantara hal-hal yang dapat dilakukan dalam rangka melakukan pengawasan dan pengendalian, yaitu adanya upaya pembimbingan dalam bentuk coaching dan mentoring. Dimensi kegiatan-kegiatan tersebut memberikan kemudahan sumber-sumber yang dimiliki oleh organisasi untuk dapat menyelesaikan suatu tugas ataupun sekumpulan kegiatan pengambilan keputusan yang berkaitan erat dengan perencanaan dan pengorganisasian kegiatan dan informasi dari kepemimpinan dalam mengevaluasi pelayanan.

Dalam rangka mewujudkan SMART ASN 2024, maka pemerintah harus melakukan upaya pengembangan kompetensi yang

sistematis. Regulasi mengamanatkan bahwa ASN memiliki hak mendapat pengembangan kompetensi 20 JP setahun. Kegiatan tersebut menerapkan konsep 10:20:70 model pembelajaran dan pengembangan (*learning and development model*) terdiri dari 10% klasikal, 20% belajar dengan kolega (c*oaching and mentoring*), dan 70% dari pengalaman kerja (*action learning*).[26]

B. Coaching

Coaching adalah sebuah kata dalam bahasa Inggris. Menurut kamus Merriam-Webster, arti dari coaching adalah "*to instruct, to direct or to train intensively*, yang artinya memberikan instruksi, bimbingan ataupun pelatihan intensif. Adapun *International Coach Federation* (*ICF*), organisasi *coaching* dunia yang didirikan tahun 1995, mendefinisikan *coaching* sebagai hubungan kemitraan antara *coach* dan individu yang dijalin melalui proses kreatif untuk memaksimalkan potensi personal dan profesional dirinya.[27] Sementara itu, menurut Lembaga Administrasi Negara, *coaching* merupakan salah satu jalur pengembangan kompetensi yang dimaknai sebagai pembimbingan peningkatan kinerja melalui pembekalan kemampuan memecahkan permasalahan dengan mengoptimalkan potensi diri.[28]

Dalam pelaksanaan *coaching* terdapat 2 (dua) pihak yang berperan aktif, yaitu *coach* dan *coachee. Coach* adalah seseorang yang akan mengajarkan, membimbing, memberikan arahan, sedangkan

---

[26] Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *Panduan Coaching, Mentoring, dan Belajar Mandiri di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan*, Biro Sumber Daya Manusia Setjen Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Hlm. 1.

[27] Coaching Indonesia, Apa itu Coaching: Pengertian Standar Global dari ICF, *https://www.coachingindonesia.com/index.php/apa-itu-coaching*, diakses tanggal 4 November 2021

[28] Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil.

coachee adalah seseorang yang dibimbing dan diberikan arahan. Dalam praktiknya, seorang *coach* akan mengajarkan, membimbing, memberikan arahan kepada pegawai agar bisa memperoleh keterampilan atau metode baru dalam melakukan pekerjaan untuk mencapai sasaran yang diharapkan. Kata kunci dalam aktivitas *coaching* adalah memecahkan masalah, merumuskan strategi dan langkah-langkah yang bisa dilakukan untuk mencapai tujuan.[29] Dalam kaitannya dengan pelayanan konsultasi hukum, *coaching* dapat dilakukan oleh pimpinan maupun Penyuluh Hukum terhadap jenjang yang berada dibawahnya.

Tujuan *coaching* pada pelayanan konsultasi hukum ini yaitu:

1. Mengarahkan *coachee* untuk menyelesaikan tugas yang diberikan secara khusus berkaitan dengan konsultasi hukum;
2. Mengembangkan kompetensi *coachee* dalam penyelesaian tugas-tugas layanan konsultasi hukum yang diberikan.

Pelaksanaan *coaching* dalam pelayanan konsultasi hukum dilakukan dengan mekanisme sebagai berikut :

1. Pra Pelaksanaan *Coaching*
   a. *Coachee* telah menerima atau ditunjuk untuk menyelesaikan tugas konsultasi hukum. Tugas konsultasi hukum ini melingkupi konsultasi hukum yang dilakukan secara konvensional maupun non konvensional (online).
   b. Pimpinan instansi menunjuk pejabat/professional/ penyuluh hukum dengan kriteria jenjang diatas *coachee* yang berpengalaman sebagai *coach*.
   c. *Coaching* dapat dilakukan dalam suatu kelompok maksimal 5 (lima) orang dengan 1 (satu) orang *coach.*

[29] Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *Op.cit*, Hlm. 6

2. Pelaksanaan *Coaching*

a. Pelaksanaan pembimbingan antara *coach* dengan *coachee* dapat terlaksana setelah terjadinya kesepakatan untuk bertemu.

1) Metode yang dipergunakan dalam melaksanakan *coaching* dapat melalui tatap muka secara langsung maupun dalam jaringan (daring) dengan teknologi;

2) *Coaching* secara tatap muka dilakukan minimal 1 (satu) kali pada setiap triwulan;

3) *Coaching* yang dilakukan secara daring dilakukan secara tentative dan intensif sesuai dengan kebutuhan.

b. *Coaching* dilaksanakan sesuai dengan tenggat waktu penyelesaian tugas khusus konsultasi hukum. Adapun pelaksanaan *coaching* ini dilakukan dengan tahapan:

1) Pengumpulan data
Proses *coaching* diawali dengan pengumpulan data untuk menemukan berbagai kelemahan pelaksanaan. Data yang dikumpulkan adalah seluruh hal yang berkaitan dengan keseluruhan pelaksanaan layanan.

2) Penilaian
Data yang sudah dikumpulkan diolah, kemudian dinilai. Penilaian ini dilakukan terhadap keberhasilan layanan, kemampuan *coachee*, serta faktor-faktor penunjang dan penghambat pelaksanaan layanan.

3) Deteksi kelemahan
Pada tahap ini *coach* mendeteksi kelemahan atau kekurangan *coachee*. Dalam rangka mendeteksi kelemahan, *coach* memperhatikan beberapa hal yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi yaitu

diantaranya penguasaan materi, pembawaan, penggunaan metode, dan lain sebagainya.

4) Memperbaiki kelemahan
Jika melalui deteksi ditemukan kelemahan, maka pada tahap ini dilakukan perbaikan atau peningkatan kemampuan.

5) Bimbingan dan pengembangan
Coach perlu memberikan bimbingan kepada *coachee* agar apa yang diperolehnya dapat diterapkan atau diaplikasikan dalam pelaksanaan layanan yang dilakukan kemudian hari.

3. Pasca Pelaksanaan *Coaching*
   a. *Coach* memberikan catatan kepada *coachee* terkait kemajuan motivasi yang bersangkutan dan peningkatan kinerjanya.
   b. Pencatatan hasil pelaksanaan *coaching* dikomunikasikan oleh *coach* kepada pimpinan atau pejabat yang berwenang.
   c. *Coach* memberikan masukan/saran/penilaian kepada pejabat yang berwenang terkait perilaku/etika *coachee* dalam proses penyelesaian layanan konsultasi hukum yang diberikan berkaitan dengan kinerja.

C. Mentoring

Mentoring berasal dari mitologi Yunani, kata 'mentor' berarti berperan sebagai *adviser, role model, counselor, tutor* dan atau guru. Menurut kamus Merriam-Webster, definisi dari *mentoring* adalah "*to counsel, to tutor*". Sehingga *mentoring* dapat diartikan seperti "mengajar". Adapun menurut Lembaga Administrasi Negara, mentoring adalah pembimbingan peningkatan kinerja melalui transfer pengetahuan,

pengalaman dan keterampilan dari orang yang lebih berpengalaman pada bidang yang sama.[30] *Mentoring* diistilahkan menjadi bimbingan kinerja dengan pengertian suatu proses terus-menerus dan sistematis yang dilakukan oleh atasan langsung dalam membantu PNS agar mengetahui dan mengembangkan kompetensi PNS, dan mencegah terjadinya kegagalan kinerja.[31]

Dalam pelaksanaannya, *mentoring* melibatkan 2 (dua) pihak yaitu *mentor* dan *mentee. Mentor* adalah seseorang yang memberikan mentoring*,* sedangkan *mentee* adalah pihak yang di-mentoring*. Mentor* adalah atasan langsung *mentee* atau Penyuluh Hukum dengan jenjang jabatan lebih tinggi atau pejabat lain yang setingkat dengan atasan langsung atau atasan dari atasan langsung *mentee* yang ditunjuk untuk melakukan pendampingan kepada *mentee.* Dengan demikian apabila terjadi proses mentoring, maka yang berperan dalam memberikan arahan atau bimbingan disebut dengan *mentor.*[32]

Untuk dapat menghasilkan pelaksanaan *mentoring* yang baik maka *mentor* dan *mentee* memiliki beberapa tugas yang perlu dilakukan, yaitu :

1. *Mentor*
    a) Menggali permasalahan yang dihadapi oleh *mentee* terkait dengan hambatan ataupun tantangan yang dihadapi dalam melakukan layanan konsultasi hukum;
    b) Memberikan motivasi dan meningkatkan rasa percaya diri mentee dalam menyelesaikan target pelayanan konsultasi hukum yang akan dicapainya;

---

30 Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. *Op.cit.*

31 Mentoring dipersamakan dengan pengertian bimbingan kinerja pada Pasal 1 angka 15 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.

32 Pedoman Coaching, Mentoring, dan Konseling, Lembaga Administrasi Negara, 2019.

c) Memberikan pencerahan dan wawasan baru kepada *mentee* untuk mengeksplorasi inovasi dalam menyelesaikan target pelayanan konsultasi hukum;
d) Memantau semua proses yang dilakukan oleh mentee, apabila bawahannya bertindak salah atau tidak tepat dalam proses pengambilan keputusan maka memberikan alternatif solusi untuk bertindak secara tepat;
e) Membuat catatan mengenai proses mentoring sebagai bukti bahwa mentor telah melaksanakan proses mentoring dengan mentee.

2. *Mentee*
a) Memberikan semua informasi yang terkait dengan permasalahan dalam menyelesaikan target pelayanan konsultasi hukum secara jujur dan terbuka;
b) Menerima dan menjalankan semua masukan yang diberikan oleh *mentor* pada saat pelaksanaan *mentoring;*
c) Melaporkan kembali kepada *mentor* hasil dari pelaksanaan menjalankan masukan mentor;
d) Berani mengambil keputusan dan melakukan sejumlah inovasi dalam menyelesaikan target pelayanan konsultasi hukum sesuai masukan *mentor*.

Tujuan mentoring pelayanan konsultasi hukum yaitu diantaranya:
1. Terciptanya komunikasi antara mentor dengan mentee dalam hal permasalahan atau hambatan dihadapi dalam melaksanakan layanan konsultasi hukum;
2. Terwujudnya strategi untuk memperbaiki kinerja mentee;
3. Terbangunnya hubungan yang berkelanjutan dan saling mendukung antara mentor dan mentee dalam semangat tim;
4. Tergalinya informasi kemampuan mentee serta kompetensi yang akan dikembangkan untuk pengembangan dan peningkatan kualitas layanan konsultasi hukum.

Pelaksanaan *mentoring* dalam pelayanan konsultasi hukum dilakukan dengan mekanisme sebagai berikut :

1. Pra Pelaksanaan Mentoring
   a. Pimpinan instansi menunjuk pejabat/professional/ Penyuluh Hukum dengan kriteria jenjang diatas *mentee* yang berpengalaman sebagai *mentor*.
   b. *Mentoring* dapat dilakukan secara individual ataupun dalam suatu kelompok maksimal 10 (sepuluh) orang dengan 1 (satu) orang *mentor.*
   c. Mentoring dapat dilakukan minimal 1 (satu) kali setiap bulan.
   d. Mentor dan mentee menetapkan tujuan dan hasil layanan konsultasi hukum yang diinginkan dan bentuk poin-poin.
   e. Mentor dan mentee menyepakati waktu dan tempat mentoring dilaksanakan

2. Pelaksanaan Mentoring
   a. Mentor dan mentee mendiskusikan perkembangan penyelesaian target layanan konsultasi hukum baik konvensional dan non konvensional.
   b. Mentor dan mentee mendiskusikan permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan layanan konsultasi hukum melalui share pengalaman, informasi dan wawasan.
   c. Mentee membuat rencana yang disepakati bersama mentor untuk tindak lanjut dari permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan konsultasi hukum.

3. Pasca Pelaksanaan Mentoring
   a. Mentee dapat memberikan umpan balik kepada mentor atas proses monitoring yang telah dilaksanakan untuk perbaikan.
   b. Mentor melakukan pengawasan terhadap rencana yang telah dibuat dan disepakati bersama mentee.
   c. Mentor dan mentee dapat menentukan waktu mentoring selanjutnya.

D. Peningkatan Kualitas Layanan Melalui Pembimbingan

Belajar dengan kolega sebagaimana disebutkan sebelumnya dapat dilakukan melalui pembimbingan dalam bentuk *coaching* dan *mentoring.* Melalui *coaching,* hasil yang diperoleh lebih permanen dan *coachee* menjadi individu yang lebih kompeten dan mandiri, namun memang prosesnya memakan waktu yang tidak singkat. Sedangkan melalui *mentoring*, proses untuk mencapai tujuan menjadi lebih singkat, namun *mentee* masih memiliki rasa ketergantungan terhadap *mentor*. Sehingga *mentoring* bersifat terus menerus dan dinamis yang mana didalamnya terdapat pembelajaran. Penekanan *mentoring* lebih kepada upaya membangun relasi antara atasan langsung dengan pegawai, tidak seperti c*oaching* yang menekankan pada pencapaian tujuan.[33]

Secara garis besar kegiatan pembimbingan dapat dibagi atas 3 (tiga) tahapan yaitu:

1. Perencanaan
   Perencanaan coaching dan mentoring perlu disusun oleh coach maupun mentor agar pelaksanaannya dapat terarah. Mengingat perencanaan merupakan pedoman dan arah dalam pelaksanaan, maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam perencanaan, yaitu tujuan dari kegiatan, alasan mengapa kegiatan tersebut perlu dilaksanakan, bagaimana teknik yang akan digunakan, dan lain-lain. Selain itu juga harus ditentukan kapan waktu pelaksanaan dan hal-hal yang diperlukan dalam pelaksanaan.

2. Pelaksanaan
   Pelaksanaan pembimbingan dapat dilakukan dengan

[33] Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *Op.cit*, Hlm. 6

memberikan fokus terhadap hal-hal yang akan menjadi substansi coaching dan mentoring.

3. Evaluasi
   Evaluasi dilakukan untuk mengetahui tujuan yang sudah dicapai, hal-hal yang sudah dilakukan dan hal yang belum dilaksanakan. Evaluasi dilakukan untuk semua aspek, meliputi evaluasi hasil, proses dan pelaksanaan.

4. Tindak Lanjut
   Hasil analisis catatan coach dan mentor, dapat dimanfaatkan untuk mengetahui langkah bimbingan yang dapat diberikan kepada coachee dan mentee agar dapat mengembangkan kompetensi sehingga setidak-tidaknya dapat mengurangi kendala-kendala yang muncul atau yang mungkin akan muncul. Umpan balik akan memberi pertolongan bagi coach dan mentee dalam melaksanakan tindak lanjut. Dari umpan balik dapat tercipta suasana komunikasi yang tidak menimbulkan ketegangan, serta mendorong coachee dan mentee meningkatkan kinerjanya.

Dalam sebuah organisasi, apabila coaching dan mentoring dilakukan dengan baik maka akan diperoleh banyak manfaat, diantaranya adalah sebagai berikut:[34]

1. Dapat meningkatkan efektifitas kerja. Peningkatan efektivitas kerja ini erat hubungannya dengan peningkatan pengetahuan dan keterampilan, serta makin terbinanya hubungan dan suasana kerja yang lebih harmonis.

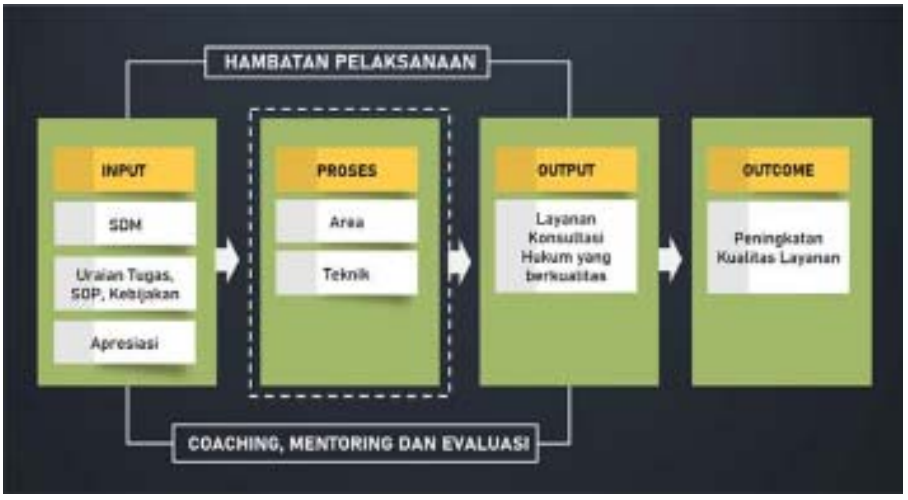
2. Dapat lebih meningkatkan efisiensi kerja. Peningkatan efisiensi kerja ini erat kaitannya dengan makin berkurangnya kesalahan

[34] Suarli, S dan Bahtiar. 2009. Manajemen Keperawatan Dengan Pendekatan Praktis. Jakarta: Erlangga. Hlm: 35

yang dilakukan, sehingga pemakaian sumber daya (tenaga, harta dan sarana) yang sia-sia akan dapat dicegah.

Apabila kedua peningkatan ini dapat diwujudkan, sama artinya dengan telah tercapainya tujuan suatu organisasi. Tujuan utamanya adalah menjamin pelaksanaan berbagai kegiatan yang telah direncanakan secara benar dan tepat, dalam arti lebih efektif dan efisien, sehingga tujuan yang telah ditetapkan organisasi dapat dicapai dengan memuaskan.

Coaching dan mentoring dalam pelayanan konsultasi hukum perlu dilakukan dalam rangka meningkatkan mutu layanan, karena hal tersebut mampu berperan penting dalam menyelesaikan masalah yang timbul dalam pelayanan konsultasi dengan kerangka konsep sebagai berikut:



Gambar 3.2. Ilustrasi Kerangka Konsep Pentingnya Coaching dan Mentoring

Berdasarkan kerangka konsep diatas, maka tahapan proses menjadi unsur penting dalam penyelesaian hambatan dalam pelaksanaan pelayanan konsultasi hukum melalui coaching, mentoring dan

evaluasi. Adapun hal-hal yang termasuk kedalam tahapan proses yaitu sebagai berikut:

1. Area atau sasaran
   Setiap sasaran dan target dilaksanakan sesuai dengan pola yang disepakati berdasarkan struktur dan hirarki tugas. Sasaran atau objek adalah pekerjaan yang dilakukan oleh bawahan, serta bawahan yang melakukan pekerjaan.[35] Maka dalam pelayanan konsultasi hukum, sasaran atau area yang harus dicapai dalam pelaksanaan coaching dan mentoring antara lain: pelaksanaan layanan dan pelaksana layanan.

2. Teknik Coaching dan Mentoring
   Dalam melakukan coaching dan mentoring, terdapat beberapa teknik yang dapat dipergunakan, misalnya sebagaimana dijelaskan lebih lanjut dibawah ini:

   a. Individual
      Teknik yang bersifat individual dipergunakan apabila orang yang dibimbing secara perorangan dan biasanya dilakukan terhadap individu-individu yang mempunyai masalah khusus dan bersifat pribadi.

   b. Berkelompok
      Teknik dalam bentuk kelompok adalah teknik yang digunakan bersama-sama antara pembimbing dan pelaksana dalam jumlah yang banyak tetapi mempunyai kendala.

   c. Langsung
      Teknik langsung adalah teknik yang digunakan untuk menyampaikan harapan kepada pelaksana dengan jelas.

[35] Suyanto. 2008. *Mengenal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan di Rumah Sakit*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Pers, Hlm : 90

Misalnya pada saat pelaksana sedang melakukan tugasnya maka pembimbing mendampingi. Coach dan mentor dapat menggunakan bahasa langsung dan penguatan. Teknik ini dilakukan dengan cara menjelaskan, menyajikan, mengarahkan, memberi contoh, atau menguatkan.

d. Tidak Langsung
Teknik tidak langsung adalah pendekatan yang sifatnya tidak langsung menunjukan permasalahan. Teknik ini mengharapkan pelaksana untuk memulai menyampaikan atau mengemukakan kendala yang mereka miliki. Coach dan mentor menyimpulkan permasalahan tersebut kemudian memberikan bimbingan dan pengarahan.

e. Kolaboratif
Teknik kolaboratif ialah cara pendekatan yang memadukan teknik pendekatan langsung maupun tidak langsung. Coach dan mentor serta coachee dan mentee dapat bersama-sama bersepakat untuk menetapkan pemecahan atau bimbingan yang akan dilakukan sebagai proses pemecahan kendala.

Berkaitan dengan pembimbingan dimaksud dalam hal pengelolaan layanan konsultasi hukum, maka terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu pemilihan coach dan mentor. Berdasarkan apa yang telah disampaikan maka seorang pembimbing merupakan seseorang yang memiliki tingkatan jenjang lebih tinggi dari seseorang yang akan dibimbing, baik seorang pimpinan/pejabat setingkat/Penyuluh Hukum itu sendiri. Adapun jenjang Jabatan Fungsional Penyuluh Hukum jika dirunut dari yang paling rendah ke yang paling tinggi yaitu:[36]

[36] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, Op.cit. Pasal 7 ayat (2)

a. Penyuluh Hukum Pertama;
b. Penyuluh Hukum Muda;
c. Penyuluh Hukum Madya; dan
d. Penyuluh Hukum Utama.

Berdasarkan gambaran penjenjangan tersebut diatas maka dapat terlihat Penyuluh Hukum dengan jenjang jabatan apa yang dapat menjadi seorang pembimbing. Namun demikian seseorang yang akan ditunjuk menjadi pembimbing, baik sebagai coach maupun mentor selain juga memenuhi kriteria jenjang, sepatutnya juga memiliki keahlian lainnya yang dapat mendukung melaksanakan tanggung jawabnya. Tanggung jawab utamanya adalah mencapai hasil sebaik mungkin dengan mengkoordinasikan sistem kerjanya. Para pembimbing mengkoordinasikan pekerjaan pelaksana di bawahnya dengan mengarahkan, melancarkan, membimbing, memotivasi, dan mengendalikan. Oleh karenanya seorang pembimbing juga harus memiliki keahlian diantaranya sebagai berikut:

a. Kemampuan komunikasi yang baik
   Kemampuan komunikasi yang baik adalah bekal utama seorang pembimbing untuk menjalankan tugas-tugasnya, mengingat tugas pembimbing yang sangat memerlukan kemampuan komunikasi seperti memberi bimbingan dan arahan maupun ketika menerima arahan dan perencanaan dari manajemen diatasnya. Kemampuan memberikan informasi dan menerima umpan balik dapat terbentuk melalui kemampuan komunikasi verbal dan nonverbal.

   Kemampuan berkomunikasi yang baik juga menunjang suasana yang akrab dan kondusif antara pembimbing dan pihak yang diberikan bimbingan (coachee maupun mentee). Pemberian arahan yang terstruktur dan terorganisir tidak akan menimbulkan kesalahpahaman.

b. Kepemimpinan

Seorang pemimpin dipandang mampu menata pemberdayaan manusia dengan baik, begitu juga dengan pembimbing. Pembimbing diposisikan sebagai pemimpin yang baik akan mengombinasikan kekuatan dan kelemahan di lapangan untuk mendapatkan perhatian khusus dan menjadikannya alat untuk berkembang bersama dengan timnya.

Jiwa kepemimpinan yang terlatih akan membantu tugas pembimbing untuk berpikir secara matang dan memutuskan sesuatu dengan berbagai sudut pandang sehingga akan lebih mudah menuju hasil, target atau tujuan yang ingin diraih.

c. Berpikir kritis

Pada saat menemukan sebuah kendala dalam pelaksanaan pelayanan, seorang pembimbing dituntut untuk mengemukakan jalan keluar yang terencana tanpa menimbulkan kendala baru lainnya. Untuk menjalankan tugasnya, seorang pembimbing dituntut untuk memiliki intensitas berpikir yang tinggi. Keahlian berpikir kritis akan mendorong penyelesaian masalah dengan cara yang efisien dan sistematis.

Berpikir kritis dapat diawali dari evaluasi akar masalah kemudian melakukan analisis seputar pemecahannya. Begitu pula ketika menerima sebuah informasi, keahlian berpikir kritis seorang pembimbing akan menilai apakah sebuah fakta di lapangan sudah valid dan sesuai dengan kondisi yang terjadi.

d. Manajemen yang baik

Keahlian manajemen ini memiliki peranan penting dalam peningkatan efisiensi dan produktivitas. Utamanya dalam hal manajemen waktu, maka layanan konsultasi hukum yang berkejaran dengan batas waktu yang ditentukan sangat dibutuhkan dalam membimbing seluruh pelaksana.

Seorang pembimbing diharapkan memiliki wawasan dan memahami penggunaan beberapa alat bantu yang bermanfaat untuk mengatur waktu dan skala prioritas.

e. Interpersonal
Hubungan baik antar manusia, akan membangun tingkat kepercayaan dan *chemistry* yang lebih baik. Seorang pembimbing harus dapat melakukan pendekatan yang bersifat positif dan saling menguntungkan.

f. Paham teknologi
Di era teknologi seperti ini, seluruh pekerjaan dituntut untuk berdampingan dengan teknologi. Kemampuan untuk memahami dan menyesuaikan diri dengan teknologi menjadi nilai plus ketika melaksanakan tugas sebagai seorang pembimbing, karena penggunaan teknologi tidak akan lepas dari berbagai perencanaan dan tahapan yang diperlukan dalam penyelesaian tugas. Terlebih layanan konsultasi hukum saat ini juga terdapat penggunaan teknologi yang dilakukan secara online.

g. Berpengalaman
Pengalaman yang dimiliki oleh seorang pembimbing akan sangat membantu dalam menyelesaikan kendala atau hambatan yang ditemui selama proses coaching dan mentoring. Seorang pembimbing harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup untuk jenis pekerjaan yang akan menjadi tugasnya. Pengalaman ini bisa saja dinilai dari berapa lama seseorang menekuni bidang atau layanan tersebut maupun kesan dan penilaian jenjang diatasnya terhadap seseorang tersebut.

E. Latihan

1. Sebagai seorang Penyuluh Hukum, menurut Anda apa yang harus dipersiapkan untuk menjadi seorang *coach* atau *mentor?* Apakah kemampuan memecahkan masalah merupakan hal yang penting? Diskusikan dengan rekan sebelah Anda.

2. Sebagai seorang *coach* atau *mentor,* apabila *coachee* atau *mentee* memiliki kendala yang tidak dapat Anda berikan jalan pemecahan, maka langkah apa yang akan Anda tempuh? Jelaskan alasannya. Diskusikan dengan rekan Anda.

F. Rangkuman

1. Konsultasi hukum sebagai salah satu bentuk layanan berupa jasa yang diberikan Konsultan Hukum selaku pelaksana pelayanan publik harus dapat memenuhi asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut:
   a. kepentingan umum;
   b. kepastian hukum;
   c. kesamaan hak;
   d. keseimbangan hak dan kewajiban;
   e. keprofesionalan;
   f. partisipatif;
   g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
   h. keterbukaan;
   i. akuntabilitas;
   j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
   k. ketepatan waktu; dan
   l. kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

2. *Coaching* merupakan salah satu jalur pengembangan kompetensi yang dimaknai sebagai pembimbingan peningkatan kinerja melalui pembekalan kemampuan memecahkan permasalahan dengan mengoptimalkan potensi diri.

3. Mentoring adalah pembimbingan peningkatan kinerja melalui transfer pengetahuan, pengalaman dan keterampilan dari orang yang lebih berpengalaman pada bidang yang sama.

4. Perbedaan antara coaching dan mentoring, yaitu diantaranya sebagai berikut:

   a. Coaching :
      1) Hasil yang diperoleh lebih permanen;
      2) *Coachee* menjadi individu yang lebih kompeten dan mandiri;
      3) Prosesnya memakan waktu yang tidak singkat; dan
      4) Penekanannya lebih kepada pencapaian tujuan.

   b. Mentoring:
      1) Proses untuk mencapai tujuan menjadi lebih singkat;
      2) *Mentee* masih memiliki rasa ketergantungan terhadap *mentor*;
      3) Bersifat terus menerus dan dinamis serta pembelajaran; dan
      4) Penekanannya lebih kepada upaya membangun relasi antara atasan langsung dengan pegawai.

G. Evaluasi

1. Apakah yang dimaksud dengan coaching?
2. Apakah yang dimaksud dengan mentoring?
3. Jelaskan perbedaan antara *coaching* dan *mentoring!*
4. Apa saja tugas seorang *mentor?*
5. Sebutkan manfaat yang diperoleh organisasi atas pembimbingan *coaching* dan mentoring yang dilakukan!

H. Umpan Balik

Apabila Anda telah mampu menjawab pertanyaan diatas dengan benar, maka Anda telah memenuhi kriteria belajar tuntas. Apabila belum, maka Anda dapat melakukan pendalaman kembali terhadap materi yang telah diuraikan pada Bab III ini.

BAB IV
TEKNIS LAYANAN KONSULTASI HUKUM

Setelah mempelajari Bab ini, peserta dapat mensimulasikan layanan konsultasi hukum.

A. Teknis Layanan Konsultasi Hukum

Konsultan hukum merupakan orang yang bertindak memberikan nasehat dan/atau melaksanakan tugas non-litigasi. Dalam persidangan di muka pengadilan (litigasi), seorang **konsultan hukum** tidak dapat mewakili kliennya. Untuk menjadi seorang **konsultan hukum** tidak memiliki syarat tertentu, asalkan berlatar belakang sarjana hukum dan memiliki pengalaman terspesifik atas bidang hukum tertentu.

Secara harfiah menjadi **konsultan hukum** wajib memiliki ketajaman analisa atas permasalahan hukum dan melakukan riset kaedah hukum. Jadi, sangat dituntut menguasai substansi hukum. **Konsultan hukum** diibaratkan sebagai rekan dan mitra hukum klien yang harus tahu perjalanan hukum klien. Biasanya **konsultan hukum** dibutuhkan setiap korporasi.

Konsultasi Hukum adalah pelayanan jasa hukum berupa nasihat, penjelasan, informasi atau petunjuk kepada anggota masyarakat yang mempunyai permasalahan hukum, untuk memecahkan masalah yang dihadapinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Layanan konsultasi (KSI) merupakan layanan konseling yang dilaksanakan oleh konselor terhadap seorang pelanggan, disebut

konsulti yang memungkinkan konsulti memperoleh wawasan, pemahaman dan cara-cara yang perlu dilaksanakannya dalam menangani kondisi dan/atau permasalahan pihak ketiga. Konsultasi pada dasarnya dilaksanakan secara perorangan dalam format tatap muka antara konselor (sebagai konsultan) dengan konsulti.

Konsultasi dapat juga dilakukan terhadap dua orang konsulti atau lebih kalau konsulti-konsulti itu menghendakinya. Konsultasi dapat dilaksanakan di berbagai tempat dan berbagai kesempatan, seperti di sekolah atau di kantor tempat konsultan bekerja, di lingkungan keluarga yang mengundang konselor, ditempat konselor praktik mandiri (privat), atau di tempat-tempat lain yang dikehendaki konsulti dan disetujui konselor.

Di manapun konsultasi diadakan, suasana yang tercipta haruslah relaks dan kondusif serta memungkinkan terlaksananya asas-asas konseling dan teknik-teknik konsultasi.

Tujuan Konsultasi hukum:

1. Mewujudkan asas pemerataan kesempatan memperoleh keadilan bagi anggota masyarakat yang memerlukan;
2. Memberi nasihat, penjelasan, informasi, atau petunjuk kepada anggota masyarakat yang mempunyai permasalahan hukum
3. Membantu anggota masyarakat yang kurang mampu dalam memperoleh keadilan di pengadilan

Yang berhak mendapatkan konsultasi hukum:

Anggota masyarakat yang mempunyai permasalahan hukum

Tujuan konsultasi sebagaimana dikemukakan oleh prayitno (2012:198) adalah:

1) Tujuan umum:
   Layanan konsultasi bertujuan agar konsulti dengan kemampuannya sendiri dapat menangani kondisi dan atau permasalahan yang dialami pihak ketiga.

   Dalam hal ini pihak ketiga mempunyai hubungan yang cukup berarti dengan konsultasi, sehingga permasalahan yang dialami oleh pihak ketiga itu setidaknya sebahagian menjadi tanggung jawab konsulti

2) Tujuan khusus:
   Kemampuan sendiri yang dimaksudkan diatas dapat berupa wawasan, pemahaman dan cara-cara bertindak yang terkait langsung dengan suasana dan atau permasalahan pihak terkait itu (fungsi pemahaman). Dengan kemampuan sendiri itu konsulti akan melakukan sesuatu (sebagai bentuk langsung dari hasil konsultasi) terhadap pihak ketiga. Dalam kaitan ini, proses konsultasi yang dilakukan konselor di sisi yang pertama, dan proses pemberian bantuan atau tindakan konsulti terhadap pihak ketiga pada sisi yang kedua, bermaksud mengentaskan masalah yang dialami pihak ketiga (fungsi pengentasan)

Menurut Fullmer & Bernard (dalam shetzer, 1985) layanan konsultasi bertujuan:

1) Memperbaiki dan memperluas lingkungan belajar orang tua;
2) Memperbaiki komunikasi dengan cara memberikan fasilitas informasi yang bermanfaat dan langsung bagi orang – orang terkait;
3) Mengajak semua orang yang mempunyai fungsi dan peran dalam memperbaiki lingkungan belajar;
4) Memperluas layanan para ahli dalam memberikan layanan kepada orang lain yang membutuhkan bantuan;

5) Memperluas kedalaman layanan pendidikan bagi konselor kepada yang orang-orang terkait;
6) Membantu orang lain bagaimana belajar menangani tingkah laku bermasalah;
7) Menggerakan organisasi yang mandiri;

Konsultasi adalah pintu awal seorang klien akan menyelesaikan masalah atau sengketanya. Konsultasi memberikan dampak pada penyelesaian dan keseriusan dalam menyelesaikan masalah. Keraguan klien menjadi tanda bahwa langkah yang akan dilakukan masih belum mempunyai titik terang. Dan ketiadaan referensi untuk dapat menyelesaikan masalah. Setiap orang mempunyai masalah, dan setiap masalah kadang bisa diselesaikan sendiri tanpa bantuan atau pertolongan orang lain. Bahkan menyelesaikan masalah secara mandiri menjadi modal yang sangat berguna bagi setiap orang. Namun bila masalah yang dihadapi seseorang sudah tidak mampu untuk menyelesaikannya secara mandiri, seakan jalan buntu sudah tidak bisa mencari titik temunya, mengeluarkan segala kemampuan dan daya upayanya, juga tetap menemukan jalan buntu. Maka pada saat itulah membuka diri kepada orang lain, dan berusaha menerima masukan dan nasehat dari banyak sumber menjadi referensi yang bisa membawa titik terang dari masalah yang dihadapi. Usaha untuk mencari tahu dan mencari referensi secara kompatibel menjadi kunci dalam penyelesaian masalah yang dihadapi. Tulisan singkat ini akan memberikan pengantar kepada kita tentang bagaimana menyelesaikan masalah, kemana kita merujukkan penyelesaian masalah dapat dilakukan, bagaimana teknik memberikan konsultasi yang agar bisa menyelesaikan masalah, sehingga masalah seberat apapun dapat diatasi dengan kepala dingin, dengan hati dan dengan pemahaman yang mendalam terhadap problem yang dihadapi dan menemukan solusi penyelesaiannya.

Hal yang perlu kita ketahui, sebelum membahas bagaimana teknik memberikan konsultasi. Paling tidak kita mengenal yang sangat membutuhkan teknik dalam memberikan konsultasi, seperti profesi advokat, klien dan jasa advokat. Berdasarkan pasal 1 UU Nomor 18 Tahun 2003 tentang Advokat menyebutkan bahwa: Advokat adalah orang yang berprofesi memberi jasa hukum, baik di dalam maupun di luar pengadilan yang memenuhi persyaratan berdasarkan ketentuan Undang-Undang ini. Jasa Hukum adalah jasa yang diberikan Advokat berupa memberikan konsultasi hukum, bantuan hukum, menjalankan kuasa, mewakili, mendampingi, membela, dan melakukan tindakan hukum lain untuk kepentingan hukum klien. Klien adalah orang, badan hukum, atau lembaga lain yang menerima jasa hukum dari Advokat.

Bantuan Hukum adalah jasa hukum yang diberikan oleh Advokat secara cuma-cuma kepada Klien yang tidak mampu. Jasa hukum adalah pintu masuk, bagaimana advokat berperan dan menjalankan profesinya. Sebelum advokat mampu menjalankan profesinya dengan baik, maka perlu menguasai atau mengetahui teknik-teknik memberikan konsultasi kepada klien, sebagai orang yang membutuhkan bantuan hukum atau layanan hukum yang akan diberikan.

Beberapa teknik dalam memberikan konsultasi antara lain:

1. Teknik wawancara dengan klien

    a. Teknik adalah pengetahuan dan kepandaian membuat sesuatu yang berkenaan dengan apa yang akan dilakukan. Konsultasi adalah suatu tindakan yang bersifat “personal” antara suatu pihak tertentu (klien) dengan pihak lain yang merupakan pihak konsultan, dimana pihak konsultan memberikan pendapatnya kepada klien sesuai dengan keperluan dan kebutuhan kliennya.

b. Wawancara adalah tanya jawab dengan seseorang yang diperlukan untuk dimintai keterangan atau pendapatnya mengenai suatu hal untuk dijadikan dasar melakukan suatu perbuatan. Wawancara adalah upaya untuk menggali informasi tentang berbagai hal yang berhubungan dengan keberadaan atau status hukum seseorang. Upaya untuk mendapatkan informasi yang jelas dalam suatu masalah. Mengungkap fakta dan data yang lengkap. Sehingga bisa mengetahui kedudukan hukum seseorang, legal standing dalam suatu kasus tertentu. Wawancara mampu mengungkap tabir masalah. Advokat dapat menanyakan dari masalah yang elementer seperti identitas, hingga duduk persoalan dan masalah yang dihadapi.

i. Ajukan pertanyaan dari yang sederhana, personal, khusus;
ii. Ajukan pertanyaan kunci;
iii. Tatap mata dan kontaks lens dengan baik, sehingga akan terungkap kejujuran dan tidak ada rahasia yang disembunyikan.
iv. Hindari sekat-sekat yang mengikat, tetapi tetap jaga kewibawaan dan otoritas yang dimiliki.

Dalam melakukan investigasi, wawancara adalah salah satu metode untuk mendapatkan informasi atau data di lapangan. Beberapa hal yang perlu diingat jika melakukan wawancara:

- Tahap sebelum wawancara, menyiapkan daftar pertanyaan dan alat perekam / recording;
- Tahap wawancara berlangsung: jangan memotong pembicaraan, buatlah catatan atau seksama mengenai hasil wawancara, dan arahkan narasumber untuk menjelaskan pokok permasalahan yang ingin kita gali; dan

- Tahap setelah wawancara ketika harus memberikan penjelasan upaya yang dilakukan. Manfaat Wawancara Dalam Membangun Kepercayaan Klien; Membangun Kepercayaan Klien, Proses Lahirnya Kepercayaan, Menjaga Kepercayaan.

2. Teknik Bertanya dan Mendengar

Mengajukan pertanyaan dengan kronologis peristiwa atau duduknya permasalahan, kasus. Tentang pertanyaan, ada jenis-jenis pertanyaan seperti pertanyaan terbuka, yang memberi kemungkinan kesempatan pada klien yang diwawancara untuk menjelaskan secara panjang lebar tentang persoalan, masalah, perkara yang dihadapi/dialaminya. Misalnya, "dapatkah saudara menceritakan kepada saya, bagaimana kejadiannya?".

Teknik wawancara ada banyak strateginya, tergantung apa tujuan wawancara tersebut apabila anda ingin melakukan wawancara dengan klien dalam hubungannya dengan perkara pidana, maka dapat dikemukakan strategi dan teknik wawancara yaitu antara lain sebagai berikut:

- Secara materiil, wawancara harus mampu menghasilkan dan atau bertujuan/maksud pertanyaan untuk dapat menjawab:

  "**SI ADI DEMEN BABIE**" yaitu agar memenuhi jawaban 7(tujuh) KAH 2 yakni:

  (1) Siapakah
  "Siapakah" mengandung pengertian agar dapat menjawab tentang orang-orang yang diperlukan dengan mengajukan pertanyaan–pertanyaan antara lain sebagai berikut;

(a) Siapa yang melaporkan/ mengadukan;
(b) Siapa yang pertama-tama mengetahui;
(c) Siapa korban/ yang dirugikan;
(d) Siapa tersangkanya/ pelakunya;
(e) Siapa saksi-saksinya; dan
(f) Siapa yang terlibat lainnya.

(2) Apakah

"Apakah" mengandung pengertian agar dapat menjawab tentang peristiwa alat, penyebab dan latar belakangnya dengan mengajukan pertanyaan antara lain sebagai berikut:

(a) Apa yang telah terjadi (peristiwanya);
(b) Apa yang dilakukan tersangka dan saksi – saksi;
(c) Apa alat yang digunakan;
(d) Apa akibat yang ditimbulkan;
(e) Apa kerugian yang dialami;
(f) Apa penyebab timbulnya kejadian; dan
(g) Apa sebab tersangka/ saksi melakukan.

(3) Dimanakah

"Dimanakah" mengandung pengertian agar dapat menjawab tempat-tempat tertentu dengan pertanyaan antara lain sebagai berikut:

(a) Dimanakah peristiwa itu terjadi;
(b) Dimanakah korban berada sebelum kejadian, pada saat kejadian dan saat ditemukan;
(c) Dimanakah benda-benda / barang-barang bukti itu ditemukan, dan dimana sebelum ditemukan;
(d) Dimana saksi-saksi ketika tindak pidana terjadi; dan
(e) Dimanakah tersangka berada ketika tindak pidana terjadi.

(4) Dengan apakah

"Dengan apakah" mengandung pengertian agar dapat menjawab tentang alat yang dipergunakan dengan mengajukan pertanyaan antara lain sebagai berikut:

(a) Dengan apakah tersangka melakukan perbuatannya;
(b) Dengan apakah tersangka membawa korban/ barang; dan
(c) Dengan apakah saksi dapat melakukan.

(5) Mengapa

"Mengapa" mengandung pengertian agar dapat menjawab latar belakang pertanyaan-pertanyaan, antara lain sebagai berikut :

(a) Mengapa perbuatan itu dilakukan; dan
(b) Mengapa menggunakan alat/cara-cara itu.

(6) Bagaimanakah;

"Bagaimanakah" mengandung pengertian agar dapat menjawab tentang cara perbuatan itu dilakukan dengan mengajukan pertanyaan, antara lain sebagai berikut :

(a) Bagaimanakah cara melakukan perbuatan itu; dan
(b) Bagaimana cara mendapatkan sesuatu (baik tersangka/saksi).

(7) Bilamanakah;

"Bilamanakah" mengandung pengertian agar dapat menjawab waktu dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, antara lain sebagai berikut:

(a) Bilamana perbuatan/tindak pidana dilakukan/terjadi;
(b) Bilamana kejadian tersebut dilaporkan; dan
(c) Bilamana korban meninggal dunia dan lain-lain;

8 (delapan): keseluruhannya agar memuat uraian keterangan yang memenuhi unsur-unsur pada tindak pidana yang dipersangkakan.

3. Mendengarkan Dan Menganalisis Kasus Dan Memberikan Jawaban Terhadap Pertanyaan Klien

Kunci untuk mendengar dengan efektif adalah seni konsentrasi. Konsentrasi sebagian merupakan masalah sikap. Jika pendengar secara positif mau konsentrasi dalam menerima pesan yang dicoba disampaikan oleh klien, maka kemungkinan berhasil akan tinggi. Mendengar membutuhkan ketekunan, konsentrasi terhadap apa yang sedang disampaikan klien. Konsentrasi dibantu dengan kesiagaan (*alertness*).

Kesiagaan mental dibentuk dengan kesiagaan fisik-bukan sekedar kebugaran fisik, melainkan juga posisi tubuh, anggota badan dan kepala.

Kemampuan berkonsentrasi penuh sangat rendah. Teknik untuk mengatasi hal tersebut dengan membuat catatan (note taking) secara intensif dan metodenya adalah dengan mencoba menangkap materi yang disampaikan klien. Akar masalah harus ditangkap, masalah hukumnya, masalah sosialnya. Pendengar dan pembicara harus kontak mata, sehingga akan memberikan konsentrasi dan fokus pada masalah yang akan diselesaikan. Selain itu juga memberikan rasa percaya diri kepada klien akan masalah yang disampaikan bisa ditayangkan substansinya, dan bisa menggambarkan kata-kata kunci, hubungan antar masalah, dan dapat disimpulkan logika hukumnya, ketemu akar masalah dan bisa menindaklanjuti dengan advice-saran-saran dan langkah-langkah hukum yang harus diambil.

4. Teknik Memberikan Jawaban/Solusi

Cara pendengar bertanya sangat penting. Pertanyaan mungkin saja diungkapkan sedemikian hingga pemikiran pembicara klien dipaksa masuk ke dalam kerangka berpikir penanya (Anda dalam hal ini). Pertanyaan bisa dimulai dengan salah satu dari enam kata berikut menuntut pembicara menggunakan pikirannya sendiri. Apa, siapa, bagaimana, dimana, bilamana, mengapa? Demikian sebaliknya klien bertanya dan berharap masalah yang dihadapi bisa diselesaikan dengan sebaik-baiknya, dengan tingkat resiko yang kecil, bahkan dengan budget yang proporsional dan terjangkau.

Untuk mendapatkan kepercayaan klien hal yang perlu diperhatikan adalah kualitas komunikasi yang meyakinkan bahwa klien akan memperoleh manfaat terbaik sesuai hukum yang berlaku, perasaan mereka akan memperoleh pembelaan yang proporsional dan wajar, serta keyakinan mendapatkan perlakuan yang penuh empati.

5. Teknik Mengenal Karakter Klien

Ps. 1 (3) UU 18/2003 Klien adalah orang, badan hukum, atau lembaga lain yang menerima jasa hukum dari Advokat. Pasal 18 (1) UU 18/2003 Advokat dalam menjalankan tugas profesinya dilarang membedakan perlakuan terhadap Klien berdasarkan jenis kelamin, agama, politik, keturunan, ras, atau latar belakang sosial dan budaya.

Berbagai macam tipe atau karakter orang dalam menjelaskan atau menyampaikan masalahnya kepada anda, oleh karena itu anda harus mengenal karakter orang dalam waktu yang singkat. Biasanya klien yang menghadapi masalah yang sangat

kompleks akan menceritakan masalahnya secara sporadis, anda harus memfokuskan. Ada juga klien yang gaya pemaparannya seperti orang yang akan menumpahkan segala masalahnya dengan curhat secara total kepada anda, sehingga anda harus memetakan masalahnya, dan apa yang harus digali informasi yang diberikan. Pada situasi demikian, menjadi pendengar yang baik adalah cara paling efektif dalam menghadapi calon klien yang sedang mengalami masalah. Oleh karena itu dibutuhkan skill mendengar yang efektif tidak hanya terdiri dari sikap memperhatikan dengan seksama, tetapi juga mengajukan pertanyaan-pertanyaan singkat untuk menggali masalah lebih jelas dan logika hukumnya bisa tercapai, celah hukumnya bisa diketahui dan bisa ditindaklanjuti.

TIPOLOGI KLIEN:

- Tergesa-gesa, tidak sabar;
- Sikap lamban, tidak tergesa-gesa, tidak meledak-ledak;
- Sok tahu, sok benar;
- Lamban menentukan sikap, selalu khawatir, kurang PD;
- Kurang gaul, susah bergaul, berprasangka buruk; dan
- Mudah bergaul, penuh pengertian, selalu berprasangka baik.

6. Teknik Menindaklanjuti Hasil Wawancara

Setelah melakukan wawancara secara mendalam dan sudah dapat disimpulkan alur kronologis dan duduknya perkara. Langkah tindak lanjut yang harus dilakukan, mengarahkan kepada klien untuk menandatangani surat kuasa. Strategi penanganan kasus dan langkah-langkah hukum, investigasi lanjutan berkaitan dengan kelengkapan alat bukti, bila kelanjutan kasus tersebut untuk ke ranah litigasi. Buatlah surat-surat dalam persidangan sebaik mungkin. Pahami substansi kasus yang ditawarkan kepada anda.

Kesepakatan pemberian kuasa khusus dan negosiasi *professional fee* dalam penyelesaian masalah, dari awal tanda tangan kuasa, pengurusan semua dokumen pendukung persidangan, hingga keluarnya putusan dan mempunyai kekuatan hukum tetap. Melakukan investigasi kasus. Investigasi merupakan hal penting dan tak terpisahkan terkait dengan cara seseorang advokat menggali dan mendapatkan kebenaran yang utuh dari hasil konsultasi dengan klien. Pengertian investigasi adalah pemeriksaan, pengusutan, penyidikan, atau penyelidikan dengan mencatat atau merekam fakta, melakukan peninjauan dan percobaan dengan tujuan mendapatkan jawaban atas pernyataan tentang peristiwa tertentu.

Investigasi merupakan tindakan untuk menemukan suatu kebenaran dari suatu persoalan dengan cara melakukan penelitian, riset dokumen, memeriksa atau mengusut dengan mencatat, merekam, atau mendokumentasikan fakta-fakta di lapangan. Proses ini merupakan kelanjutan dari proses konsultasi, wawancara.

B. Simulasi Konsultasi Hukum

Simulasi adalah suatu proses peniruan dari sesuatu yang nyata beserta keadaan sekelilingnya *(state of affairs*). Aksi melakukan simulasi ini secara umum menggambarkan sifat-sifat karakteristik kunci dari kelakuan sistem fisik atau sistem yang abstrak tertentu. Simulasi, satu atau serangkaian perbuatan melalui mana dua atau lebih pihak mengesankan telah terjadi suatu tindakan hukum tertentu, padahal secara diam-diam disepakati bahwa di antara mereka tidak akan terbentuk perjanjian atau akibat hukum apa pun dari simulasi yang dilakukan.

a. Pengertian Metode Simulasi Menurut Abu Ahmadi simulasi (simulation) berarti tiruan atau suatu perbuatan yang bersifat pura-pura saja.

1. Sebagai metode mengajar, simulasi dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menggambarkan keadaan sebenarnya. Maksudnya ialah peserta/siswa (dengan bimbingan guru) melakukan peran dalam simulasi tiruan untuk mencoba menggambarkan kejadian yang sebenarnya. Maka di dalam kegiatan simulasi, peserta atau pemegang peranan melakukan lingkungan tiruan dari kejadian yang sebenarnya. Metode pembelajaran simulasi merupakan metode pembelajaran yang membuat suatu peniruan terhadap sesuatu yang nyata, terhadap keadaan sekelilingnya (*state of affairs*) atau proses.

2. Berdasarkan beberapa pendapat yang dikemukakan oleh beberapa oleh beberapa ahli tersebut di atas, dapat dipahami bahwa metode simulasi merupakan suatu model pembelajaran yang dilaksanakan oleh guru dengan cara penyajian pengalaman belajar dengan menggunakan situasi tiruan untuk memahami tentang konsep, prinsip, atau keterampilan tertentu. Simulasi dapat digunakan sebagai metode mengajar dengan asumsi tidak semua proses pembelajaran dapat dilakukan secara langsung pada objek yang sebenarnya. Belajar bagaimana cara mengoperasikan sebuah mesin yang mempunyai karakteristik khusus misalnya, siswa sebelum menggunakan mesin yang sebenarnya akan lebih bagus melalui simulasi terlebih dahulu.

b. Jenis-jenis Simulasi Menurut Wina Sanjaya Simulasi terdiri dari beberapa jenis, yaitu sebagai berikut:

1. Sosiodrama

   Sosiodrama adalah metode pembelajaran bermain peran untuk memecahkan masalah–masalah yang berkaitan dengan fenomena social, permasalahan yang menyangkut hubungan antara manusia seperti masalah kenakalan remaja, narkoba, gambaran keluarga yang otoriter dan lain sebagainya. Sosiodrama digunakan untuk memberikan pemahaman dan penghayatan akan masalah-masalah sosial serta mengembangkan kemampuan siswa untuk memecahkannya.

2. Psikodrama

   Psikodrama adalah metode pembelajaran dengan bermain peran yang bertitik tolak dari permasalahan-permasalahan psikologis. Psikodrama biasanya digunakan untuk terapi, yaitu agar siswa memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang dirinya, menemukan konsep diri, menyatakan reaksi terhadap tekanan- tekanan yang dialaminya.

3. Role Playing atau permainan peran

   Role Playing adalah metode pembelajaran sebagai bagian dari metode simulasi yang diarahkan untuk mengkreasi peristiwa sejarah, mengkreasi peristiwa-peristiwa aktual. Dalam proses pelajarannya metode ini mengutamakan pola permainan dalam bentuk dramatisasi. Dramatisasi dilakukan oleh kelompoknya masing-masing dengan mekanisme pelaksanaan yang diarahkan guru untuk melaksanakan kegiatan yang telah ditentukan atau direncanakan sebelumnya.

c. Langkah-langkah Pelaksanaan Metode Simulasi Menurut Wina Sanjaya

Langkah-langkah simulasi terdiri atas 3 bagian yaitu persiapan simulasi, pelaksanaan simulasi dan penutup simulasi. Untuk lebih jelasnya dijabarkan sebagai berikut ini:

1. Persiapan Simulasi
    a. Menetapkan topik atau masalah serta tujuan yang hendak dicapai oleh simulasi;
    b. Guru memberikan gambaran masalah dalam situasi yang akan disimulasikan;
    c. Guru menetapkan pemain yang akan terlibat dalam simulasi, peranan yang harus dimainkan oleh pemeran, serta waktu yang disediakan;
    d. Guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk bertanya khususnya pada siswa yang terlibat dalam pemeran simulasi.

2. Pelaksanaan Simulasi
    a. Simulasi mulai dimainkan oleh kelompok pemeran;
    b. Para siswa lainnya mengikuti dengan penuh perhatian;
    c. Guru hendaknya memberikan bantuan kepada pemeran yang mendapatkan kesulitan;
    d. Simulasi hendaknya dihentikan pada saat puncak. Hal ini dimaksudkan untuk mendorong siswa berfikir dalam menyelesaikan masalah yang sedang disimulasikan.

3. Penutup Simulasi
    a. Melakukan diskusi baik tentang jalannya simulasi maupun materi cerita yang disimulasikan;
    b. Guru harus mendorong agar siswa dapat memberikan kritik dan tanggapan terhadap proses pelaksanaan simulasi.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat dijelaskan bahwa secara garis besar langkah-langkah pembelajaran dengan metode simulasi dari 3 kegiatan utama yaitu persiapan, pelaksanaan dan penutup

Tujuan Kegiatan Simulasi Metode pembelajaran simulasi bertujuan untuk:

1. Melatih keterampilan tertentu baik bersifat profesional maupun bagi kehidupan sehari-hari;
2. Memperoleh pemahaman tentang suatu konsep;
3. Melatih memecahkan masalah;
4. Meningkatkan keaktifan belajar;
5. Memberikan motivasi belajar kepada peserta/siswa;
6. Melatih peserta/siswa untuk mengadakan kerja sama dalam situasi kelompok;
7. Menumbuhkan daya kreatif peserta/siswa; dan
8. Melatih peserta/siswa untuk mengembangkan sikap toleransi.

Terdapat beberapa kelebihan dengan menggunakan simulasi diantaranya:

1. Simulasi dapat dijadikan sebagai bekal bagi peserta/siswa dalam menghadapi situasi yang sebenarnya kelak, baik dalam kehidupan keluarga, masyarakat maupun menghadapi dunia kerja;
2. Simulasi dapat mengembangkan kreativitas siswa, karena melalui simulasi peserta/siswa diberi kesempatan untuk memainkan peranan sesuai dengan topik yang disimulasikan;
3. Simulasi dapat memupuk keberanian dan percaya diri peserta/siswa;

4. Memperkaya pengetahuan,sikap,dan keterampilan yang diperlukan dalam menghadapi berbagai situasi sosial yang problematis;
5. Simulasi dapat meningkatkan gairah siswa dalam proses pembelajaran.

Disamping memiliki kelebihan simulasi juga mempunyai kelemahan, diantaranya:

1. Pengalaman yang diperoleh melalui simulasi tidak selalu tepat dan sesuai dengan kenyataan dilapangan;
2. Pengelolaan yang kurang baik, sering simulasi dijadikan sebagai alat hiburan, sehingga tujuan pembelajaran jadi terbengkalai;
3. Faktor psikologis seperti rasa malu dan takut sering mempengaruhi siswa dalam melakukan simulasi.

Gambaran melakukan simulasi:

a. Undang perwakilan kelompok untuk maju ke depan. Mintalah mereka mengambil satu gulungan kertas yang telah ditulis judul kasusnya. Sebelumnya fasilitator menuliskan beberapa judul kasus dalam kertas dan menggulungnya,
b. Setelah setiap kelompok mendapatkan judul kasus yang akan mereka hadapi, berikan waktu 10 menit untuk:
    1) Mencari cepat peraturan/issue terkait judul kasus;
    2) Melakukan pembagian tugas untuk memberikan konsultasi hukum;
    3) Sebelumnya, fasilitator meminta panitia untuk memainkan peran sebagai pencari keadilan sesuai dengan lembar kasus yang disediakan;
    4) Mintalah masing-masing kelompok untuk menerima pencari keadilan dan memberikan konsultasi hukum;

5) Fasilitator mencatat substansi nasehat hukum dan perilaku selama pemberian konsultasi hukum;
6) Mintalah peserta / kelompok untuk melakukan refleksi dan minta peserta / kelompok lain untuk memberikan saran / masukan; dan
7) Berikan saran perbaikan

C. Latihan

1. Layanan konsultasi (KSI) merupakan layanan konseling yang dilaksanakan oleh konselor terhadap seorang pelanggan, disebut konsulti yang memungkinkan konsulti memperoleh wawasan, pemahaman dan cara-cara yang perlu dilaksanakannya dalam menangani kondisi dan/atau permasalahan pihak ketiga. Konsultasi pada dasarnya dilaksanakan secara perorangan dalam format tatap muka antara konselor (sebagai konsultan) dengan konsulti. Berikan contoh bagaimana anda melakukan teknis konsultasi.

2. Menurut Wina Sanjaya, Simulasi ada beberapa jenis; salah satu yakni Role Playing atau permainan peran adalah metode pembelajaran sebagai bagian dari metode simulasi yang diarahkan untuk mengkreasi peristiwa sejarah, mengkreasi peristiwa-peristiwa aktual. Saudara diminta untuk mempraktekkan cara simulasi ini.

D. Rangkuman

1. Secara harfiah menjadi konsultan hukum wajib memiliki ketajaman analisa atas permasalahan hukum dan melakukan riset kaedah hukum. Jadi, sangat dituntut menguasai substansi hukum.

2. Tujuan Konsultasi hukum yaitu :
   a. Mewujudkan asas pemerataan kesempatan memperoleh keadilan bagi anggota masyarakat yang memerlukan;
   b. Memberi nasihat, penjelasan, informasi, atau petunjuk kepada anggota masyarakat yang mempunyai permasalahan hukum; dan
   c. Membantu anggota masyarakat yang kurang mampu dalam memperoleh keadilan di pengadilan

3. Beberapa teknik yang digunakan dalam wawancara dengan klien, yaitu :
   a. Teknik wawancara dengan klien;
   b. Mendengarkan dan menganalisis kasus dan memberikan jawaban terhadap pertanyaan klien;
   c. Teknik Memberikan Jawaban/Solusi;
   d. Teknik Mengenal Karakter Klien; dan
   e. Teknik Menindaklanjuti Hasil Wawancara.

4. Menurut Wina Sanjaya, simulasi terdiri dari beberapa jenis yaitu, sebagai berikut :
   a. Sosiodrama;
   b. Psikodrama; dan
   c. Role playing.

5. Secara garis besar langkah-langkah pelaksanaan metode simulai menurut Wina Sanjaya yaitu terdiri atas persiapan, pelaksanaan dan penutup.

E. Evaluasi

1. Jelaskan apa yang dimaksud dengan tujuan khusus konsultasi yang dikemukakan oleh Prayitno!
2. Sebutkan minimal 3 (tiga) tujuan layanan konsultasi menurut Fullmer & Bernard!
3. Sebutkan beberapa hal yang perlu diingat dalam melakukan investigasi wawancara !
4. Sebutkan beberapa teknik yang digunakan dalam melakukan wawancara dengan klien
5. Apakah yang dimaksud dengan *role playing* sebagai salah jenis simulasi menurut Wina Sanjaya?

F. Umpan Balik

Apabila Anda telah mampu menjawab pertanyaan diatas dengan benar, maka Anda telah memenuhi kriteria belajar tuntas. Apabila belum, maka Anda dapat melakukan pendalaman kembali terhadap materi yang telah diuraikan pada Bab IV ini.

BAB V
EVALUASI PERMASALAHAN LAYANANKONSULTASI HUKUM

Setelah mempelajari bab ini, peserta dapat mengevaluasi masalah teknis operasional dan timbul dalam pengambilan keputusan dalam pelayanan konsultasi hukum.

A. Identifikasi Masalah Layanan Konsultasi Hukum

Identifikasi masalah adalah bagian penting dalam sebuah penelitian. Meskipun tidak masuk dalam struktur penulisan, identifikasi masalah atau *problem identification* tergolong proses krusial. Dalam langkah-langkah penelitian, identifikasi masalah menempati poin pertama. Jadi sebelum kamu meneliti sesuatu, identifikasi topik atau masalah harus jelas terlebih dahulu. Tanpa identifikasi yang kuat dan matang, penelitian akan mudah dipatahkan.

Karena penting, kamu pun harus benar-benar memahami apa itu identifikasi masalah. Kalau pemahamanmu sudah tepat, maka penelitian pun bisa dikerjakan dengan mudah. Tidak ada lagi yang namanya kebingungan saat menulis penelitian seperti skripsi.

Pengertian Identifikasi Masalah. Masalah penelitian atau topik penelitian berpengaruh terhadap kualitas penelitian. Artinya masalah penelitian yang teridentifikasi dengan matang di awal akan menentukan penelitian yang dihasilkan. Tak hanya itu, identifikasi masalah yang jelas menentukan apakah penelitian bisa dilanjutkan atau tidak. Bila masalah atau topik yang diangkat tidak memenuhi kriteria maka peneliti pun harus mencari topik lain yang lebih menarik dan penting.

Secara umum, masalah penelitian dapat diartikan sebagai pernyataan yang mempertanyakan tentang satu atau beberapa variabel yang ada dalam suatu fenomena. Melansir *ppbsi.unsiyah.ac.id*, variabel adalah konsep yang memuat nilai bervariasi, pembeda antara sesuatu dengan yang lain. Dalam suatu studi yang menggunakan alur berpikir deduktif biasanya ditampilkan definisi operasional variabel. Sementara itu, variabel dalam penelitian kualitatif seringkali disebut definisi konseptual.

Identifikasi masalah didefinisikan sebagai upaya untuk menjelaskan masalah dan membuat penjelasan dapat diukur. Identifikasi ini dilakukan sebagai langkah awal penelitian. Jadi, secara ringkas, identifikasi adalah mendefinisikan masalah penelitian. Selain itu, identifikasi masalah juga dapat diartikan sebagai proses dan hasil pengenalan masalah atau inventarisasi masalah. Makanya identifikasi ini menjadi langkah awal penelitian yang penting.

B. Pengertian Identifikasi Masalah Menurut Para Ahli

Supaya makin paham, kamu bisa memperhatikan pengertian identifikasi masalah menurut dua ahli yakni Suriasumantri dan Amien Silalahi.

1. Suriasumantri
   Menurut Suriasumantri, identifikasi masalah adalah tahap permulaan dari penguasaan masalah di mana objek dalam suatu jalinan tertentu bisa kita kenali sebagai suatu masalah.

2. Amien Silalahi
   Sedangkan menurut Amien Silalahi, identifikasi masalah adalah usaha untuk mendaftar sebanyak-banyaknya pertanyaan terhadap suatu masalah yang sekiranya bisa ditemukan jawabannya.

C. Bagian Identifikasi Masalah

Ada dua bagian dalam identifikasi masalah. Sehingga, identifikasi masalah pun harus memuat dua bagian ini, yakni:

1. Identifikasi dengan Jelas Akar Penyebab Masalah
   Identifikasi masalah harus memuat akar penyebab yang jelas. Di dalamnya memuat asal-muasal masalah terjadi. Misalnya, membahas masalah kemiskinan. Untuk mengidentifikasi masalah tersebut, harus menjelaskan faktor-faktor yang menyebabkan kemiskinan seperti sempitnya lapangan pekerjaan, rendahnya upah, dan sebagainya.

2. Mengembangkan Pernyataan Masalah Secara Rinci yang Mencakup Efek Masalah pada Suatu Fenomena
   Setelah menjelaskan penyebar masalah, harus mengembangkan efek atau dampak masalah tersebut secara lebih luas. Mengambil contoh sebelumnya, harus menerangkan dampak kemiskinan untuk kondisi perekonomian dalam lingkup nasional. Jadi tak hanya sebatas menjelaskan penyebab masalah, identifikasi masalah pun berisi tentang dampak masalah terhadap suatu fenomena tertentu.

D. Sumber untuk Mendapatkan Bahan Identifikasi Masalah

Sebelum berbicara tentang cara membuat identifikasi masalah, harus tahu sumber-sumber untuk mendapatkan bahan identifikasi. Masalah atau topik tidak datang begitu saja. Kamu pun harus menemukannya dengan cara berpikir kritis. Sejauh ini, ada beberapa sumber yang bisa kamu manfaatkan untuk menemukan masalah atau topik tertentu sebagai objek penelitian.

1. Perbanyak membaca literatur
   Kamu bisa membaca banyak bahan seperti jurnal penelitian dan laporan penelitian. Bacaan-bacaan tersebut memberikan masalah sekaligus dapat menginspirasimu. Ada banyak bahan bacaan seperti buku, media cetak, media online, rilis, dan sebagainya. Terpenting, bahan yang kamu baca memang dari sumber yang kredibel dan dapat dipercaya.

2. Mengikuti Seminar atau Diskusi untuk Memperkaya Wawasan
   Kamu bisa mengikuti pertemuan ilmiah seperti seminar atau diskusi. Selain wawasan bertambah, kamu bisa lebih terbuka melihat situasi terkini. Sumber lainnya, kamu bisa melakukan pengamatan atau observasi secara langsung. Dengan pengamatan yang baik, kamu bisa melihat kondisi sekitar dengan lebih kritis.

3. Gunakan Wawancara atau Kuesioner untuk Mendapatkan Data
   Selain sumber di atas, kamu bisa juga memanfaatkan wawancara dan angket atau kuesioner. Misalnya, melalui wawancara kamu dapat menemukan masalah yang dihadapi masyarakat tertentu. Demikian juga dengan menyebarkan angket, kamu bisa mendapatkan gambaran tentang masalah yang tengah dialami orang lain. Tidak jarang peneliti menemukan masalah atau topik menarik lantaran ia sendiri yang mengalaminya. Asalkan didukung data dan argumen yang kuat, pengalamanmu terhadap sesuatu bisa diteliti lebih dalam.

E. Cara Membuat Identifikasi Masalah

Sebelum mengidentifikasi masalah, peneliti perlu melakukan beberapa hal sebagai berikut. Tujuannya agar identifikasi masalah yang didapatkan matang.

1. Memahami teori, fakta, dan ide tentang bidang atau topik tertentu yang dipilih peneliti. Peneliti harus mengetahui penelitian dalam bidang tersebut dengan cara mengulas literatur;
2. Menumbuhkan keingintahuan agar peneliti mempunyai minat untuk meneliti topik atau masalah tertentu
3. Kehidupan dan hubungan yang dibangun oleh penelitian harus terkait dengan kemajuan teknologi. Artinya, peneliti harus melek perkembangan teknologi dan informasi;
4. Pengetahuan dan peneliti harus diperoleh melalui jurnal, majalah, dan buku baru;
5. Peneliti dapat menyusun survei saran untuk penelitian lebih lanjut yang diberikan pada akhir laporan penelitian dan tinjauan proyek penelitian.

Ketika mengidentifikasi masalah pun tidak boleh sembarangan, ada beberapa hal yang harus diperhitungkan. Contohnya, apabila masalah mengenai tujuan dan sasaran yang diidentifikasi pada langkah sebelumnya tidak tercapai, apa yang akan dilakukan oleh peneliti.

Kemudian, identifikasi masalah tidak boleh hanya fokus pada masalah atau tantangan saja. Namun peneliti juga harus memikirkan kendala yang mungkin mencegah tercapainya tujuan dan sasaran.

Ditambah lagi, identifikasi harus didasarkan pada pengamatan empiris, seperti data dan informasi yang diperoleh dari survei, wawancara, dan studi dari berbagai sumber. Selanjutnya, identifikasi harus menghasilkan pernyataan yang menggambarkan masalah yang dihadapi.

Setelah menemukan masalah atau topik menarik yang bakal diangkat, maka perlu mengikuti langkah-langkah berikut ini untuk mengidentifikasi masalah:

1. Identifikasi masalah secara umum
   Langkah awal, harus mendefinisikan masalah secara umum. Misalnya, mengajukan pertanyaan dan mencari jawaban dari pertanyaan semacam ini: apakah berita negatif lebih menarik minat orang dibandingkan berita yang positif?

   Kemudian, pertanyaan tersebut dipersempit lagi dengan pertanyaan, "Apakah berita negatif seperti perampokan, korupsi menarik minat orang lebih dari berita positif seperti pertumbuhan ekonomi negara?

2. Memahami sifat masalah
   Langkah kedua adalah memahami sifat masalah. Cara terbaik untuk memahami masalah adalah melakukan diskusi. Jadi berdiskusilah dengan orang-orang yang memiliki pengetahuan yang baik perihal masalah yang kamu teliti

3. Kumpulkan literatur yang tersedia
   Kumpulkan semua penelitian terkait dengan masalah akan dikaji.langkah ketiga ini akan membantu untuk mempersempit masalah, mengidentifikasi kesenjangan penelitian, memberikan ide-ide baru di bidang terkait, dan menentukan desain penelitian

4. Mengembangkan ide-ide melalui diskusi
   Diskusi selalu menghasilkan informasi yang bermanfaat. Berbagai ide baru dapat dikembangkan. Sehingga identifikasi masalah yang lakukan pun semakin dalam. Peneliti harus mendiskusikan masalahnya dengan rekan dan orang lain yang memiliki pengalaman yang cukup di bidang yang sama atau setidaknya pernah menangani masalah yang sama.

5. Menyusun ulang masalah penelitian
   Setelah identifikasi masalah dibuat, langkah berikutnya adalah baca dan susun kembali masalah penelitian menjadi istilah

operasional. Mengutip dari *penelitian ilmiah.com*, pertanyaan penelitian awal adalah mengapa produktivitas di Jepang jauh lebih tinggi daripada di India?

Setelah masalah dipahami, literatur yang dibutuhkan sudah ada, dan diskusi tentang masalah telah dilakukan maka pertanyaan disusun, "Faktor-faktor apa yang bertanggung jawab atas produktivitas tenaga kerja yang lebih tinggi dari industri manufaktur di Jepang selama dekade 1971 hingga 1980 dibandingkan industri manufaktur di India?"

Identifikasi masalah adalah suatu proses yang paling penting dalam melakukan sebuah penelitian selain dari latar belakang dan juga perumusan masalah yang ada. Rumusan masalah ini merupakan batasan atau point apa saja yang menjadi landasan untuk diuraikan atau untuk dipecahkan.

F. Jenis Jenis Identifikasi Masalah

Dibawah ini terdapat beberapa jenis identifikasi masalah yang akan dijelaskan sesuai aturan, berikut.

Rumusan Masalah Asosiatif

Masalah asosiatif adalah sebuah pertanyaan dari proses penelitian yang bersifat memiliki hubungan antara dua variabel dan bisa juga lebih. Hubungan yang berupa simetris, kausal dan timbal balik.

Rumusan Masalah Komparatif

Masalah komparatif merupakan bentuk permasalahan terhadap sebuah penelitian yang bersifat membandingkan beberapa keberadaan satu variabel atau lebih dengan dua sampel dan waktu yang berbeda.

Rumusan Masalah Deskriptif

Masalah deskriptif ialah masalah yang berhubungan dengan pernyataan-pernyataan terhadap keberadaan variabel yang mandiri, pada satu variabel atau lebih dan dengan jenis variabel yang berdiri sendiri. Jenis penelitian ini tidak mencari dan menggunakan variabel dan sampel yang lain.

Fungsi Identifikasi Masalah

Dibawah ini merupakan beberapa fungsi dari identifikasi masalah.

1. Sebagai bentuk dorongan dari suatu kegiatan dari penelitian untuk menjadi penyebab suatu kegiatan penelitian terjadi untuk dilakukan;
2. Perumusan dapat dilakukan dengan pengembangan sehingga mendapatkan wawasan baru;
3. Tahu apa saja yang harus dibahas, apa saja yang harus diselesaikan sehingga menjadi suatu karya, hasil atau pun wawasan baru;
4. Mempermudah untuk menentukan mana saja yang harus diprioritaskan dan mana yang hanya akan menjadi bagian pelengkap.

Contoh Identifikasi Masalah Dalam sebuah Penelitian

Latar Belakang

Akhir akhir ini marak terjadi pemerkosaan terhadap anak dibawah umum, siapa yang patut disalahkan dari kekacauan ini? Salah satu penyebabnya sangat mudahnya pengaksesan video atau gambar porno di media sosial, ini yang menjadi dampak yang besar bagi anak anak maupun orang dewasa yang salah guna. Serta dengan sekarang ini banyak anak yang dilepas bebas kurang diperhatikan menyebabkan pergaulan bebas merajalela**.**

Identifikasi Masalah

Jadi dari latar belakang diatas dapat disimpulkan identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut.

- Kasus kekerasan terhadap anak dibawah umur yang marak terjadi akhir-akhir ini;
- Konten porno yang beredar di media sosial;
- Anak yang kurang mendapat perhatian dari orang tua.

Selain itu juga untuk mempermudah proses dalam pembuatan argumentasi, diperlukan identifikasi yang berasal dari sumber data sekunder dan primer, langkah ini dapat dilakukan dengan cara:

- Mencari data dalam bentuk infografis yang mudah digunakan dan/atau relevan dengan masalah dan argumen yang akan digunakan;
- Mengutip hasil penelitian yang relevan dengan isu dan dapat dipergunakan untuk memperkuat argumentasi;
- Identifikasi berbagai Regulasi apa saja yang berkaitan dan sanksi (apabila ada);
- Identifikasi studi komparasi (perbandingan) dengan situasi kerja yang sejenis dari sisi skala usaha (grade), kesamaan merek, kesamaan wilayah, dll (yang relevan).

Data yang digunakan dalam menyusun argumentasi tersebut dapat disebut sebagai referensi argumentasi. Referensi tersebut sangat berguna untuk menegaskan bahwa argumentasi tersebut memiliki dasar yang jelas. Oleh karenanya sumber referensi perlu dinyatakan secara eksplisit. Misalnya, mengenai kekerasan terhadap pekerja perempuan di tempat kerja, menyimpulkan bahwa pabrik bukan hanya tempat terjadinya kekerasan tetapi pabrik itu sendiri adalah kekerasan." Tentunya, untuk menjalankan survei dalam program ini, peserta tidak harus sampai menggunakan referensi-referensi teoritis, melainkan referensi-referensi mengenai bukti-bukti faktual atau

temuan-temuan lapangan yang tertulis tentang masalah yang menjadi perhatian sudah cukup untuk memperkuat argumentasi yang diajukan. Contoh-contoh referensi berikut ini bisa digunakan dalam menyusun argumentasi perumusan masalah survei: konvensi ILO tentang kebebasan berserikat, data statistik BPS tentang inflasi tahun tertentu, data kemenakertrans tentang UMK dari beberapa daerah, hasil riset tentang pelaksanaan sistem pengawasan perburuhan, dll.

G. Analisa Masalah Layanan Konsultasi Hukum

Analisis merupakan istilah yang amat formal dan ilmiah karena biasanya berhubungan dengan penelitian, observasi, dan sejenisnya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa. Melalui KBBI tersebut dapat dijelaskan bahwa analisis adalah menelaah suatu karangan ataupun suatu peristiwa agar bisa diambil sebuah kesimpulan ataupun hasil akhir.

Pengertian analisis dalam KBBI banyak dipaparkan. Pengertian lainnya menurut KBBI, analisis adalah penguraian suatu pokok dari berbagai bagian, penelaahan bagian itu sendiri dan juga hubungan antar bagian demi memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman secara keseluruhan.

Analisis adalah kata yang sering digunakan dalam berbagai bidang ilmu, mulai dari matematika, ekonomi, bisnis, manajemen, sosial, dan bidang ilmu lainnya. Kata analisis ini cukup sering digunakan apabila akan melakukan penyelidikan ataupun menelaah suatu karangan, penelitian, penjelasan, ataupun suatu peristiwa yang terjadi.

Analisis adalah usaha yang dilakukan dengan metode tertentu untuk mengamati sesuatu secara detail. Analisis sangat dibutuhkan untuk

menganalisa dan mengamati sesuatu yang tentunya bertujuan untuk mendapatkan hasil akhir dari pengamatan yang sudah dilakukan.

Bagi kalian yang berkecimpung di dunia hukum, baik pelajar maupun profesi yang berkaitan dengan hukum, pasti akan melakukan kegiatan analisa hukum terhadap suatu kasus atau permasalahan yang sedang kalian tangani.

Sehingga analisa hukum yang kalian lakukan haruslah akurat, jelas dan menjawab pertanyaan terhadap masalah yang sedang kalian analisa. Perhatikan tips berikut agar kalian dapat menciptakan analisa hukum yang baik dan benar:

1. Pengumpulan fakta hukum, dengan cara melihat pada perbuatan hukum, peristiwa hukum dan keadaan hukum yang terjadi dengan rinci karena setiap fakta hukum yang diperoleh dapat menjadi bukti dalam pemecahan suatu masalah. Sikap skeptis dapat menjadi keuntungan agar dapat menguji fakta yang diperoleh, dalam menggali informasi juga perlu mengajukan pertanyaan yang memperhatikan norma dan etika untuk tidak menyinggung perasaan orang lain dan harus dilandaskan pada asas hukum yang relevan. Misalnya terdapat kegiatan melanggar hukum, maka hal yang harus digali berlandaskan pada Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

2. Klasifikasi permasalahan hukum, mengenai kasus yang dihadapi merupakan ranah hukum privat atau publik, setelahnya identifikasi disiplin ilmu hukum yaitu apabila jatuh pada hukum privat, maka perlu menentukan apakah hukum perdata atau hukum dagang. Apabila hukum publik, apakah termasuk hukum tata negara, hukum pidana atau hukum internasional. Setelahnya dapat menentukan hukum acara yang mengatur permasalahan

mengenai forum penyelesaian sengketa yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

3. Identifikasi permasalahan hukum, berisikan pertanyaan tentang fakta dan pertanyaan tentang hukum yang bertujuan untuk menyimpulkan fakta hukum yang didukung dengan alat bukti. Sehingga dapat ditentukan bagian peristiwa hukum mana yang dapat menjadi titik terang permasalahan dan pemecahan masalahnya. Isu hukum dibahas secara cermat yang didasarkan pada teori hukum dan asas hukum yang berlaku.

4. Penemuan hukum, dengan penelusuran peraturan perundang-undangan, identifikasi norma dan pemahaman norma hukum, secara spesifik sudah dapat menentukan pelanggaran apa yang dilakukan atau permasalahan hukum apa yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

5. Penerapan hukum, merupakan gabungan dari semua poin 1-5 di atas yang memberikan kesimpulan dari penelitian dimaksud, sehingga memberikan suatu produk hukum mengenai norma dan asas hukum yang terkandung di dalamnya.

Contoh salah satu analisis yang sering di sukai banyak orang atau banyak orang memakainya sebagai alat pemecahan masalah adalah Analisis Diagram Sebab-Akibat atau ”Diagram Ikan.” Analisis ini bermanfaat memvisualisasikan sebuah masalah, cocok untuk Anda yang bekerja sendiri atau bekerja dalam sebuah tim.

Seperti analisis lainnya, Anda mulai dengan mengidentifikasi masalah Anda. Satu garis horizontal, memotong bagian tengah diagram Anda seperti tulang belakang ikan, karena itulah dinamakan diagram ikan. Beberapa garis diagonal memancar dari tulang belakang. Di bagian atas masing-masing baris tersebut, tulis jenis

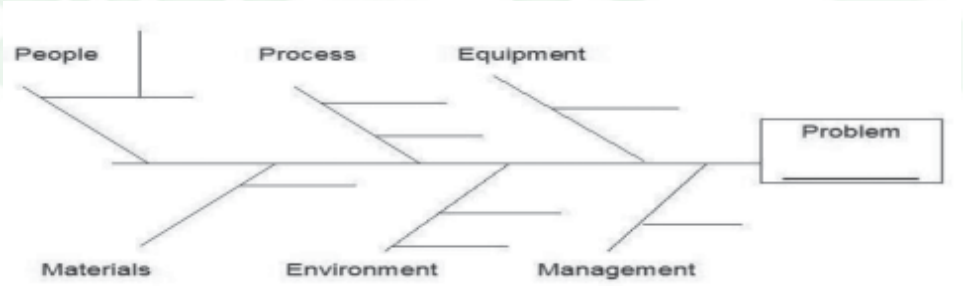
penyebab yang berkontribusi terhadap masalah ini. Misalnya, jika masalah Anda adalah sering merasa tidak bahagia, kategori penyebab yang berkontribusi terhadap masalah Anda bisa berupa keluarga, pekerjaan, dan kesehatan. Tanyakan pada diri Anda mengapa masing-masing kategori ini masuk ke masalah Anda. Inilah penyebab masalah yang Anda hadapi. Gejala ketidakbahagiaan Anda yang berakar pada keluarga Anda mungkin karena Anda merasa terputus dari pasangan Anda. Lakukan brainstorming sebanyak mungkin penyebab dalam kategori yang bisa Anda lakukan.

Setelah Anda menyelesaikan diagram Anda, Anda akan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang akar masalah Anda. Anda mungkin memperhatikan bahwa beberapa kategori memiliki lebih banyak penyebab yang berkontribusi terhadap gejala yang tidak diinginkan daripada masalah yang lain.

Anda juga bisa memikirkan bagaimana kategori ini saling terhubung. Alih-alih mencoba memotong kepala dari hydra, Anda bahkan bisa mengembangkan rencana sistematis untuk menangani masalah ini hingga pada intinya.

Cara Menganalisis Kasus

1. Periksa dan deskripsikan sesuatu yang relevan dengan **kasus** tersebut. ...
2. Mendeskripsikan struktur serta ukuran yang menjadi objek studi **kasus**. ...
3. Identifikasi masalah dalam studi **kasus**. ...
4. Deskripsikan untuk menangani masalah **kasus** tersebut. ...
5. Pembahasan perubahan terhadap **kasus** masalah tersebut.



Gambar 4.1. Ilustrasi Diagram *Fishbone*

Mengenal Pendekatan Analisis Pemecahan Masalah

Analisis Pemecahan Masalah atau yang pernah kita dengar dalam keseharian kita bekerja dengan sebutan *Problem Solving and Decision Making* (*Prosdem*) merupakan salah satu metode pemecahan masalah yang mengedepankan cara berpikir yang rasional (Gomulya, 2015). Sebelum mengupas sekilas mengenai metode pemecahan masalah yang satu ini, mungkin kita dapat menilik kembali apa sebenarnya makna masalah dalam keseharian kita? Gomulya (2015) mendefinisikan masalah sebagai sebagai segala sesuatu yang mendorong seseorang untuk bertindak. Lebih lanjut lagi, ternyata masalah terbagi dalam beberapa kategori menurut tingkat kompleksitasnya, Probst & Gomez (Steiner, 2009) antara lain, *simple, complicated* dan *complex.* Mungkin banyak yang bingung membedakan antara *complicated* dan *complex problem.* Titik kritis yang membedakan keduanya ada pada cara pemecahan masalahnya, dimana *complex problem* memerlukan pengembangan solusi permasalahan karena situasi yang sulit dan ambigu. Secara singkat, *complex problem* merupakan tingkatan yang paling tinggi diantara *complicated* dan *simple problem*.

Kembali kepada metode pemecahan masalah *Prosdem*, Gomulya (2015) dalam bukunya menjelaskan bahwa alur proses yang dilakukan mulai dari:

Analisis situasi – Melakukan analisis dengan memahami kondisi situasi terlebih dahulu (apakah situasi kompleks, persoalan, keputusan atau implementasi) dalam rangka menentukan respon yang tepat. Langkah yang dilakukan dalam tahapan Analisis Situasi adalah mengidentifikasi masalah yang ada kemudian dilanjutkan dengan klarifikasi permasalahan, menentukan prioritas masalah dan menetapkan respon yang tepat.

Analisis persoalan – Melakukan analisis dengan memahami persoalan yang ada untuk menemukan penyebab suatu masalah. Ada 4 (empat) tahapan yaitu mendeskripsikan persoalan, identifikasi penyebab, evaluasi penyebab dan pengujian penyebab sebenarnya.

Analisis keputusan – Digunakan untuk mengambil atau memilih keputusan yang terbaik dari beberapa alternatif yang tersedia. Ada 4 (empat) tahapan yaitu mengklarifikasi tujuan, evaluasi alternatif, penilaian risiko dan penetapan pilihan.

Analisis persoalan potensial – Digunakan untuk mengantisipasi persoalan potensial yang mungkin terjadi pada saat pengambilan keputusan dilaksanakan. Analisis persoalan potensi juga dapat membantu pengguna dalam menerapkan rencana tindak lanjut. Pada analisis ini juga terdapat 4 (empat) tahapan antara lain, identifikasi persoalan potensial, identifikasi kemungkinan penyebab, penentuan tindakan pencegahan, dan penetapan tindakan dalam penanggulangan dampak.

Melalui analisis tersebut diatas diharapkan pengguna dapat mengambil tindakan secara rasional dan menentukan tindakan yang diperlukan untuk mendapatkan keberhasilan implementasi. Apa saja manfaat yang kemungkinan didapatkan apabila memilih melakukan analisis secara rasional?

1. Mengurangi *judgement* atau ketergantungan pada pengalaman dan naluri semata;
2. Membantu mempelajari kemampuan baru;
3. Mendukung proses berpikir menjadi nyata dan praktis;
4. Adaptif terhadap berbagai situasi dengan lingkup permasalahan yang berbeda-beda;
5. Membantu meningkatkan kemampuan berpikir.

H. Evaluasi Hasil Analisis

Evaluasi merupakan satu cara untuk mengetahui dan sekaligus mengukur tingkat keberhasilan dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan. Demikian pula dalam kegiatan pelatihan. Dalam evaluasi ini peserta diminta untuk memberikan penilaian terhadap keseluruhan kegiatan pelatihan. Hal-hal yang dievaluasi mencakup keseluruhan jalannya proses belajar, alokasi waktu, bahan ajar, materi pelatihan, metode, dukungan fasilitator dan narasumber, serta teknis penyelenggaraan pelatihan. Bagi fasilitator, narasumber dan panitia penyelenggara manfaat evaluasi untuk mengetahui bagaimana umpan balik dari para peserta mengenai kekurangan dan kelebihan mereka selama berlangsungnya proses pelatihan. Hasil evaluasi ini akan bisa menjadi masukan dan bahan pertimbangan untuk melakukan peningkatan dan penyempurnaan jika kegiatan serupa akan dilakukan lagi di masa mendatang.

Hasil evaluasi merupakan subsistem yang sangat penting dan sangat dibutuhkan dalam setiap sistem pendidikan, karena evaluasi dapat mencerminkanseberapa jauh perkembangan atau kemajuan hasil pendidikan. Dengan evaluasi,maka maju dan mundurnya kualitas pendidikan dapat diketahui, dan dengan evaluasi pula, kita dapat mengetahui titik kelemahan serta mudah mencari jalan keluar untuk berubah menjadi lebih baik kedepan.Tanpa evaluasi kita tidak bisa mengetahui seberapa jauh keberhasilan siswa,dan tanpa evaluasi

pula kita tidak akan ada perubahan menjadi lebih baik, maka dari itu secara umum evaluasi adalah suatu proses sistematik untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu program.

1. Pengertian Evaluasi Menurut Para Ahli

- **Menurut Sudijono** Evaluasi adalah sebuah interpretasi (penafsiran) yang bersumber pada data-data kuantitatif.
- **Menurut Stufflebeam, dkk** Evaluasi adalah proses menggambarkan, mendapatkan, dan menyediakan informasi yang berguna untuk menilai alternatif keputusan.
- **Menurut Worthen and Sanders** Evaluasi adalah proses mencari sesuatu yang berharga, baik berupa program, informasi, produksi, maupun alternatif prosedur.
- **Menurut Purwanto** pemberian nilai terhadap kualitas tertentu dan proses merencanakan, mendapatkan, serta menyediakan informasi yang diperlukan untuk membuat alternatif-alternatif keputusan.

2. Fungsi Evaluasi

Sebuah kegiatan evaluasi memberikan manfaat baik bagi pihak yang mengevaluasi maupun yang dievaluasi karena proses ini memiliki banyak fungsi sebagai berikut.

a. Fungsi Pengukuran Keberhasilan

Mengukur keberhasilan sebuah kegiatan atau program merupakan fungsi evaluasi yang paling utama. Pengukuran tingkat keberhasilan dilakukan pada berbagai komponen, termasuk metode yang digunakan, penggunaan sarana, dan pencapaian tujuan.

b. Fungsi Seleksi

Melalui fungsi selektif, kegiatan evaluasi dapat digunakan untuk menyeleksi seseorang, metode, atau alat sesuai

dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Contohnya adalah dalam memutuskan apakah seseorang layak atau tidak untuk diterima bekerja, naik jabatan, dan sebagainya.

c. Fungsi Diagnosis

Evaluasi juga dapat digunakan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan seseorang atau sebuah alat dalam bidang kompetensi tertentu. Contoh fungsi diagnosis dari kegiatan evaluasi adalah untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan seorang siswa dalam mata pelajaran yang dipelajarinya.

d. Fungsi Penempatan

Proses evaluasi berfungsi untuk mengetahui posisi terbaik untuk seseorang sesuai kapabilitas dan kapasitas yang dimilikinya. Dengan melakukan evaluasi, manajemen perusahaan dapat menempatkan setiap karyawan di posisi yang paling tepat sehingga menghasilkan kinerja yang optimal.

3. Tujuan Evaluasi

Setiap aktivitas tentu dilakukan dengan maksud dan tujuan tertentu yang ingin dicapai, termasuk kegiatan evaluasi. Melalui evaluasi, Anda dapat mengetahui tingkat kemajuan kegiatan, tingkat pencapaian berdasarkan tujuan, dan hal-hal yang perlu dilakukan di masa mendatang.

Secara spesifik, berikut ini adalah beberapa tujuan dilakukannya kegiatan evaluasi.

- Mengetahui tingkat penguasaan seseorang terhadap kompetensi yang sudah ditetapkan berdasarkan standar dan kebutuhan organisasi.

- Mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi sehingga dapat dilakukan diagnosis serta memberikan kesempatan untuk meningkatkan kemampuan objek evaluasi.
- Mengukur tingkat efisiensi dan efektivitas sebuah media, metode, atau sumber daya lainnya dalam pelaksanaan sebuah kegiatan.
- Memberikan umpan balik dan informasi penting untuk memperbaiki kekurangan dan sebagai acuan dalam pengambilan keputusan.

4. Tahapan Evaluasi

Evaluasi bukanlah aktivitas instan, melainkan adalah sebuah kegiatan yang terdiri dari beberapa tahapan. Meskipun setiap kegiatan evaluasi memiliki tahapan berbeda, ada beberapa tahapan evaluasi yang berlaku secara umum, seperti berikut ini.

a. Menentukan Aspek yang Akan Dievaluasi

Sebuah kegiatan atau program pasti dilaksanakan dengan melibatkan berbagai aspek atau komponen yang saling mendukung. Untuk dapat mengevaluasi kegiatan secara keseluruhan, perlu dilakukan evaluasi terhadap setiap aspek.

Karena itulah, sebelum melaksanakan evaluasi, Anda perlu menentukan aspek-aspek dari sebuah kegiatan yang perlu dievaluasi. Pilihlah aspek atau komponen yang paling utama dan menjadi kunci penentu keberhasilan atau kegagalan kegiatan atau program tersebut.

b. Mendesain Kegiatan Evaluasi yang Akan Dilakukan

Agar kegiatan evaluasi tepat sasaran dan bisa menghasilkan *output* yang diinginkan, Anda perlu merancang lebih dahulu sistem evaluasi yang akan dilakukan. Desain evaluasi meliputi data yang dibutuhkan, metode evaluasi, hasil yang diinginkan, dan sebagainya.

c. Mengumpulkan Data Evaluasi

Setelah desain evaluasi selesai dibuat, Anda bisa mulai mengumpulkan data yang dibutuhkan sesuai dengan metode dan kaidah ilmiah yang dapat dipertanggung jawabkan.

d. Menganalisis dan Mengolah Data

Data-data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dan diolah. Untuk mempermudah proses analisis dan pengolahan data, Anda sebaiknya mengelompokkan data-data tersebut. Gunakan alat analisis yang sesuai agar fakta yang dihasilkan dapat dipercaya. Selanjutnya, bandingkan dengan rencana awal.

e. Melaporkan Hasil Evaluasi

Pada tahap terakhir, Anda harus melaporkan hasil evaluasi yang sudah dilakukan agar bisa dimanfaatkan oleh pihak yang berkepentingan. Untuk itu, hasil evaluasi perlu didokumentasikan secara tertulis dan disimpan dengan baik.

5. Metode Evaluasi

Kegiatan evaluasi dapat dilakukan dengan menggunakan bermacam-macam metode, tergantung pada bidang yang akan dievaluasi dan *output* yang diinginkan. Di bawah ini adalah beberapa metode untuk melakukan evaluasi kinerja yang bisa diimplementasikan pada sebuah perkantoran.

a. Metode Evaluasi 360 Derajat

Dengan menggunakan metode evaluasi 360 derajat, Anda akan mendapatkan umpan balik (*feedback*) ganda, yaitu tidak hanya dari pimpinan perusahaan/instansi, tetapi juga dari kolega dan konsumen. Proses evaluasi dilakukan setahun sekali terhadap seluruh elemen organisasi.

Tujuan metode ini adalah untuk:

- memberikan umpan balik tentang keunggulan dan kekurangan kinerja organisasi;
- mengenali arah strategis pengembangan organisasi;
- meningkatkan kolaborasi dan saling pengertian di antara unit organisasi;
- memberikan penghargaan atas pencapaian prestasi dan memberikan insentif; serta
- mengembangkan proses pembelajaran dalam hal keterbukaan dalam menerima kritik.

Dalam melakukan evaluasi kinerja 360 derajat ini, ada tiga hal yang sangat perlu Anda perhatikan.

i. Jenis Informasi yang Dibutuhkan

Anda membutuhkan informasi dari para konsumen internal dan eksternal, staf atau karyawan unit organisasi, dan jajaran manajemen karena proses evaluasi membutuhkan keterlibatan seluruh *stakeholder.*

ii. Metode Pengumpulan Informasi

Dalam proses pengumpulan informasi, ada lima metode yang perlu Anda lakukan. Berikut kelima metode tersebut beserta penjelasannya.

- **Evaluasi dari pelanggan eksternal:** melakukan survei kepuasan pelanggan tentang kemudahan akses, kepuasan dari sisi administrasi, kenyamanan lingkungan, sikap karyawan, dan cara menyikapi *outcome*. Caranya adalah dengan menyediakan kotak kritik dan saran.
- **Evaluasi antar-unit internal:** mengevaluasi kinerja yang meliputi sepuluh hal, di antaranya kualitas pelayanan, partisipasi, profesionalisme,

peningkatan kegiatan, dan semangat kelompok. Setiap poin evaluasi diberi nilai 1 (paling buruk) hingga 10 (sempurna).

- **Evaluasi mandiri:** mewajibkan setiap bidang dalam organisasi untuk melakukan evaluasi internal terhadap kinerja mereka sendiri (*self-evaluation*) menggunakan penilaian dan alat yang sama dengan evaluasi antar-unit.
- **Evaluasi manajemen:** dikerjakan oleh tim yang terdiri dari manajer fungsional, manajer umum, dan pimpinan eksekutif. Dalam proses ini, mereka harus memberikan *feedback* atas capaian yang berada dalam tanggung jawabnya.
- **Evaluasi manajemen senior:** dilakukan oleh seluruh unit organisasi terhadap kinerja para manajer senior, termasuk pimpinan tertinggi. Evaluasi dilakukan terhadap kepemimpinan, strategi perencanaan, komunikasi, gaya manajemen, hubungan eksternal, dan semangat kelompok.

iii. Umpan Balik Evaluasi

Umpan balik berupa nilai evaluasi mandiri, mean hasil evaluasi antar-unit organisasi, dan hasil penilaian terhadap organisasi secara keseluruhan.

b. Metode Evaluasi dengan Analisis Biaya-Manfaat

Metode evaluasi dengan analisis biaya-manfaat dilakukan dengan mengidentifikasikan komponen-komponen yang termasuk manfaat (*benefit*) dan yang tergolong biaya (*cost*). Komponen-komponen tersebut bisa bersifat nyata (*tangible*) maupun tak nyata (*intangible*).

c. Metode Evaluasi Program dan Kebijakan

Untuk kegiatan yang berupa program atau kebijakan, Anda bisa melakukan evaluasi dengan tiga pendekatan berikut ini.

i. Evaluasi Semu (*Pseudo Evaluation*)

Evaluasi semu dilakukan menggunakan metode deskriptif tanpa perlu bertanya secara langsung kepada perorangan, kelompok, dan masyarakat. Evaluasi dilakukan dengan tampilan tabel, teknik sajian grafik, analisis seri terinterupsi, angka indeks, analisis diskontinu-regresi, dan analisis seri terkontrol.

ii. Evaluasi Formal

Anda perlu melakukan evaluasi formal berdasarkan program/kebijakan yang dituju dan para pembuat kebijakan atau administrator program sudah mengumumkannya. Metode ini dilakukan dengan teknik klarifikasi nilai, pemetaan sasaran, analisis dampak silang, pemetaan hambatan, dan *discounting.*

d. Metode Evaluasi Keputusan Teoritis

Ada dua jenis informasi yang digunakan. Informasi finansial diperlukan untuk mengevaluasi kinerja berdasarkan anggaran yang dibuat dibandingkan dengan kinerja aktual. Informasi non-finansial dibutuhkan untuk mengukur kepuasan pelanggan, efisiensi proses internal, dan efektivitas.

6. Laporan Hasil Evaluasi

Pengertian Laporan

Kegiatan evaluasi merupakan bagian yang tak terpisah dari upaya apapun yang terprogram. Melaksanakan evaluasi pembelajaran merupakan tugas pokok seorang evaluator dalam

manajemen sekolah, namun tidak berarti hanya evaluator saja yang harus memahami model-model evaluasi program pembelajaran tetapi para pendidik dan calon pendidik serta praktisi lain. Sebelum itu harus terlebih dahulu dipahami apa yang dimaksud dengan laporan itu.

1. Laporan merupakan suatu bentuk penyampaian berita, keterangan, pemberitahuan ataupun pertanggungjawaban baik secra tertulis dari bawahan kepada atasan sesuai dengan hubungan wewenang dan tanggung jawab yang ada antara mereka.
2. Salah satu alat untuk menyampaikan informasi baik formal maupun nonformal.
3. Salah satu cara pelaksanaan komunikasi dari pihak yang satu kepada pihak yang lainnya.
4. Penyampaian informasi dari petugas/ pejabat tertentu kepada petugas/ pejabat tertentu dalam suatu sistem administrasi (Ramadhani, 2011).

Dari beberapa pengertian di atas dapat di ambil kesimpulan bahwa laporan itu adalah bentuk penyajian fakta tentang suatu keadaan atau suatu kegiatan. Fakta yang disajikan itu pada umumnya berkenaan dengan tanggung jawab yang ditugaskan kepada si pembuat laporan. Fakta yang disajikan merupakan bahan atau keterangan berdasarkan keadaan objektif yang dialami sendiri oleh si pembuat laporan (dilihat, didengar, atau dirasakan sendiri) ketika si pembuat laporan itu melakukan suatu kegiatan.

Menyusun laporan evaluasi adalah kegiatan akhir dari evaluasi program. Laporan hasil evaluasi disusun dalam bentuk tulisan dan dapat dipublikasikan. Secara garis besar laporan evaluasi program terdiri dari empat pokok hal yaitu permasalahan, metodologi evaluasi, hasil evaluasi dan kesimpulan hasil evaluasi

Laporan evaluasi seperti laporan penelitian, ada yang menggunakan pendekatan kuantitatif, dan ada juga yang menggunakan pendekatan kualitatif. Laporan evaluasi yang menggunakan pendekatan kuantitatif umumnya tersusun dari lima atau enam bab, yaitu: (1) pendahuluan, (2) pembahasan kepustakaan, (3) metodologi evaluasi, (4) hasil evaluasi dan pembahasan, (5) serta kesimpulan dan rekomendasi. Sedangkan laporan evaluasi yang menggunakan pendekatan kualitatif umumnya tersusun dari beberapa bab dan sub bab yang dapat diidentifikasi menjadi tiga bagian pokok, yaitu: pendahuluan, inti pembahasan dan kesimpulan.

Secara garis besar laporan hasil evaluasi diharapkan disusun secara ringkas, padat, jelas dan paling tidak memuat hal-hal berikut: ringkasan eksekutif, pendahuluan, kajian pustaka, komponen dalam metodologi evaluasi, hasil evaluasi, kesimpulan dan rekomendasi yang terakhir adalah daftar pustaka.

Manfaat Laporan Hasil Evaluasi

Menurut Arikunto dalam Wiyono dan Sunarni (2009: 78) menyatakan bahwa laporan tentang hasil evaluasi pembelajaran bermanfaat bagi siswa sendiri, guru yang mengajar, guru lain, petugas lain di sekolah, orang tua siswa, dan pengguna lulusan. Bagi siswa hasil pelaporan sebagai support baginya atas jerih payah yang selama ini dilakukan. Evaluasi yang dilakukan pada saat akhir jenjang persekolahan/kelulusan, tidak hanya siswa sendiri tetapi orang tua, guru bahkan guru lain pun ikut sibuk mempersiapkan betul baik secara fisik maupun mental agar kelak anak didiknya lulus dan mendapatkan nilai bagus. Selain siswa mengikuti les di sekolah, banyak juga yang mengikuti les di lembaga pendidikan di luar (bimbingan belajar) yang

mengharuskan membayar lebih mahal lagi. Bahkan tidak jarang juga sekolah mengadakan istighosah sebelum siswa dihadapkan dengan ujian akhir jenjang sekolah.

Bagi guru yang mengajar, merupakan umpan balik bagi guru atas jerih payahnya selama ini dalam proses belajar mengajar. Guru akan selalu mencatat perkembangan nilai oleh anak di lingkungan siswa-siswinya. Dengan catatan guru akan mengetahui perkembangan siswa-siswinya di posisi peajaran mana yang sudah, kurang, dan belum dikuasai. Daftar nilai disimpan oleh guru merupakan hal yang masih bersifat rahasia, tetapi jika sudah dilaporkan dalam rapor atau Surat Tanda Tamat Belajar (STTB) merupakan hal yang bersifat terbuka dan tetap.

Bagi guru lain terkadang dipindahkan ke sekolah lain dan digantikan oleh guru pengganti atau siswa karena suatu hal berpindah ke sekolah lain atas permintaan pribadi atau orang tua berpindah ke tempat lain. Hal ini akan sangat bermanfaat bagi guru pengganti untuk mengetahui di posisi mana siswa tersebut berada. Kadang standar masing-masing guru berbeda-beda dalam memberikan nilai tetapi dengan berjalannya waktu guru pengganti/guru lain akan mengetahui dengan cepat berdasarkan laporan nilai sebelumnya.

Petugas lain di sekolah misalnya kepala sekolah/wali kelas/guru bimbingan dan konseling (BP), laporan hasil evaluasi akan sangat bermanfaat. Bagi kepala sekolah dapat digunakan sebagai pengambilan keputusan sebagai bahan untuk mensupervisi guru dan laporan ke atasan. Sedangkan bagi wali kelas dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan apakah siswa perlu dibantu/tidak, memotivasi belajar, memotivasi untuk meningkatkan bakat, minat, serta prestasi karena wali kelas biasanya lebih mengetahui siswa-siswinya di kelas. Guru BP

biasanya akan memanggil siswa yang mempunyai prestasi kurang bagus atau siswa yang sering tawuran, guru BP lah yang akan membina dan mengetahui apa penyebabnya bahkan apakah harus memanggil orang tua siswa. Bagi siswa yang sudah memiliki prestasi lumayan baik atau baik biasanya lepas dari perhatiannya, hal ini kurang bagus, walaupun siswa sudah mempunyai prestasi motivasi secara berkelanjutan sangat diperlukan untuk mempertahankan bahkan meningkatkan atau memberikan bimbingan untuk studi selanjutnya.

Manfaat bagi orang tua siswa adalah sebagai umpan balik penyandang dana atau penanam investasi. Mereka akan merasa senang dan bangga apabila dalam pengambilan raport putra-putrinya dipanggil untuk mendapatkan hadiah karena menjadi juara kelas. Tetapi sebaliknya orang tua merasa sedih apabila putra-putrinya mendapatkan nilai yang jelek bahkan tidak naik kelas/tidak lulus maka mereka merasa sedih dan hanya sia-sia mengeluarkan biaya banyak, waktu dan tenaga. Orang tua akan mengetahui keadaan yang sesungguhnya keadaan putra-putrinya atas kerja kerasnya selama ini untuk mewujudkan cita-cita putra-putrinya.

Bagi pengguna lulusan, setiap siswa yang lulus dari suatu jenjang pendidikan sudah memiliki keterampilan dan pengetahuan tertentu. Dengan gambaran nilai yang telah dilaporkan, maka pengguna lulusan akan menentukan apakah pengetahuan dan keterampilan sudah memenuhi kriteria yang telah ditetapkan atau belum. Biasanya pengguna lulusan akan melihat juga kredibilitas dari sekolah mana siswa berasal karena setiap sekolah mempunyai standar nilai yang berbeda. Siswa yang mendapatkan nilai angka yang sama tetapi dari sekolah yang berbeda belum tentu mempunyai kriteria sama. Hal ini

merupakan pengalaman dari si pengguna lulusan. Selain itu catatan laporan dari lembaga pendidikan yang berada dibawahnya sangat diperlukan untuk lembaga pendidikan di tingkat atasnya. Catatan nilai digunakan untuk memupuk apa yang sudah dikuasai dari lembaga sebelumnya dan juga digunakan untuk mengatasi masalah yang muncul.

Tujuan Laporan Hasil Evaluasi

Tujuan laporan evaluasi berhubungan langsung dengan tujuan pemakainya. Apabila evaluasi formatif tujuan utamanya yaitu untuk memperbaiki dan megembangkan program dan laporannya harus diserahkan secepatnya kepada orang program tentang bagaimana program berfungsi dan perubahan-perubahan apa yang harus dilakukan untuk tujuan tersebut.

Bila evaluasi yang dilakukan evaluasi sumatif, laporan harus berisi informasi dan penilaian (judgement) tentang kegunaan program kepada: (1) Orang-orang yang ingin memakainya. (2) Orang yang akan menentukan alokasi sumber-sumber untuk melanjutkan program. (3) Orang-orang berhak mengetahui tentang program untuk tujuan-tujuan yang lain.

Brinkerhoff dalam Tayibnapis (1989: 100) menyatakan bahwa sebagai tambahan untuk pembuat keputusan ada sembilan manfaat yang dapat diberikan oleh laporan evaluasi yaitu untuk:

1. Pertanggungjawaban;
2. Menjelaskan, meyakinkan;
3. Mendidik;
4. Meneliti;
5. Dokumen;
6. Turun terlibat;
7. Mendapat dukungan;

8. Menambah pengertian;
9. Hubungan masyarakat.

Memang laporan evaluasi dapat memberikan banyak manfaat namun yang paling penting yaitu "menyampaikan pesan", memberi informasi kepada audien yang tepat tentang penemuannya dan kesimpulan hasil pengumpulan informasi, analisis dan tafsiran informasi evaluasi. Kepada siapa informasi ditujukan, apa informasi yang diberikan, bagaimana dan bila.

Peranan evaluator lebih kurang mencerminkan dua peranan sebagai berikut:

1. Sebagai penolong dan penasehat terhadap perencana dan pengembang program. Pada waktu program baru mulai dikerjakan mungkin evaluator akan dipanggil untuk menerangkan dan memonitor kegiatan program. Memeriksa kemajuan dan pencapaian program, perubahan sikap, melihat masalah-masalah yang potensial dan melihat bagian-bagian yang memerlukan perbaikan. Dalam hal ini evaluator berperan sebagai evaluator formatif.

2. Evaluator bertanggungjawab dan bertugas membuat pernyataan singkat tentang pengaruh umum dan pencapaian program. Dalam hal ini evaluator harus menyiapkan laporan tertulis yang harus diserahkan kepada pimpinan atau direktur program. Laporan berisi tentang penjelasan program. Laporan berisi tentang penjelasan program, pencapaian tujuan umum program, mencatat hasil-hasil yang diharapkan, membuat perbandingan dengan program-program alternatif. Dalam hal ini evaluator berperan sebagai evaluator sumatif (Brinkerhoff dalam Tayibnapis, 1989: 100).

3. Disamping berperan sebagai evaluator formatif dan sumatif, evaluator juga dapat berperan sebagai evaluator internal dan eksternal. Apabila peranan evaluator sudah jelas maka ia sudah dapat mulai untuk merencanakan pengembangan komunikasi. Mengenal audience primer dan mengetahui kebutuhan mereka merupakan faktor yang paling penting dalam mengembangkan rencana laporan yang efektif.

Bentuk-Bentuk Laporan Hasil Evaluasi

Sesudah laporan evaluasi berkembang, arah komunikasi mulai berubah, evaluator bertanggung jawab menyiapkan dan memberi laporan atau informasi. Sejak awal rencana evaluasi telah ditentukan siapa yang akan menerima informasi dan kapan informasi diperlukan. Sekarang harus ditentukan bagaimana informasi akan dibagikan.

Secara langsung atau tidak langsung, pemakai memakai kriteria tersebut atas laporan anda, dan mereka akan menerima atau menolak sejalan dengan kriteria tersebut. Hal ini dipengaruhi oleh media komunikasi dan gaya dalam memberikan laporan. Apabila pesan yang disampaikan tak dipercaya atau tak dimengerti, tidak dipakai.

Laporan yang penting bahkan laporan teknis, secara singkat dan *to the point.* Singkat dan jelas itulah yang penting. Kalau laporan teknis dibaca juga biasanya dibaca cepat oleh orang-orang yang sibuk. Ada yang menyarankan untuk membuat laporan evaluasi amat berguna bagi pemegang keputusan, evaluator cukup menulis “satu kalimat saja” dalam laporan yang tidak lebih dari satu lembar saja. Yang paling penting dalam laporan final bukannya setumpuk data dan analisis yang rici tetapi ringkasan eksekutif yang dibuat pada awal atau akhir

laporan. Hanya beberapa halaman, dua atau tiga halaman, kalau perlu disertai grafik dan tabel untuk lebih menjelaskan berupa outline tentang penemuan dan saran-saran.

Kelompok masyarakat, klien yang potensial, karena kesibukan mereka hanya ingin mengetahui garis-garis besar penemuan dan dampak yang akan mungkin mempengaruhi mereka. Program *service providers* mereka yang langsung mengimplementasikan program juga memilih laporan yang singkat dan jelas sedangkan mereka yang punya kepentingan pribadi dalam program dan hasil evaluasi akan memilih laporan teknis yang rinci dan lengkap.

Secara umum laporan evaluasi disajikan dalam tiga bentuk yaitu: angka dan huruf, bahasa, dan gambar/grafis (Wiyono dan Tumardi dalam Wiyono dan Sunarni, 2009: 80). Angka dapat dari range 0-10 atau 0-100. Berupa huruf misalnya dari huruf A, B, C, D, dan E. Bahasa dapat berupa: gagal, kurang, cukup, baik, dan memuaskan. Berupa grafik dapat berupa: kolom, gars, ingkaran, area, scatter dan bar. Menurut Arikunto dalam Wiyono dan Sunarni (2009) bahwa laporan atau catatan tentang siswa dapat dibuat dengan dua cara yaitu catatan lengkap dan catatan tidak lengkap. Catatan lengkap berisi prestasi siswa maupun aspek-aspek kepribadian misalnya: kejujuran, kebersihan, kerajinan dan sebagainya. Sedangkan catatan tidak lengkap hanya berisi prestasi siswa dan sedikit aspek kepribadian.

Contoh laporan hasil evaluasi Sekolah Menengah Atas (SMA) Grafika yang berupa raport terdiri dari: Program Pendidikan dan Pelatihan/Kompetensi, nilai PPL, dan kegiatan ekstrakurikuler, kepribadian, serta ketidakhadiran. Program pendidikan dan Pelatihan/Kompetensi terdiri dari normatif (Pendidikan Agama, Pendidikan Kewarganegaraan dan Sejarah, Bahasa Indonesia,

Pendidikan Jasmani dan Olahraga). Adaptif terdiri dari mata pelajaran: Matematika, Bahasa Inggris, Fisika, Kimia, Keterampilan Komputer dan Pengolahan Informasi.

Dalam penyusunan Laporan hasil proses belajar dan pembelajaran hal yang harus diperhatikan adalah :

1. Laporan hasil evaluasi memiliki landasan prosedur penilaian.
2. Laporan menggambarkan hasil monitoring selama proses pembelajaran berlangsung yang dapat dijadikan bahan informasi pihak ketiga.
3. Laporan sebagai ukuran tingkat keberhasilan peserta didik.
4. Laporan dapat menggambarkan klasifikasi siswa ke dalam kelompok prestasi (baik, sedang, dan lemah).
5. Laporan dapat dijadikan acuan untuk seleksi kecakapan peserta didik dalam kompetensi bidang keahlian.

7. Jenis-Jenis Laporan

Laporan dapat digolongkan menurut :

1. Maksud pelaporan
   a. Laporan Informatif
      Laporan informatif adalah laporan yang dimaksudkan untuk memberi informasi dan bukan dimaksudkan untuk memberi analisis atau rekomendasi. Titik pentingnya adalah pemberian informasi yang akurat dan terinci.
   b. Laporan Rekomendasi
      Yaitu laporan yang di samping memberikan informasi juga menyertakan pendapat si pembuat laporan, dengan maksud memberikan rekomendasi (usul yang tidak mengikat). Meski demikian akurasi dan rincian informasi tetap diperlukan supaya rekomendasi yang diberikan juga meyakinkan.

c. Laporan Analitis
   Yaitu laporan yang memuat sumbangan pikiran si pembuat laporan, bisa berupa pendapat atau saran, setelah melalui analitis yang matang dan mendalam. Kebanyakan laporan akademis berada pada kategori ini.
d. Laporan Pertanggungjawaban
   Dalam hal ini, si pembuat laporan memberi gambaran tentang pekerjaan yang sedang dilaksanakan (*Progress Report*) atau sudah dilaksanakan (bersifat evaluatif).
e. Laporan kelayakan (*Feasibility Report*)
   Pelapor menganalisis suatu situasi atau masalah secara mendalam untuk menuju penilaian yang bersifat pilihan: layak atau tidak. Berbagai alternatif di analisis, kemudian ditentukan mana yang lebih baik.

2. Bentuk Laporan
   a. Laporan berbentuk memo
      Biasanya laporan pendek yang memuat hal – hal pokok saja, dan beredar di kalangan intern organisasi.
   b. Laporan berbentuk surat
      Isinya lebih panjang daripada laporan yang berbentuk memo, sekitar tiga lembar folio. Bisa ditujukan ke luar organisasi.
   c. Laporan berbentuk naskah
      Laporan ini bisa panjang atau pendek. Bila panjang dibuat dalam format buku, dan dalam penyampaiannya mutlak diperlukan surat atau memo pengantar.
   d. Laporan berbentuk Campuran
      Laporan ini tidak lain gabungan antara bentuk naskah dengan memo atau surat. Dibuat begini karena isinya cukup kompleks sehingga harus dipadukan dengan

bentuk naskah agar pengkodean bagian – bagiannya lebih mudah dilakukan.

e. Laporan berbentuk formulir
f. Laporan berbentuk buku

3. Waktu Penyampaian
   a. Laporan Insidental
      Laporan ini tidak disampaikan secara rutin, hanya sekali- sekali saja dalam rangka suatu kegiatan yang tidak terjadwal tetap.
   b. Laporan Periodik
      Ditulis dalam suatu periode tertentu dan dinamai sesuai periodenya pula.
      Contoh: Laporan harian, Mingguan, Bulanan dan seterusnya.

8. Menyusun laporan Evaluasi

Menyusun laporan evaluasi adalah kegiatan akhir dari evaluasi program. Laporan hasil evaluasi disusun dalam bentuk tulisan dan dapat dipublikasikan.

Secara garis besar laporan evaluasi program terdiri dari empat pokok hal yaitu:

1) Permasalahan,
2) Metodologi evaluasi,
3) Hasil evaluasi dan
4) Kesimpulan hasil evaluasi.

Laporan evaluasi tidak ubahnya seperti laporan penelitian, ada yang menggunakan pendekatan kuantitatif, dan ada yang menggunakan pendekatan kualitatif.

Laporan evaluasi menggunakan pendekatan kuantitatif umumnya tersusun dari lima atau enam bab,

yaitu: *pendahuluan, pembahasan kepustakaan, metodologi evaluasi, hasil evaluasi dan pembahasan (hasil evaluasi, pembahasan), serta kesimpulan dan rekomendasi*.

Laporan evaluasi menggunakan pendekatan kualitatif umumnya tersusun dari beberapa bab dan sub bab yang dapat diidentifikasi menjadi tiga bagian pokok, yaitu : *pendahuluan, inti pembahasan dan kesimpulan.*

Secara garis besar laporan hasil evaluasi diharapkan disusun secara *ringkas, padat, jelas* dan paling tidak memuat hal-hal berikut : *ringkasan eksekutif, pendahuluan, kajian pustaka*, *komponen dalam metodologi evaluasi, hasil evaluasi, kesimpulan dan rekomendasi yang terakhir adalah daftar pustaka.*

9. Tata Tulis Laporan Evaluasi

Tata tulis laporan mencakup ketentuan tentang kertas, naskah, sampul, pengetikan, penomoran, ilustrasi, pengutipan, penulisan lampiran, penulisan daftar pustaka dan bahasa.

1) Kertas naskah dan sampul
   Naskah laporan sebaiknya menggunakan kertas kuarto (21x28,5 cm) HVS 80 gram, sampul laporan sebaiknya dibuat dari kertas buffalo dengan warna disesuaikan.
2) Pengetikan
   Pengetikan mencakup penggunaan huruf, penulisan bilangan, spasi, batas tepi naskah, pengetikan alinea baru, pengisian halaman naskah, pengetikan bab sub bab.
3) Penomoran
   Penomoran halaman diletakkan di sebelah kanan atas dua spasi di atas baris pertama teks. Nomor halaman menggunakan angka arab.

4) Ilustrasi
Ilustrasi dapat terdiri dari foto, grafik, diagram, bagan, peta dan denah serta tabel.

5) Pengutipan
Kutipan harus sama dengan sumber aslinya, baik bahasa maupun ejaannya. Penulisan kutipan diawali dan diakhiri dengan tanda kutip (“)

6) Penulisan lampiran
Lampiran seperti tabel, carta, dokumen, transkrip wawancara dan sejenisnya ditempatkan setelah daftar pustaka.

7) Penulisan daftar pustaka
Penulisan daftar pustaka meliputi buku, artikel, laporan atau karangan dalam jurnal atau majalah ilmiah dan penerbitan lain.

8) Bahasa
Bahasa yang digunakan untuk penulisan laporan evaluasi adalah bahasa Indonesia ragam ilmiah.

I. Latihan

1. Analisis adalah usaha yang dilakukan dengan metode tertentu untuk mengamati sesuatu secara detail. Analisis sangat dibutuhkan untuk menganalisa dan mengamati sesuatu yang tentunya bertujuan untuk mendapatkan hasil akhir dari pengamatan yang sudah dilakukan. Dengan definisi ini tolong Saudara sebutkan dan jelaskan bagaimana saudara menganalisis suatu permasalahan yang anda lakukan pada organisasi tempat Saudara bekerja.

2. Ketika mengidentifikasi masalah pun tidak boleh sembarangan, ada beberapa hal yang harus diperhitungkan. Contohnya, apabila masalah mengenai tujuan dan sasaran yang diidentifikasi pada langkah sebelumnya tidak tercapai, apa yang

akan dilakukan oleh seorang konsultan. identifikasi harus menghasilkan pernyataan yang menggambarkan masalah yang dihadapi. Bagaimana saudara seorang konsultan melakukan identifikasi suatu masalah?

J. Rangkuman

1. Secara umum, identifikasi masalah didefinisikan sebagai upaya untuk menjelaskan masalah dan membuat penjelasan dapat diukur. Identifikasi ini dilakukan sebagai langkah awal penelitian.

2. Identifikasi masalah harus memuat 2 (dua) bagian yaitu :
   a. Identifikasi dengan Jelas Akar Penyebab Masalah
   b. Mengembangkan Pernyataan Masalah Secara Rinci yang Mencakup Efek Masalah pada Suatu Fenomena

3. Terdapat beberapa jenis identifikasi masalah, yaitu diantaranya:
   a. Rumusan Masalah Asosiatif;
   b. Rumusan Masalah Komparatif; dan
   c. Rumusan Masalah Deskriptif.

4. Alur proses pemecahan masalah menurut *Problem Solving and Decision Making* (Prosdem) Gomulya yaitu :
   a. Analisis situasi;
   b. Analisis persoalan;
   c. Analisis keputusan; dan
   d. Analisis persoalan potensial.

5. Tahapan-tahapan yang dilakukan dalam sebuah evaluasi yaitu:
   a. Menentukan Aspek yang Akan Dievaluasi;
   b. Mendesain Kegiatan Evaluasi yang Akan Dilakukan;
   c. Mengumpulkan Data Evaluasi;
   d. Menganalisis dan Mengolah Data; dan
   e. Melaporkan Hasil Evaluasi.

6. Beberapa Metode yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi kinerja yaitu diantaranya :
   a. Metode Evaluasi 360 Derajat;
   b. Metode Evaluasi dengan Analisis Biaya-Manfaat;
   c. Metode Evaluasi Program dan Kebijakan;
   d. Metode Evaluasi Keputusan Teoritis.

7. Secara garis besar laporan evaluasi program terdiri dari empat pokok hal yaitu:
   a. Permasalahan,
   b. Metodologi evaluasi,
   c. Hasil evaluasi; dan
   d. Kesimpulan hasil evaluasi.

K. Evaluasi

1. Apakah yang dimaksud dengan rumusan masalah asosiatif?
2. Jelaskan apa yang dimaksud dengan referensi argumentasi!
3. Sebutkan 4 (empat) tahapan dalam melakukan analisis persoalan!
4. Sebutkan 4 (empat) fungsi evaluasi!
5. Berdasarkan waktu penyampaiannya, laporan dapat dibedakan menjadi 2 (dua) jenis. Jelaskan!

L. Umpan Balik

Apabila Anda telah mampu menjawab pertanyaan diatas dengan benar, maka Anda telah memenuhi kriteria belajar tuntas. Apabila belum, maka Anda dapat melakukan pendalaman kembali terhadap materi yang telah diuraikan pada Bab V ini.

BAB VI
PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan pelayanan konsultasi hukum kemudian menjadi lebih luas dan menarik ketika memasuki era teknologi. Kemudahan akses melalui internet atau adanya fenomena *Internet of Things* (IoT) sebagai perkembangan peradaban modern dengan revolusi industri 4.0 yang saat ini hampir bisa dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat menjadi tuntutan baru pelaksanaan layanan konsultasi hukum. Untuk dapat mencapai tujuan yang diharapkan maka diperlukan pengelolaan yang baik terhadap layanan konsultasi hukum ini, baik melalui pembimbingan yang dilakukan oleh pimpinan maupun oleh Penyuluh Hukum itu sendiri dalam kelompoknya.

2. Pembimbingan yang dapat dilakukan dalam hal pengelolaan layanan konsultasi hukum yaitu melalui *coaching* dan *mentoring*.

3. Kemampuan *coaching* dan *mentoring* melingkupi bagaimana seorang Penyuluh Hukum menguasi Teknik konsultasi hukum itu sendiri hingga melakukan evaluasi dan pelaporan atas pelaksanaan layanan konsultasi hukum.

B. Tindak Lanjut

1. Peserta diharapkan secara aktif membaca isi modul Pengelolaan Layanan Konsultasi Hukum, berdiskusi, mengerjakan latihan, dan melaksanakan kegiatan pembelajaran, baik dengan dukungan belajar oleh Widyaiswara/Pengajar atau pembelajaran mandiri

yang dilakukan oleh peserta, baik secara mandiri maupun berkelompok (*peer group study*).

2. Mata pelatihan ini perlu mendapatkan pelatihan lanjutan Jabatan Fungsional Penyuluh Hukum agar peserta semakin memiliki keahlian dalam pengelolaan layanan Konsultasi Hukum.

KUNCI JAWABAN EVALUASI

BAB II

1. Rancang bangun layanan konsultasi hukum adalah upaya pemanfaatan teknologi dalam pelaksanaan layanan konsultasi hukum dengan menerjemahkan hasil analisa ke dalam bentuk paket perangkat lunak kemudian menciptakan sistem tersebut ataupun memperbaiki sistem yang sudah ada.

2. Ceramah, diskusi, Temu Sadar Hukum, Pameran, Simulasi, Lomba Kadarkum, Konsultasi Hukum, Bantuan Hukum, dan/atau dalam bentuk lain.

3. Masyarakat memerlukan waktu dan tenaga yang lebih untuk menjangkau Penyuluh Hukum. Hal ini akan sangat tidak efektif bagi masyarakat yang ada di daerah-daerah terpencil dan sulit dijangkau.

4. Konsultan Hukum yaitu Penyuluh Hukum dan Klien, yaitu masyarakat yang memiliki permasalahan hukum.

5. Alamat email aktif dari klien.

BAB III

1. *Coaching* merupakan salah satu jalur pengembangan kompetensi yang dimaknai sebagai pembimbingan peningkatan kinerja melalui pembekalan kemampuan memecahkan permasalahan dengan mengoptimalkan potensi diri.

2. Mentoring adalah pembimbingan peningkatan kinerja melalui transfer pengetahuan, pengalaman dan keterampilan dari orang yang lebih berpengalaman pada bidang yang sama.

3. Perbedaan :
    a. Coaching :
        1) Hasil yang diperoleh lebih permanen;
        2) *Coachee* menjadi individu yang lebih kompeten dan mandiri; dan
        3) Prosesnya memakan waktu yang tidak singkat.
        4) Penekanannya lebih kepada pencapaian tujuan
    b. Mentoring :
        1) Proses untuk mencapai tujuan menjadi lebih singkat;
        2) *Mentee* masih memiliki rasa ketergantungan terhadap *mentor*;
        3) Bersifat terus menerus dan dinamis serta pembelajaran;
        4) Penekanannya lebih kepada upaya membangun relasi antara atasan langsung dengan pegawai.

4. Tugas Mentor :
    a. Menggali permasalahan yang dihadapi oleh mentee terkait dengan hambatan ataupun tantangan yang dihadapi dalam melakukan layanan konsultasi hukum;
    b. Memberikan motivasi dan meningkatkan rasa percaya diri mentee dalam menyelesaikan target pelayanan konsultasi hukum yang akan dicapainya;
    c. Memberikan pencerahan dan wawasan baru kepada mentee untuk mengeksplorasi inovasi dalam menyelesaikan target pelayanan konsultasi hukum;
    d. Memantau semua proses yang dilakukan oleh mentee, apabila bawahannya bertindak salah atau tidak tepat dalam proses pengambilan keputusan maka memberikan alternatif solusi untuk bertindak secara tepat;
    e. Membuat catatan mengenai proses mentoring sebagai bukti bahwa mentor telah melaksanakan proses mentoring dengan mentee.

5. Manfaat coaching dan mentoring :
   a. Dapat meningkatkan efektifitas kerja. Peningkatan efektivitas kerja ini erat hubungannya dengan peningkatan pengetahuan dan keterampilan, serta makin terbinanya hubungan dan suasana kerja yang lebih harmonis.
   b. Dapat lebih meningkatkan efisiensi kerja. Peningkatan efisiensi kerja ini erat kaitannya dengan makin berkurangnya kesalahan yang dilakukan, sehingga pemakaian sumber daya (tenaga, harta dan sarana) yang sia-sia akan dapat dicegah.

BAB IV

1. Meningkatkan kemampuan konsulti atau klien berupa wawasan, pemahaman dan cara-cara bertindak yang terkait langsung dengan suasana dan atau permasalahan pihak terkait itu (fungsi pemahaman). Dengan kemampuan sendiri itu konsulti akan melakukan sesuatu (sebagai bentuk langsung dari hasil konsultasi) terhadap pihak ketiga.

2. Tujuan layanan konsultasi menurut Fullmer & Bernard, yaitu :
   a. Memperbaiki dan memperluas lingkungan belajar orang tua.
   b. Memperbaiki komunikasi dengan cara memberikan fasilitas informasi yang bermanfaat dan langsung bagi orang – orang terkait.
   c. Mengajak semua orang yang mempunyai fungsi dan peran dalam memperbaiki lingkungan belajar
   d. Memperluas layanan para ahli dalam memberikan layanan kepada orang lain yang membutuhkan bantuan
   e. Memperluas kedalaman layanan pendidikan bagi konselor kepada yang orang-orang terkait
   f. Membantu orang lain bagaimana belajar menangani tingkah laku bermasalah
   g. Menggerakan organisasi yang mandiri.

3. Hal-hal yang perlu diingat sebelum melakukan investigasi wawancara:
   a. Tahap sebelum wawancara, menyiapkan daftar pertanyaan dan alat perekam / recording.
   b. Tahap wawancara berlangsung: jangan memotong pembicaraan, buatlah catatan atau seksama mengenai hasil wawancara, dan arahkan narasumber untuk menjelaskan pokok permasalahan yang ingin kita gali; dan
   c. Tahap setelah wawancara ketika harus memberikan penjelasan upaya yang dilakukan. Manfaat Wawancara Dalam Membangun Kepercayaan Klien; Membangun Kepercayaan Klien, Proses Lahirnya Kepercayaan, Menjaga Kepercayaan

4. Teknik wawancara klien :
   a. Teknik wawancara dengan klien;
   b. Mendengarkan dan menganalisis kasus dan memberikan jawaban terhadap pertanyaan klien;
   c. Teknik Memberikan Jawaban/Solusi;
   d. Teknik Mengenal Karakter Klien;
   e. Teknik Menindaklanjuti Hasil Wawancara.

5. Role Playing atau permainan peran adalah metode pembelajaran sebagai bagian dari metode simulasi yang diarahkan untuk mengkreasi peristiwa sejarah, mengkreasi peristiwa-peristiwa aktual. Dalam proses pelajarannya metode ini mengutamakan pola permainan dalam bentuk dramatisasi. Dramatisasi dilakukan oleh kelompoknya masing-masing dengan mekanisme pelaksanaan yang diarahkan guru untuk melaksanakan kegiatan yang telah ditentukan atau direncanakan sebelumnya.

BAB V

1. Masalah asosiatif adalah sebuah pertanyaan dari proses penelitian yang bersifat memiliki hubungan antara dua variabel dan bisa juga lebih. Hubungan yang berupa simetris, kausal dan timbal balik.

2. Referensi argumentasi merupakan data yang digunakan dalam menyusun argumentasi. Referensi tersebut sangat berguna untuk menegaskan bahwa argumentasi tersebut memiliki dasar yang jelas.

3. Mendeskripsikan persoalan, identifikasi penyebab, evaluasi penyebab dan pengujian penyebab sebenarnya.

4. Fungsi evaluasi :
   a. Fungsi Pengukuran Keberhasilan;
   b. Fungsi Seleksi;
   c. Fungsi Diagnosis; dan
   d. Fungsi Penempatan.

5. Jenis laporan berdasarkan waktu :
   a. Laporan Insidental
      Laporan ini tidak disampaikan secara rutin, hanya sekali- sekali saja dalam rangka suatu kegiatan yang tidak terjadwal tetap.
   b. Laporan Periodik
      Ditulis dalam suatu periode tertentu dan dinamai sesuai periodenya pula.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Pedoman:

Abdul Syani, 1987. Manajemen Organisasi. Jakarta: PT. Bina Aksara

Abu Ahmadi, Joko Tri Pasetya, 2005, Strategi Belajar Mengajar, Bandung: Pustaka Setia.

Arikunto, Suharsimi. 1999. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Farida Yusuf. 2008. *Evaluasi Program dan Instrumen Evaluasi untuk program pendidikan dan penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Gomulya, B. (2015). *Problem Solving and Decision Making for Improvement*. Gramedia Pustaka Utama.

Mas'ud, Abdurrahman. *Antologi Studi Agama dan Pendidikan Islam*. Semarang: Aneka Ilmu, 2004.

Muhaimin. *Ilmu Pendidikan Islam*. Surabaya: Karya Abdi Tama, tt. Ramayulis, Metodologi Pengajara Agama Islam, Jakarta: Kalam Mulia, 2001.

Prayitno. 2012. Seri Panduan Layanan Dan Kegiatan Pendukung Konseling (Jenis Layanan Dan Kegiatan Pendukung Konseling). Padang: Universitas Negeri Padang

Saleh, Abdul Rachman. *Pendidikan Agama dan Keagamaan Visi, Misi dan aks*i Jakarta: Gemawindu Pancaperkasa, 2000.

Soerjono Soekanto, 1982. *Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum,* Jakarta: CV Rajawali, Jakarta

Steiner, G. (2009). The Concept of Open Creativity: Collaborative Creative Problem Solving for Innovation Generation-a Systems Approach. Journal of Business and Management.

Suarli, S dan Bahtiar. 2009. Manajemen Keperawatan Dengan Pendekatan Praktis. Jakarta: Erlangga.

Suyanto. 2008. *Mengenal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan di Rumah Sakit*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Pers.

Tayib Napis, Farida Yusuf. *Evaluasi Program*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2000).

Tohirin, Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah, h. 179 12 Winkel.

Toto Djurotok. 2004. Manajemen Penerbitan Pers, Bandung: Remaja Rosdakarya

Udin S Winataputra. *Belajar dan Pembelajaran*. Dirjen Pembinaan Kelembagaan Agama Islam dan Universitas Terbuka, 1994.

Internet :

Coaching Indonesia, Apa itu Coaching: Pengertian Standar Global dari ICF, *https://www.coachingindonesia.com/index.php/apa-itu-coaching*, diakses tanggal 4 November 2021.

Jurnal Ilmiah d'Computare Volume 10 Edisi Januari 2020 oleh Nurul Samania, Nirsal, Riska Yanu Fa'rifah dengan judul Rancang Bangun Aplikasi E-Voting Pemilihan Ketua Umum Himpunan Mahasiswa Informatika (HMTI) Universitas Cokroaminoto Palopo Berbasis Website, diunduh pada 1 November 2021.

Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, *Panduan Coaching, Mentoring, dan Belajar Mandiri di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan*, Biro Sumber Daya Manusia Setjen Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, diunduh pada 5 November 2021.

Sudjana dalam https://ejournal.upi.edu/index.php/jpis/article/download/6186/4186 diunduh pada 11 Oktober 2021.

Peraturan :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor : M-01.PR.08.10 Tahun 2006 tentang Pola Penyuluhan Hukum.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Penyuluh Hukum dan Angka Kreditnya.

Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pengembangan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Lain-lain :

Pedoman Coaching, Mentoring, dan Konseling, Lembaga Administrasi Negara, 2020.

Diterbitkan oleh :
BPSDM KUMHAM Press
Jalan Raya Gandul – Cinere, No. 4, Depok 16512
Telp. (021) 7540123

ISBN 978-623-5716-81-7