

Evaluasi Pelaksanaan Program Perlindungan Konsumen Di Dinas Perdagangan Kota Makassar

*Evaluation of the Implementation of the Consumer Protection Program at the Makassar
City Trade Office*

Cristina Mercy Samben, Juharni, Nining Haslinda Zainal

Pogram Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bosowa

*email: cristinamercys37@gmail.com

Diterima: 15 Maret 2023 / Disetujui : 30 Juli 2023

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk melihat sejauh mana pelaksanaan program perlindungan konsumen di Dinas Perdagangan Kota Makassar. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pegawai bidang Perlindungan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data penelitian ini diperoleh melalui hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ditemukan bahwa menunjukkan peran Dinas Perdagangan Kota Makassar dalam program perlindungan konsumen dengan melakukan pembinaan berupa sosialisasi, penyuluhan dan pengawasan terhadap pelaku usaha dan juga konsumen. Hasil dari pelaksanaan program perlindungan konsumen yaitu adanya hambatan yang dialami Dinas Perdagangan kota Makassar dalam melindungi konsumen adalah kurangnya Sumber Daya Manusia dalam melaksanakan kegiatan seperti turun kelapangan melakukan kegiatan pengawasan harga barang dan alat UTTP kepada pelaku usaha dan ketidakpatuhan pelaku usaha serta konsumen dalam menghadiri undangan melakukan sidang jika ada pengaduan menyelesaikan perkara dalam bidang BPSK dan juga dalam pengawasan pelaksanaan Program perlindungan konsumen di dinas perdagangan kota Makassar menunjukkan bahwa pemerintah dinas perdagangan hanya berfokus terhadap pengawasan dijalankan secara tidak langsung. Pengawasan tidak langsung juga perlu dilakukan mengingat keterbatasan dalam hal mengawasi, jika hanya dilakukan oleh satu pihak tertentu. Mengingat keterbatasan jika harus melakukan seluruh pengawasan terhadap perdagangan sebagai pelaku usaha dan konsumen yaitu masyarakat sebagai pengguna produk di kota Makassar yang bersumber dari laporan-laporan seperti menunggu surat ataupun pengaduan dari masyarakat yang merasa dirugikan serta pelaku usaha namun juga perlu pengawasan secara langsung terhadap pelaku usaha yang melanggar aturan dalam berjualan.

Kata Kunci: Evluasi Program, Perlindungan Konsumen, Dinas Perdagangan, Makassar

Abstract

The research aims to see the extent to which consumer protection programs are implemented at the Makassar City Trade and Trade Department. The informants in this research consisted of employees in the consumer protection sector. This research uses qualitative research methods with a descriptive approach. This research data was obtained through observations, interviews and documentation. The research results were found to show the role of the Makassar City Trade Service in consumer protection programs by conducting training in the form of socialization, counseling and supervision of business actors and consumers. The result of the implementation of the consumer protection program is that there are obstacles experienced by the Makassar City Trade Service in protecting consumers, namely the lack of Human Resources in carrying out activities such as going out to work. monitoring activities regarding the prices of UTTP goods and equipment for business actors and non-compliance between business actors and consumers in attending invitations to conduct court hearings if there are complaints in resolving cases in the BPSK field and also in supervising the implementation of the consumer protection program at the Makassar city trade department, it shows that the government trade department only focuses on

supervision which is carried out indirectly. Indirect supervision also needs to be carried out considering the limitations in terms of monitoring, if it is only carried out by one particular party. Recognize limitations if you have to carry out all monitoring of trade as business actors and consumers, namely as users of products in the city of Makassar which originate from reports such as waiting for letters or complaints from people who feel disadvantaged and business actors also need direct supervision of business actors who violate the rules in selling.

Keywords: *Program Evaluation, Consumer Protection, Trade Service, Makassar*



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

A. PENDAHULUAN

Kebutuhan primer manusia yaitu terdiri dari kebutuhan pangan, sandang dan papan. Kebutuhan yang dirasa penting yaitu kebutuhan pangan karena pangan berkaitan erat dengan upaya manusia dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya. Pangan yaitu berupa makanan dan minuman yang merupakan sumber energi bagi tubuh manusia sehingga jika tanpa makan dan minum yang cukup jumlahnya, manusia tidak akan produktif dalam melakukan suatu aktivitasnya sehari-hari. Dalam keseharian sebagai makhluk hidup tentu cukup akrab dengan kegiatan jual beli. Baik itu menjadi pedagang atau menjadi pembeli yang yang biasa disebut dengan konsumen. Konsumen merupakan seseorang atau suatu organisasi yang membeli atau juga menggunakan sejumlah barang atau jasa dari pihak lainnya (Sri Handayani, 2012). Dalam hal ini kebutuhan primer berkaitan dengan manusia sebagai perilaku konsumen. Perilaku konsumen akan termotivasi oleh kebutuhan. Yang dimana kebutuhan akan memunculkan perilaku yang diperkirakan memiliki kemungkinan terbesar untuk memenuhi kebutuhan tertentu. Kebutuhan yang dirasakan akan diekspresikan didalam perilaku konsumsi. Dengan kata lain setiap perilaku seseorang diarahkan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan atau tujuan tertentu untuk memperolehnya. Perilaku konsumen adalah dinamis, menekankan bahwa seorang konsumen, kelompok konsumen serta masyarakat luas selalu berubah dan bergerak sepanjang waktu (Freddy Rangkuti, 2013)..

Konsumen memiliki hak penuh dalam memilih barang yang nantinya akan digunakan atau dikonsumsi. Tidak ada yang berhak mengatur sekalipun produsen yang bersangkutan. Begitu juga hak dalam meneliti kualitas barang yang hendak dibeli atau dikonsumsi pada nantinya. Hal yang paling utama bagi para konsumen, guna mengetahui apa saja informasi terkait produk yang dibelinya. Produsen dilarang menutupi ataupun mengurangi informasi terkait produk maupun layanannya. Sebagai contoh apabila ada cacat atau kekurangan pada abarnng, produsen berkewajiban untuk memberi informasi kepada konsumen. Hal ini pula mendorong adanya upaya dalam perlindungan konsumen. Dalam hal ini perlindungan konsumen merupakan bagian tidak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Perlindungan konsumen dibutuhkan untuk menciptakan rasa aman bagi para konsumen dalam melengkapi kebutuhan hidup. Kebutuhan perlindungan konsumen juga harus bersifat tidak berat sebelah dan harus adil. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha (pedagang). Tidak adanya perlindungan yang seimbang dapat menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah, terlebih lagi jika produk yang dihasilkan para pelaku usaha merupakan produk yang terbatas. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan Perlindungan kepada konsumen.

Berbagai peraturan tentang Perlindungan konsumen khususnya atas kerugian yang mungkin timbul akibat kesalahan atau kelalaian pelaku usaha tidak menjamin hak-hak dan kepentingan konsumen terlindungi dengan baik. Dengan demikian, hal ini tidak lepas dari perhatian pemerintah dalam upaya penyusunan program Renja oleh dinas Perdagangan di

Indonesia khususnya di kota Makassar. Penyusunan Renja Tahun 2020 mengacu kepada Renstra Dinas Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2018-2023 dan RKPD Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2020, melalui tahapan yang diawali dengan rapat koordinasi dengan Dinas Perdagangan Kabupaten/Kota, kemudian koordinasi dan sinergi dengan Kementerian Perdagangan sebagai representasi Pemerintah Pusat. Renja ini merupakan dokumen perencanaan satu tahun yang digunakan sebagai pedoman dalam pembangunan dan pengembangan urusan perdagangan, selain itu penyusunan Renja disesuaikan dengan kebutuhan dan isu strategis serta sebagai bahan koordinasi baik dengan Pusat maupun Kabupaten/Kota di Provinsi Sulawesi Selatan serta instansi terkait sehingga terjalin sinergitas dalam pengembangan perdagangan.

Penelitian bertujuan untuk melihat sejauh mana pelaksanaan program perlindungan konsumen di Dinas Perdagangan Kota Makassar.

B. METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Perdagangan kota Makassar dalam jangka waktu kurang lebih sekitar 2 bulan. Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian ini bekerja dengan cara memberikan gambaran suatu gejala atau kejadian yang terjadi di lapangan. Penelitian deskriptif adalah penelitian berbasis data yang mencoba mengkarakterisasi pemecahan masalah yang ada.

Terkait data penelitian digolongkan menjadi dua bagian yaitu data primer dan data sekunder. data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara terhadap informan dan dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti. Sedangkan data sekunder yang sifatnya mendukung keperluan data primer. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi data yaitu observasi (pengamatan), wawancara (Interview) dan observasi pustaka (Literatur Review). Dalam hal ini adalah data primer yang bersumber dari jawaban para informan dengan menggunakan pedoman wawancara atau wawancara secara langsung sebagai media pengumpulan data yang dipakai untuk keperluan peneliti. Penulis telah melakukan observasi lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi dan situasi yang ada pada tempat penelitian tersebut. Dari hasil penelitian, peneliti difokuskan pada 1) Bagaimana pelaksanaan Program Perlindungan Konsumen di Dinas Perdagangan Kota Makassar. 2) Bagaimana cara pengawasan dalam pelaksanaan Program Perlindungan Konsumen di Dinas Perdagangan Kota Makassar. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Perdagangan kota Makassar. Tempat ini merupakan sumber data dan tindak lanjut dari fokus penelitian dalam pengumpulan data. Informan yang peneliti pilih telah mewakili bisa menjawab persoalan yang berkaitan dengan rumusan masalah. Jumlah keseluruhan informan dalam penelitian ini adalah 6 orang. Dengan kriteria terdiri Kepala Bidang Perlindungan Konsumen, Sub Koordinator Perlindungan Konsumen, Sub Koordinator Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Sub Koordinator Pengendalian Tata Niaga dan Distribusi. Model analisis yang digunakan yaitu teknik analisis menurut Miles dan Huberman dalam (Silalahi, 2010) mengklasifikasikan tiga aktivitas yang ketika menganalisis ini, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang berusaha memahami fenomena yang dialami subjek penelitian secara holistik, melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, dalam konteks alam tertentu dan melalui penerapan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2006). Oleh karena itu, penelitian kualitatif mampu mengungkap fenomena-fenomena pada suatu subjek yang ingin diteliti secara mendalam.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan dalam skripsi ini terkait evaluasi pelaksanaan program Perlindungan konsumen di dinas perdagangan kota Makassar. Yang kemudian merumuskan masalah terkait bagaimana pelaksanaan program Perlindungan konsumen di dinas perdagangan kota Makassar dan bagaimana pengawasan dalam pelaksanaan program Perlindungan konsumen di dinas perdagangan kota Makassar. Peneliti akan berusaha mendeskripsikan dengan melihat keberhasilan yang dicapai dalam pelaksanaan program Perlindungan konsumen dengan membatasi fokus penelitian di dinas perdagangan kota Makassar. Dalam hal ini melihat prestasi yang sudah dicapai.

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor dinas perdagangan kota Makassar berlokasi di Dinas Perdagangan Kota Makassar terletak di jalan manunggal 22 No.40, Kelurahan Maccini Sombala, Kecamatan Tamalate, Kota Makassar Sulawesi Selatan. Tempat ini merupakan sumber data dan tindak lanjut dari fokus penelitian dalam pengumpulan data.

Hasil dan Pembahasan penelitian ini didasarkan pada seluruh data yang berhasil penulis kumpulkan pada saat melakukan penelitian di kantor dinas perdagangan kota Makassar. Data yang dimaksud dalam hal ini adalah data primer yang bersumber dari jawaban para informan dengan menggunakan pedoman wawancara atau wawancara secara langsung sebagai media pengumpulan data yang dipakai untuk keperluan peneliti. Penulis telah melakukan observasi lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi dan situasi yang ada pada tempat penelitian tersebut. Dari hasil penelitian, peneliti difokuskan pada (1) Bagaimana pelaksanaan program perlindungan konsumen di dinas perdagangan kota Makassar (2) bagaimana sistem pengawasan dalam pelaksanaan program Perlindungan konsumen di dinas perdagangan kota Makassar.

2. Program Perlindungan Konsumen

Penjelasan mengenai Perlindungan Konsumen yang ditemukan di dalam berbagai literatur dan dikemukakan oleh para pakar atau ahli hukum. Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen (Sidobalok 2014).

Mengenai bagaimana program perlindungan konsumen di Dinas Perdagangan Kota Makassar akan dibahas dalam beberapa indikator sebagai berikut:

a) Penyelenggaraan dan Pembinaan

Menurut Mathis (2002), pembinaan adalah suatu proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, proses ini terkait dengan berbagai tujuan organisasi, pembinaan dapat dipandang secara sempit maupun luas. Pembinaan merupakan sebuah usaha, tindakan, dan kegiatan yang dilakukan secara berdaya guna dan berhasil guna untuk memperoleh hasil yang lebih baik.

Untuk mengetahui bagaimana kegiatan penyelenggaraan dan pembinaan yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan Kota Makassar, berikut peneliti melakukan wawancara bersama Bapak Wahyuddin Kepala Bidang Perlindungan Konsumen, (Jumat, 28/07/2022).

“Ya, banyak hal yang kita lakukan pembinaan, apakah modelnya itu kita panggil mereka datang baru kita berikan penyuluhan, pembinaan teknis mengenai pemberdayaan konsumen, pembinaan mengenai penggunaan sarana dan prasarana, serta bimbingan mengenai cara melakukan transaksi yang baik dan jujur. Jadi pembinaan begitu terus-terus secara baik dilakukan. Hanya kadang penyuluhan atau sosialisasi tidak berjalan efektif karena banyak konsumen dan pelaku usaha yang merasa acuh akan pembinaan ini. Untuk kegiatan ini dijalankan di kantor.”

Seperti yang dikemukakan Menurut Suhardjo (2003), penyuluhan adalah suatu upaya perubahan perilaku manusia yang dilakukan melalui pendekatan edukatif, yaitu rangkaian kegiatan yang dilakukan secara sistematis, terencana dan terarah dengan peran serta aktif individu maupun kelompok atau masyarakat, untuk memecahkan masalah masyarakat dengan memperhitungkan faktor sosial ekonomi-budaya setempat.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pembinaan teknis sudah dilaksanakan oleh aparat. Pembinaan teknis ini dilakukan dengan pemberian penyuluhan ataupun sosialisasi yang diadakan oleh petugas, akan tetapi yang terjadi masih banyak para masyarakat yang mengabaikannya.

b) Peningkatan pengawasan tertib niaga

Menurut The Liang Gie (Atmodiwiryo) dalam Satriadi (2011, p.56), pengawasan adalah pemeriksaan, mencocokkan dan mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan serta hasil yang dikehendaki.

Berikut ini hasil wawancara yang disampaikan ibu Hj. Harlina (Sub Koordinator Pengawas Kemetrolagian) (Senin,25/07/2022)

“kegiatan pengawasan perdagangan menjadi sangat penting karena dapat menjadi ujung tombak dalam mewujudkan maksud dan tujuan dari sebuah undang-undang, khususnya penegakan hukum. Dan untuk pengawasannya ini kegiatannya kita turun ke pasar mengukur alat timbangan untuk ditera. Jadi kalau ada penjual/pedagangan yang tidak sesuai timbangannya kita akan tegur. Kegiatannya itu di mall yang ada bagian timbangannya seperti timbangan buah dan pasar tradisional seperti pasar daya, pasar terong yang penjualannya menggunakan timbangan.”

Hal ini signifikan dengan teori menurut Situmorang dan Juhir dalam Oktaviana (2014), tujuan pengawasan melekat dalam hal ini dapat dijelaskan bahwa, agar tujuan dan sasaran kegiatan usaha unit-unit pemerintah dapat tercapai secara berdaya guna dan berhasil guna, dilaksanakan sesuai dengan tugas pokok, fungsi, rencana atau program kerja, pembagian dan pendelegasian tugas, rumusan kerja, pedoman pelaksanaan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dari pernyataan para informan diatas dapat disimpulkan bahwa kegiatan pengawasan perdagangan merupakan hal yang sangat penting dalam implementasi undang-undang di bidang perdagangan khususnya dalam konteks penegakan hukum. Kegiatan pengawasan perdagangan menjadi sangat penting karena dapat menjadi ujung tombak dalam mewujudkan maksud dan tujuan.

c) Penyelesaian Aksi Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen (Sidobalok 2014:39).

Untuk melihat lebih lanjut terkait perlindungan konsumen, Berikut hasil wawancara bersama Bapak Muh. Akil Akbar selaku sub Indikator Perlindungan Konsumen (Selasa,26/07/2022)

“solusi untuk menghadapi tantangan ini, pertama pelaksanaan promosi penggunaan produk dalam negeri, pembangunan dan revitalisasi pasar tradisional, peningkatan kapasitas dan bantuan peralatan. Dan juga terkait konsumen sebagai pengguna barang atau jasa kita juga terima pengaduan yang masuk jika ada pelaku usaha yang menjual barang seperti misalnya kadalwarsa. Dan untuk kegiatan ini jika ada pengaduan diselesaikan di kantor bagian BPSK ”

Persepsi di atas sejalan dengan hasil penelitian terdahulu oleh Athaya Modina (2018) bahwa Pembinaan terhadap pelaku usaha mengandung makna mendorong pelaku usaha

agar bertindak sesuai dengan aturan yang berlaku, baik aturan yang diharuskan oleh undang-undang, kebiasaan, maupun keputusan.

Berdasarkan hasil penelitian yang disampaikan, peneliti menyimpulkan bahwa Perlindungan hukum bagi konsumen timbul sebagai akibat dari adanya suatu hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha yang mana hubungan tersebut dapat menyebabkan suatu sengketa perlindungan konsumen. Kurangnya kesadaran konsumen dalam memastikan produk makanan yang aman dengan membaca keterangan pada label serta rendahnya pengetahuan konsumen terkait izin edar menyebabkan pelaku usaha cenderung mengabaikan ketentuan izin edar dalam memperdagangkan produknya.

3. Pengawasan Pelaksanaan Program Perlindungan Konsumen

Fahmi dalam Erlis Milta dkk (2015) pengawasan dapat di definisikan sebagai cara suatu organisasi mewujudkan kinerja yang efektif dan efisien serta lebih jauh mendukung terwujudnya visi dan misi organisasi. Dalam pengawasan pelaksanaan program perlindungan hal yang mendorong adanya upaya dalam Perlindungan konsumen yaitu melaksanakan evaluasi karena dengan adanya evaluasi terhadap jalannya suatu program guna mengetahui apakah hasil yang didapatkan sudah memenuhi capai target kinerja yang ditetapkan.

a) Menetapkan standar

Dalam pengawasan harus menetapkan standar, hal ini pelaksanaan standar mengandung arti sebagai suatu satuan pengukuran yang dapat digunakan sebagai patokan untuk penilaian hasil-hasil. Menurut Rowland, standar adalah spesifikasi dari fungsi atau tujuan yang harus dipenuhi oleh suatu sarana pelayanan agar pemakai jasa dapat memperoleh keuntungan yang maksimal dari pelayanan yang diselenggarakan.

Untuk mengetahui berjalannya suatu program penetapan standar, maka peneliti juga melakukan wawancara bersama Bapak Muh. Akil Akbar (selaku Sub Indikator perlindungan konsumen, Jabatan pengawasan perdagangan), (Senin,25/07/2022) berikut yang disampaikan beliau.

“tidak ada standar karna kita disini cuma pengawasan saja. Untuk pelaksanaan tujuannya ini supaya konsumen tidak ada yang merasa dirugikan contohnya seperti tidak ada yang kena keracunan akibat membeli produk yang kedaluwarsa, dampak baliknya sebagai pelaku usaha supaya konsumen ini tidak akan menuntut terhadap pelaku usaha contoh kayak pelaku usaha teledor sudah kedaluwarsa barangnya apa semua, dikonsumsi sama orang hamil apakah dia susu, bisa-bisa pelaku usaha dituntut sama konsumen bahkan pernah ada kejadian disini beli susu tapi kadaluwarsa. Masyarakat adanya disini dan solusinya mediasi dipertemuan dicari tengahnya dan sudah selesai. Kejadiannya sudah berapa tahun yang lalu. Karna ini belum jelas juga apakah dari minimarket atau bukan ataukah konsumen juga cuma memanfaatkan situasi. Jadi kita turun itu menyampaikan mengingatkan.”

Informan diatas menyatakan hal serupa dengan yang disampaikan oleh Ibu Hj. Harlina (selaku Sub Koordinator Pengawas Kemetrolagian), berikut yang disampaikan beliau, (Senin, 25/07/2022)

“tidak ada standar yang ditetapkan, kalau ada surat tugas kita langsung turun ke lapangan (pasar).”

Seperti yang dikemukakan oleh Sukanto Reksohadiprodjo (1992) Penetapan standar adalah sia-sia bila tidak disertai berbagai cara untuk mengukur pelaksanaan kegiatan nyata. Oleh karena itu, tahap kedua dalam pengawasan adalah menentukan pengukuran pelaksanaan kegiatan secara tepat.

Dari hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa penetapan standar pemerintah dinas perdagangan tidak menjalankan suatu program

standar yang telah ditetapkan serta berfokus terhadap pengawasan saja dan pegawai dinas perdagangan turun ke lapangan (pasar) apabila telah mendapat surat tugas yang diberikan, namun hal ini dinilai lebih melindungi konsumen. Seharusnya dijalankan demi terwujudnya tujuan, karena penetapan adalah sasaran atau target yang harus dicapai dalam menjalankan fungsi manajemen.

b) Pengukuran

Pelaksanaan kegiatan penetapan standar akan sia - sia bila tidak disertai berbagai cara untuk mengukur pelaksanaan kegiatan nyata. Menurut Robbins and Coulter dalam Satriadi (2016) pengukuran (measurement) yakni proses yang berulang-ulang dilakukan dan terus menerus dan benar, baik intensitasnya dalam bentuk pengukuran harian, mingguan, atau bulanan sehingga tampak yang diukur antara mutu dan jumlah hasil.

Untuk mengetahui kebenarannya peneliti melakukan wawancara Bersama Bapak Muh. Akil Akbar (Selaku Sub Koordinator Perlindungan Konsumen, Jabatan Pengawasan Perdagangan), (Senin, 25/07/2022)

“tidak ada pengukuran, siapa merasa dirugikan langsung melapor. Cuma tahun kemarin itu pengadu yang ada di BPSK kurang lebih 50 pengadu berbagai macam pengaduan seperti penarikan kendaraan, mengenai masalah utang piutang, pembelian buku sistem online.”

Lanjut dijelaskan oleh Bapak Muchlis Hamid (selaku Pengelola Fasilitas dan Mediasi Perlindungan Konsumen), (Selasa,26/07/2022)

“kalau diukur penyelesaiannya semakin kesini semakin banyak proses sidang ya hasilnya jauh lebih maksimal”

Selanjutnya juga dijelaskan oleh ibu Hj. Harlina (Selaku Sub Koordinator Pengawas Kemetrolagian), (Senin, 25/07/2022)

“berjalan secara maksimal tidak ada pengukuran yang dilakukan”

Seperti yang dikemukakan oleh (Dharma, 2012) Keberhasilan pencapaian strategi perlu diukur, karena pengukuran merupakan aspek kunci dari manajemen kinerja atas dasar bahwa apabila tidak diukur maka tidak akan dapat meningkatkannya.

Peneliti menyimpulkan bahwa dengan tidak dijalankannya program pengukuran tidak mempengaruhi menurunnya kegiatan tersebut, bahkan hal itu dapat menjadikan kegiatan ini lebih baik dari sebelumnya hal ini juga dinilai telah berjalan secara maksimal.

c) Membandingkan

Membandingkan (compare) adalah membandingkan hasil yang dicapai dengan target atau standar yang telah ditetapkan, mungkin kinerja lebih tinggi atau lebih rendah atau sama dengan standar Robbins and Coulter (2005:460), demi terwujudnya program perlindungan konsumen serta pengawasan yang dilakukan dalam pelaksanaan program perlindungan konsumen di dinas perdagangan kota Makassar.

Berikut ini wawancara dengan Bapak Wahyuddin (Kepala Bidang Perlindungan Konsumen), (Jumat, 28/07/2022)

“kalau yang sebelum-sebelumnya itu sebenarnya sih mau dibilang juga ada perkembangan iya mau juga dibilang tidak ada iya karna kenapa yang tahun2 sebelumnya itu kan contoh misalnya terkait dengan Perlindungan konsumen sudah 2 tahun ini provinsi tidak memiliki anggaran untuk pelaksanaan sidang BPSK termasuk honorer BPSK atau majelis yang diangkat oleh provinsi. Kalau lebih baiknya dari segi pemantauan harganya sudah bagus, pelaporan itu kita setiap hari melaporkan jadi permintaan data harga terkini itu kita berikan ke kejaksaan, tim TPI.”

Berikut juga disampaikan oleh Bapak Muh. Akil Akbar (Selaku Sub Koordinator Perlindungan Konsumen, Jabatan Pengawasan Perdagangan), (Senin, 25/07/2022)

“kalau kita bandingkan berbicara mengenai BPSK, kalau kita bandingkan BPSK yang ada ditempat lain jauh lebih bagus kita. Artinya masuk 10 besar karna kita pengaduannya disini ya dalam 1 tahun kurang lebih 50 pengadu konsumen. Kemarin kita zoom meeting dari beberapa kabupaten. Tidak usa kabupaten lain, di Sulawesi saja ini seperti di gowa tdk berfungsi pare2 sudah tidak berfungsi walaupun disini tidak diberi honor majelisnya tetap dilakukan sidang jika ada pengaduan dari konsumen terhadap pelaku usaha.”

Lebih lanjut disampaikan juga oleh oleh ibu Hj. Harlina (Selaku Sub Koordinator Pengawas Kemetrolgian),(Senin, 25/07/2022)

“jauh lebih baik karena kita turun kalau ada surat tugas dan tetap dijalankan”

Seperti yang dikemukakan oleh Menurut Sjachran Basah (1994), perbandingan merupakan suatu metode pengkajian atau penyelidikan dengan mengadakan perbandingan di antara dua objek kajian atau lebih untuk menambah dan memperdalam pengetahuan tentang objek yang dikaji.

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa untuk perbandingan program ini sendiri jauh lebih baik namun tidak dijelaskan secara jelas perbandingan dari sebelum-sebelumnya tetapi dapat dilihat dari penjelasan salah satu masyarakat diatas yang telah menjalankan beberapa kali sidang dalam berbagai hal masalah serta hal itu dapat memberikan nilai baik dari masyarakat.

d) Melakukan Tindakan

Pengembalian tindakan koreksi yang diperlukan bila pelaksanaan menyimpang dari standar yang dilakukan oleh pegawai. Seperti yang dikemukakan oleh Robbins and Coulter (2005:460) melakukan tindakan (action) adalah keputusan mengambil tindakan koreksi-koreksi atau perbaikan. Bilamana telah terjadi penyimpangan (deviasi) antara standar dengan realisasi perlu melakukan tindakan followup berupa mengoreksi penyimpangan yang terjadi.

Berikut hasil wawancara Bersama Bapak Pak Wahyuddin (Kepala Bidang Perlindungan Konsumen), (Jumat, 28/07/2022)

“ tindakannya kita tetap lakukan koordinasi ke stakeholder termasuk ke internal kita dan dinas perdagangan provinsi.”

Lebih lanjut dijelaskan oleh Bapak Muh. Akil Akbar (selaku Sub Koordinator Perlindungan Konsumen, Jabatan Pengawasan Perdagangan), (Senin, 25/07/2022)

“tindakannya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat karena memang kita pelayan masyarakat kalau kita bermasa bodo ngapain kita mau jalan karna uang honor majelis sampai saat tidak terima honor tp alhamdulillah tetap kita laksanakan persidangan kita respon pengadu masyarakat. Honor terkendala karna ini kegiatan ada di provinsi, BPSK ini ada di provinsi semua anggaran apanya ada di provinsi cuma pelaksanaannya ada di kota. Perubahan UU No. 23 tahun 1999.”

Pelayanan publik menurut Moenir (Kurniawan 2005) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pemberian pelayanan publik oleh aperatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai sebagai pelayan masyarakat.

Dari hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara, peneliti menyimpulkan penjelasan informan diatas menjelaskan bahwa dalam kegiatan ini yang dilakukan oleh pemerintah dinas perdagangan yaitu dengan cara meningkatkan pelayanan terhadap masyarakatnya serta tetap menghadirkan persidangan yakni guna untuk memberikan peluang kepada masyarakat agar dapat memberikan masukan serta pengajuan surat. Namun

tidak dijelaskan lebih lanjut mengenai adanya kendala dalam kegiatan atau belum berjalannya secara maksimal.

D. KESIMPULAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Program perlindungan konsumen di dinas perdagangan kota Makassar dengan terdiri atas tiga indikator yang menyebutkan bahwa penyelenggaraan dan Pembinaan. Pembinaan teknis yang dilakukan aparat dengan membentuk zonasi konsumen dengan mengelompokkan konsumen dengan pelaku usaha, kemudian yang kedua melakukan pembinaan dan penyuluhan mengenai cara menyelesaikan perkara. Peningkatan Pengawasan Tertib Niaga, pengawasan terhadap konsumen baik dalam makanan impor, menjaga konsumen agar terhindar dari produk impor yang kurang berkualitas agar para konsumen tidak merasa dirugikan dan juga dalam melakukan kegiatan jual beli antara pedagang dengan pembeli (konsumen) dengan menggunakan timbangan. Konsumen merasa aman saat melakukan kegiatan tersebut karena timbangan yang digunakan saat membeli barang yang menggunakan timbangan sudah sesuai karena UTTP sudah ditera dan tidak ada kecurangan di dalamnya. Penyelesaian Aksi Perlindungan Konsumen, bahwa BPSK pada umumnya menerima pengaduan kerugian yang secara nyata dialami konsumen seperti tidak adanya tanggal kadaluwarsa pada produk yang akhirnya berdampak pada kesehatan konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 19 hingga 28. Berdasarkan Undang- Undang tersebut, bukan hanya pelaku usaha yang bertanggung jawab terhadap barang dan/ata jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan saja tetapi termasuk juga importer.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Komariah, D. S. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif. Alfabeta.
- Abdul Kadir Karding. (2008). Evaluasi Pelaksanaan Program Bantuan Operasional Sekolah.
- Abdullah, S. (1987). Kumpulan Makalah “Study Imlementasi Latar Belakang Konsep Pendekatan dan Relevansinya Dalam Pembangunan. Persadi.
- Abdullah, S. (1987). Permasalahan Pelaksanaan.
- Adi, R. (2004). Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum. Granit.
- Adi, R. (2004). Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum. Granit.
- Arikunto, S. Jabar, C. (2010). Evaluasi Program Pendidikan. Bumi aksara.
- Arikunto, S. (2002). dasar-dasar evaluasi pendidikan. Bumi aksara.
- Arikunto, S. (2002). Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2014). evaluasi program pendidikan. BumiAksara.
- Az. Nasution. (2014). Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. PT. Citra Adiya Bakti.
- Azwar, S. (2016). Metode Penelitian. Pustaka Pelajar.
- Basuki, S. (2006). Metode Penelitian. Wedatama Widya Sastra.
- Cookson, M. D., & Stirk, P. M. R. (2019). Rencana Kerja (RENJA).
- Dimiyati, M. (2006). Belajar dan Pembelajaran. PT. Rineka Cipta.
- Erlis Milta Rin Sandole, 2015, Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi, dan Pengawasan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pertamina (Persero) Unit Pemasaran VII Terminal BBM Bitung. Volume 3 No 3 2015
- Edwards III, G. C. (2003). Implementing Public Policy.
- Freddy Rangkuti. (2013). Riset Pemasaran. Gramedia Pustaka Utama.
- H Kara, O. A. M. A. (2014). evaluasi program. Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents, 7(2), 107–115.
- Husein Umar. (2005). Evaluasi Kinerja Perusahaan. Gramedia Pustaka Utama.
- Michael, P. (1984). Metode Ekologi Untuk Penyelidikan Lapangan dan Laboratorium. UIN-Malang Pers.

- Moleong, L.J. (2006). Metodologi Penelitian Kualitatif. PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Mulyatiningsih, E. (2011). Metode Penelitian Terapan bidang pendidikan. CV. Alfabeta.
- Safrudin, A. S. dan A. J. C. (2004). Evaluasi Program Pendidikan, Pedoman Teoritis bagi Praktisi Pendidikan. Bumi aksara.
- Siagian, S. P. (2002). Teori Perkembangan Organisasi. Bumi aksara.
- Sidobalok, J. (2014). Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Citra Aditya Bakti.
- Silalahi, U. (2010). Metode Penelitian Sosial. Refika Aditama.
- SP. Siagian. (1984). Sistem Informasi Manajemen. Pustaka Binaman.
- Sri Handayani. (2012). Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih pada PDAM Tirtasari Binjai. Non Eksakta, 4, 2.
- Sugiyono. (2008). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2009). Manajemen Penelitian. Rineka Cipta.
- Sukanto Reksohadiprodjo (1992), Dasar – Dasar Manajemen Edisi 5, BPFE Yogyakarta, hlm. 63.
- Susilo, Z. K. (1996). Penyambung Lidah Konsumen. Puspa Swara.
- Tayibnaps, F. Y. (2008). Evaluasi Program dan Instrumen Evaluasi. PT. Rineka Cipta.
- Ulber, S. (2009). Metode Penelitian Sosial. PT. Refika Aditama.
- Westa. (1985). Psikologi Pengajaran. Media Abadi.
- Wirawan. (2012). Evaluasi Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi. Rajawali Pers.